

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, SEDE TACNA 2025**

TESIS

Presentada por:

Bach. Juan Guillermo Valverde Lima

ORCID: 0009-0003-0346-5030

Asesor:

Dra. Juana Del Carmen Bedoya Chanove

ORCID: 0000-0003-0016-0971

Para obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, SEDE TACNA 2025**

TESIS

Presentada por:

Bach. Juan Guillermo Valverde Lima

ORCID: 0009-0003-0346-5030

Asesor:

Dra. Juana Del Carmen Bedoya Chanove

ORCID: 0000-0003-0016-0971

Para obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tesis

“La inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025”

Presentada por:

Bach. Juan Guillermo Valverde Lima

Tesis sustentada y aprobada el 18 de Diciembre de 2025; ante el siguiente jurado examinador:

PRESIDENTE: **Dr. Ascención Américo Flores Flores**

SECRETARIO: **Dra. Orietta Mabel Barriga Soto**

VOCAL: **Mag. Julio Francisco Gárate Delgado**

ASESORA: **Dra. Juana Del Carmen Bedoya Chanove**

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Juan Guillermo Valverde Lima, en calidad de egresado de la Maestría en administración y dirección de empresas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI: 46379411

Soy autor de la tesis titulada:

“La inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025”, con asesora: Dra. Juana Del Carmen Bedoya Chanove.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 06% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, demostrándose que la información presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran

derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna 18 de diciembre de 2025



Bach. Juan Guillermo Valverde Lima
DNI 46379411

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la universidad y a todas las personas que hicieron posible la culminación de esta tesis. Agradezco especialmente a mi Asesor por su paciencia, orientación y valiosos consejos durante toda esta etapa académica.

También deseo agradecer a mis docentes, quienes con su enseñanza y apoyo han contribuido de manera fundamental en mi formación profesional.

A mi familia y amigos, gracias por su amor incondicional, apoyo y motivación constante, sin los cuales este logro habría sido mucho más difícil.

Finalmente, agradezco a mis compañeros de trabajo y todas las personas que con su colaboración, apoyo emocional o compañía hicieron que este proceso fuera más llevadero y enriquecedor.

Dedicatoria

Agradezco profundamente a mi novia Stephany Giglio Lázaro y a mi pequeño hijo Stefano Francesco Valverde Giglio por su apoyo incondicional y amor durante este camino académico. Este logro es también por merito suyo, quienes han sido mi fuerza y motivación en cada paso de mi vida.

Dedico esta tesis con todo mi cariño a mis padres, por su sacrificio y paciencia y enseñanzas que han guiado a mi vida y mi formación profesional.

A mis seres queridos, por estar siempre presentes en los momentos más difíciles con palabras de aliento y comprensión. Su energía y confianza han sido el motor para salir adelante

Índice de contenidos

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	4
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.2.1. <i>Interrogante principal</i>	8
1.2.2. <i>Interrogantes secundarias</i>	8
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	10
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	12
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	13
2.1.3. <i>Antecedentes locales</i>	15
2.2. BASES TEÓRICAS	16
2.2.1. <i>Inteligencia artificial (IA)</i>	16
2.2.2. <i>Rendimiento laboral</i>	25
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	33
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	34
3.1. HIPÓTESIS	34
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	34
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i>	34
3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
3.2.1. <i>Identificación de la variable 1</i>	35

3.2.2. <i>Identificación de la variable 2</i>	35
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	37
3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.7.1. <i>Población</i>	37
3.7.2. <i>Muestra</i>	38
3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	38
3.8.1. <i>Procedimiento</i>	38
3.8.2. <i>Técnicas</i>	39
3.8.3. <i>Instrumentos</i>	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	41
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....	41
4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS ...	41
4.3. RESULTADOS	42
4.3.1. <i>Resultados de la variable 1: Inteligencia artificial</i>	42
4.3.2. <i>Resultados de la variable 2: Rendimiento laboral</i>	57
4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA.....	64
4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	65
4.5.1. <i>Prueba de hipótesis general</i>	65
4.5.2. <i>Prueba de hipótesis específicas</i>	67
4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	74
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS.....	86
APÉNDICES	93

Índice de tablas

Tabla 1 Resultado general de la variable Inteligencia artificial	42
Tabla 2 Resultados de la dimensión: Percepción de la interacción usuario-IA	43
Tabla 3 Resultados de la dimensión: Adopción de la IA	46
Tabla 4 Resultados de la dimensión: Percepción de la eficiencia de la IA.....	48
Tabla 5 Resultados de la dimensión: Adaptación de la IA	50
Tabla 6 Resultados de la dimensión: Integración de la IA en la organización	52
Tabla 7 Resultados de la dimensión: Percepción de la IA	54
Tabla 8 Resultados de la dimensión: Reemplazo de tareas por la IA	55
Tabla 9 Resultado general de la variable Rendimiento laboral.....	57
Tabla 10 Resultados de la dimensión: Rendimiento en la tarea.....	58
Tabla 11 Resultados de la dimensión: Comportamientos contraproducentes.....	60
Tabla 12 Resultados de la dimensión: Rendimiento en el contexto.....	62
Tabla 13 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	65
Tabla 14 Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HG.....	66
Tabla 15 Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE1	67
Tabla 16 Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE2	68
Tabla 17 Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE3	69
Tabla 18 Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE4	70
Tabla 19 Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE5	71
Tabla 20 Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE6	72
Tabla 21 Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE7	73

Índice de figuras

Figura 1 Proceso de evaluación del rendimiento laboral	29
Figura 2 Resultado general de la variable Inteligencia artificial.....	42
Figura 3 Resultados de la dimensión: Percepción de la interacción usuario-IA...	44
Figura 4 Resultados de la dimensión: Adopción de la IA.....	46
Figura 5 Resultados de la dimensión: Percepción de la eficiencia de la IA	48
Figura 6 Resultados de la dimensión: Adaptación de la IA.....	50
Figura 7 Resultados de la dimensión: Integración de la IA en la organización....	52
Figura 8 Resultados de la dimensión: Percepción de la IA.....	54
Figura 9 Resultados de la dimensión: Reemplazo de tareas por la IA.....	56
Figura 10 Resultado general de la variable Rendimiento laboral	57
Figura 11 Resultados de la dimensión: Rendimiento en la tarea	58
Figura 12 Resultados de la dimensión: Comportamientos contraproducentes	61
Figura 13 Resultados de la dimensión: Rendimiento en el contexto	63

Resumen

La investigación titulada “*La inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito cusco, sede Tacna 2025*”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral. Se consideró a nivel metodológico una investigación de tipo básica, siendo el diseño no experimental y transversal, además de un nivel correlacional, siendo la población de 130 trabajadores, realizando un censo, a quienes se implementó como técnica la encuesta e instrumento dos cuestionarios para evaluar cada una de las variables. Los resultados del estudio tienen que la variable inteligencia artificial obtuvo un 50,77% de nivel de acuerdo y un coeficiente de correlación de 0,708 con un valor de significancia de 0,000 frente al rendimiento laboral, lo que demuestra una relación positiva alta. Asimismo, las dimensiones con mayor nivel de acuerdo fueron adaptación (52,31%) y percepción de eficiencia (43,85%), mientras que la de menor relación fue reemplazo de tareas (0,117; $p=0,092$), sin significancia estadística. En cuanto al rendimiento laboral, el 63,08% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo con su desempeño y el 26,15% totalmente de acuerdo, resaltando la dimensión rendimiento en el contexto con un 69,23% de acuerdo. La investigación concluye que la inteligencia artificial se relaciona de manera directa y positiva con el rendimiento laboral, demostrando que su aplicación mejora el desempeño del personal y a la eficiencia de los procesos institucionales.

Palabras clave: Inteligencia Artificial, entorno laboral, adopción de la IA, eficiencia, rendimiento laboral

Abstract

The research, titled "*Artificial Intelligence and the Workplace Performance of the Cusco Municipal Savings and Credit Fund, Tacna 2025 Branch*" aimed to determine the relationship between artificial intelligence and workplace performance. The research demonstrated a basic, non-experimental, cross-sectional design, as well as a correlational approach. The population of 130 workers was surveyed, followed by a census. The study used a survey technique and two questionnaires to evaluate each of the variables. The study results show that the variable "artificial intelligence" obtained a 50.77% level of agreement and a correlation coefficient of 0.708 with a significance value of 0.000 compared to job performance, demonstrating a high positive relationship. Likewise, the dimensions with the highest level of agreement were adaptation (52.31%) and efficient use (43.85%), while the lowest relationship was "task replacement" (0.117; $p=0.092$), without statistical significance. Regarding job performance, 63.08% of workers stated they agreed with its performance and 26.15% strongly agreed, highlighting the dimension "performance in context" with 69.23% agreement. The research concludes that artificial intelligence is directly and positively related to job performance, demonstrating that its application contributes to improved staff performance and the efficiency of institutional processes.

Keywords: Artificial Intelligence, work environment, AI adoption, efficiency, workplace performance

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la inteligencia artificial ha dejado de ser una tecnología exclusiva del ámbito científico para convertirse en una herramienta cotidiana en diversos sectores productivos. Su aplicación en entornos laborales ha generado transformaciones profundas en la manera de organizar, ejecutar y evaluar las tareas en las instituciones. Los progresos en inteligencia artificial alrededor del mundo han cambiado no únicamente sectores enteros, sino que han aumentado la eficiencia de la toma de decisiones considerablemente. Según el trabajo de Bruce et al. (2023), este incremento ha sido en un rango de entre un 50 y un 70%, mientras que Pavlik (2023) ha observado una disminución de errores de hasta el 40%. De qué manera se ha dado esto. Especialmente, por la automatización de tareas que se repiten o hacen ejercicios con tasas enormes de datos, y una mejor gestión del tiempo, como señalan Hangl et al. (2023). A pesar de ello, este progreso llega siempre acompañado de advertencias, cuando, por ejemplo, la OCDE (2019) advierte de que la rápida incorporación tecnológica es implícitamente un desafío; formar una mano de obra que se adapte. En el caso peruano, la promulgación de la Ley N.º 31814 impulsa el uso de la inteligencia artificial con fines éticos y sostenibles, buscando su aplicación responsable en el desarrollo económico y social. No obstante, la realidad empresarial nacional muestra avances desiguales: el Diario El Peruano (2025) indica que el 71% de los negocios ya aplica inteligencia artificial, pero el 50% reconoce la falta de especialización técnica. Asimismo, la encuestadora Bumeran (2025) indica que el 36% de los profesionales peruanos utiliza la inteligencia artificial casi todos los días, lo que demuestra una tendencia creciente hacia la digitalización del trabajo, sin embargo, existen limitaciones derivadas del desconocimiento y de las estructuras organizacionales tradicionales.

En la región sur del país, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna, ha iniciado un proceso de modernización tecnológica con la finalidad de optimizar sus servicios y mantener su posición como una de las principales entidades microfinancieras del ámbito local. La adopción progresiva de herramientas de inteligencia artificial ha permitido mejorar los procesos de

evaluación crediticia, atención al cliente y administración interna, lo que representa un paso importante hacia la eficiencia operativa. Este proceso de transformación, sin embargo, no ha sido del todo fluido. A su lado, han aparecido también múltiples situaciones relacionadas con la adaptación del personal, la formación en nuevas herramientas tecnológicas y, sobre todo, la gestión del cambio en las organizaciones. Entre los problemas más comunes se encuentran la carencia de programas formativos para el uso de inteligencia artificial, una comunicación interna muy débil sobre las ventajas potenciales de la digitalización y, en muchas ocasiones, las estrategias de apoyo de poco peso relativas a un salto tecnológico. Estas situaciones, en vez de facilitar el cambio, acaban generando incertidumbre, sobrecargando a los empleados y, a consecuencia de ello, dificultando su rendimiento. En algunos casos, incluso, pueden verse afectadas la productividad y la calidad del servicio. Este tipo de circunstancias otorgan una dimensión importante a la presente investigación, la cual tiene como finalidad básica examinar la relación existente entre la utilización de herramientas tecnológicas avanzadas y el rendimiento del personal a partir de un aporte evidente y contextualizado. Los resultados de este estudio permiten identificar de qué manera la inteligencia artificial puede optimizar los procesos laborales y administrativos, aportando información que puede ser de utilidad para que se diseñen estrategias de capacitación, adaptación tecnológica y mejora del desempeño del personal. De igual manera, los hallazgos pueden servir como referencia para dirigir a la Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna, en la toma de decisiones relacionadas con la implementación de herramientas digitales, la planificación de la gestión del cambio y el fortalecimiento de la eficiencia institucional. En ese sentido, los aportes prácticos del estudio son de utilidad como referencia para otras entidades del sistema financiero que están abordando procesos similares de transformación digital.

El trabajo se organiza en cinco capítulos: el primero se ocupa de delimitar el problema, formularlo, justificar su pertinencia y detallar sus objetivos; el segundo recoge los antecedentes, las bases teóricas y las definiciones necesarias para entender el marco conceptual; el tercero describe la metodología, los enfoques de

investigación, el diseño adoptado, así como la población, muestra y los instrumentos empleados; el cuarto capítulo presenta los hallazgos, el análisis estadístico y la verificación de hipótesis; finalmente, el quinto capítulo ofrece conclusiones y sugerencias enfocadas en fortalecer la gestión del talento humano en entornos marcados por la digitalización. Con ello, se espera que este estudio no solo aporte claridad sobre el impacto real de la inteligencia artificial en los espacios laborales, sino que también sirva como insumo para fomentar entornos más innovadores, eficientes y con un mejor clima organizacional.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inteligencia artificial (IA) ha dejado de ser una promesa lejana en los últimos diez años para transformar la realidad laboral actual. Su implementación ha crecido a un ritmo vertiginoso que ha afectado no sólo la forma en que trabajamos, sino también la velocidad y el modo en que se produce en diferentes sectores. A nivel internacional, la aplicación de tecnologías basadas en IA ha hecho posible la aparición de innovaciones como de nuevos retos en la productividad de los trabajadores y trabajadoras. Por una parte, la aplicación de estas nuevas tecnologías podría llevar a una reestructuración radical de los modos de producción. Investigación como la de Bruce et al. (2023) estima un incremento de la productividad del 50-70%, mientras que Pavlik (2023) habla de grandes contribuciones a la precisión de las decisiones, con disminuciones de errores productivos de 30-40%. Pero no únicamente es importante, ya que permiten liberar a los recursos humanos de tareas fijas o repetitivas, pudiendo dedicarse a tareas más importantes, como también afirman Hangl et al. (2023). No sólo se incrementa la eficiencia y productividad en las operaciones, sino que al mismo tiempo se incrementan las capacidades de las organizaciones para innovar, modificar o adaptar sus estrategias, para responder con mayor agilidad a un entorno competitivo, tal como sugieren Gupta y Yang (2024).

En un estudio de Chui et al. (2016), se estima que la inteligencia artificial podrá aportar 13 billones de dólares al PIB mundial en 2030. Tales cifras implican un impacto significativo que se traduciría en un crecimiento adicional para el PIB mundial cercano al 1.2% por año en productividad laboral. ¿Qué explica tan notable predicción? Fundamentalmente, a que la IA permite automatizar una amplia variedad de tareas y, además, es capaz de potenciar la toma de decisiones comerciales mediante herramientas de análisis y herramientas predictivas de cada vez mayor exactitud. En suma, se trata de hacer las tareas no solamente de una forma más rápida, sino de una forma más inteligente. Sin embargo, la misma

investigación advierte sobre la "brecha de habilidades" que podría generar la rápida adopción de estas tecnologías, afectando adversamente la tasa de empleo y el rendimiento de los trabajadores que no se adaptan a tiempo.

Por otro lado, el impacto de la IA en el rendimiento laboral varía significativamente entre diferentes regiones y sectores. Por ejemplo, en el sector manufacturero de Alemania, la IA ha contribuido a un aumento del 11% en la productividad de las empresas que la han implementado, principalmente mediante la optimización de la cadena de suministro y la producción automatizada (Bauer y otros, 2014). En contraste, en el sector servicios en países en desarrollo, como India, la adopción de IA ha sido más lenta y ha planteado desafíos relacionados con la desplazamiento laboral y el aumento de la desigualdad salarial (Agrawal y otros, 2019). La necesidad de políticas efectivas que gestionen la transición hacia economías impulsadas por IA es importante. Organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) han emitido recomendaciones para que los países desarrollen estrategias de educación y formación que preparen a la fuerza laboral para las demandas de un mercado laboral transformado por la IA (OCDE, 2019).

A nivel nacional, en el Perú se ha establecido una legislación actual (Ley 31814) que fomenta el empleo de la inteligencia artificial (IA) para el beneficio económico y social del país. Esta ley apunta a garantizar que el uso de la IA se realice de forma ética, sostenible, transparente y responsable, en el marco de la transformación digital nacional (Garrigues, 2025). Por otro lado, según un estudio realizado por Global Research Marketing (GRM) y Venta Profesional Group (VPG), se resalta que, a pesar que un 71% de los negocios en nuestro país ya implementan la inteligencia artificial (IA), existen numerosos desafíos por superar. Un 50% de las empresas admite la necesidad de mayor especialización en el tema, y apenas un 19% aplica la IA en actividades de investigación y desarrollo (Diario El Peruano, 2025).

De acuerdo a la encuestadora Bumeran (2025), el 36% de los profesionales peruanos registran usar la inteligencia artificial (IA) casi todos los días, mientras que el 25% lo hace diariamente y el 21% semanalmente. Un 15% afirma que la

emplea constantemente, y solo un 3% menciona su uso mensual. En términos de áreas de especialización, el 15% de los usuarios de IA se encuentra en el sector de Tecnología y Sistemas; un 13% en Administración y Finanzas; el 10% en Producción, abastecimiento y logística; y otro 10% en Construcción. Los beneficios percibidos del uso de IA consideran ahorro de tiempo (62%), agilización de tareas (59%), automatización de tareas repetitivas (46%), optimización de procesos (44%) y acceso rápido a la información (41%). Por otro lado, entre quienes no implementan IA en sus tareas, las razones principales son la falta de conocimiento sobre cómo utilizarla (56%), restricciones organizacionales (17%), preferencia por realizar el trabajo sin asistencia de IA (14%), y la percepción de que no es necesario (12%).

A nivel local, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco – sede Tacna se ha posicionado como una de las principales instituciones microfinancieras de la región, cumpliendo una función importante en la inclusión financiera de sectores menos atendidos. En los últimos años, esta entidad ha iniciado un proceso de transformación digital en respuesta a la creciente competitividad del sector, incorporando gradualmente tecnologías de inteligencia artificial (IA) para optimizar procesos como el análisis crediticio, la atención virtual al cliente y la gestión administrativa. Sandy et al. (2021), enfatizan que la inclusión de herramientas fundamentadas en la inteligencia artificial presenta una clara ventaja, a saber, la capacidad de automatizar prácticamente cualquier tarea repetitiva, acelerar el análisis predictivo y ajustar la personalización del servicio al cliente. Estos conceptos no solo simplifican las tareas a realizar, produciendo a la vez una ventana importante para aumentar la productividad y la eficiencia operativa, constituyendo, por lo tanto, una oportunidad real para las empresas de trabajar de forma más inteligente, no más rápido.

Dicho tema presenta una particular importancia si se tiene presente que la sede Tacna es un punto importante en lo que respecta a la captación de nuevos clientes y la colocación de créditos. En esta línea, si se produce una modificación en las condiciones laborales, esta repercute no únicamente en los resultados económicos del conjunto, sino también en el acceso de la población a productos y

servicios financieros, de ahí que fuera un suceso importante en caso de que la implementación de inteligencia artificial pudiera traducirse en una mejora en los tiempos de los procesos, en la reducción de errores operativos y en el fácil acceso de los clientes a los servicios anexos. Otra cara de la moneda: si la llegada a la incorporación tecnológica no se realiza con el necesario cuidado, entonces puede ocurrir que el rendimiento de las personas se vea afectado y que esto menoscabe la competitividad del conjunto. Mirando la actualidad, ya podemos detectar factores que podrían estar generando la problemática:

- Falta de programas de capacitación específicos para el manejo de herramientas de IA, lo que estaría limitando la adaptación del personal a los nuevos sistemas.
- Comunicación interna insuficiente sobre los objetivos, beneficios y alcances de la digitalización, generando incertidumbre y rumores.
- Ausencia de una gestión estratégica del cambio organizacional, lo que incrementaría la resistencia al uso de nuevas tecnologías.
- Sobrecarga de tareas y presión por resultados en un contexto de adaptación tecnológica, lo que puede elevar el estrés y reduce la motivación laboral.

No son sólo teorías nada más, ya empiezan a tener efectos palpables sobre el entorno de trabajo. Los más visibles son la sobrecarga cognitiva, el miedo a perder el puesto de trabajo por causa de la automatización, un desmejoramiento en el compromiso del personal y, en algunos casos, un deterioro de la eficacia en las metas. De mantenerse esta situación, la Caja Cusco sede Tacna podría enfrentar un aprovechamiento limitado de la IA, un descenso en la calidad del servicio y una afectación en la satisfacción tanto del personal como de los clientes, comprometiendo su posicionamiento en el competitivo mercado financiero regional. Por consiguiente y ante este escenario, la presente investigación se delimita al año 2025, en la sede Tacna de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, siendo relevante evaluar cómo la inteligencia artificial se relaciona con el rendimiento laboral del personal, identificando tanto las oportunidades de mejora como las estrategias necesarias para lograr una implementación tecnológica que fortalezca la eficiencia, la cultura organizacional y la relación con los clientes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. *Interrogante principal*

¿Cuál es la relación entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025?

1.2.2. *Interrogantes secundarias*

¿Cuál es la relación entre la Percepción de la interacción usuario-IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025?

¿Cuál es la relación entre la adopción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la eficiencia de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025?

¿Cuál es la relación entre la adaptación de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025?

¿Cuál es la relación entre la integración de la IA en la organización y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025?

¿Cuál es la relación entre el reemplazo de tareas y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta tesis se justifica desde tres enfoques complementarios: el teórico, el práctico y el metodológico:

Desde la óptica teórica, esta investigación está sustentada en investigaciones y modelos previos que enfatizan el papel desempeñado por la inteligencia artificial (IA) en el incremento del rendimiento laboral de las instituciones de carácter financiero. Entender dicha relación resulta especialmente importante cuando el conjunto de lo empresarial y de lo tecnológico se encuentra cada vez más entrelazado. En este caso concreto, el estudio persigue la exploración de la forma en la que la IA se transforma en un recurso dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco, sede Tacna, y cómo alcanza la eficiencia y la efectividad de sus operaciones. A partir de ello, la investigación no sólo busca incrementar la competitividad, sino también nutrir procesos de innovación que devuelvan a los problemas existentes en el sector financiero de una región como es la de Cusco (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El análisis empírico de la IA y su efecto en el rendimiento laboral facilita dar a conocer puntos débiles y oportunidades concretas en la propia institución, generando un insumo valioso tanto a nivel de personal como de administración de la Caja Municipal que contribuya al desarrollo de una toma de decisiones más informada, propiciando así la formulación de mejores políticas respecto al uso de tecnologías avanzadas. El conocimiento que de esta manera pueda ser producido, podría convertirse en un recurso útil para aquellos que desean potenciar el desarrollo organizacional y la eficiencia operativa, cimientos para la competitividad en un entorno financiero cambiante (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Desde el punto de vista metodológico, la investigación demandará la rigurosa puesta en práctica de los métodos científicos para recolectar y analizar los datos, lo que significa seguir utilizando técnicas que garanticen la objetividad y precisión de los resultados. Así mismo, la metodología usada podría servir como modelo para futuras investigaciones sobre la misma relación entre tecnología y gestión de las finanzas. No solo se persigue alcanzar una concreta comprensión del fenómeno estudiado, sino también aportar un conocimiento de la aplicación de la inteligencia artificial en otras condiciones laborales similares (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En su totalidad, la investigación pretende ofrecer una visión innovadora al abordar cómo el uso de herramientas de IA va acompañando a la performance ocupacional en una entidad financiera determinada. Además, se ofrecerá también una metodología que será renovada mediante la incorporación de IA en el tratamiento y la revisión de los datos que se hubieran recogido, lo que incrementará la precisión de los resultados. De gravamen, el estudio no solo validaría su relevancia, sino que va también en línea con las tareas que se realizan por mejorar la gestión de las organizaciones y por fomentar la transformación digital que caracteriza el ámbito financiero.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. *Objetivo general*

Determinar la relación entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

1.4.2. *Objetivos específicos*

Determinar la relación entre la Percepción de la interacción usuario-IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

Determinar la relación entre la adopción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

Determinar la relación entre la percepción de la eficiencia de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

Determinar la relación entre la adaptación de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

Determinar la relación entre la integración de la IA en la organización y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

Determinar la relación entre la percepción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

Determinar la relación entre el reemplazo de tareas y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Ruiz y Sánchez (2024), publicaron el artículo titulado “La inteligencia artificial generativa y su impacto en el ámbito laboral en la ciudad de Pilar, Paraguay”, de la Revista Polo del Conocimiento, en Paraguay. El propósito de este estudio fue analizar el impacto de la inteligencia artificial (IA) generativa en el entorno laboral de la ciudad de Pilar. Se examinaron las siguientes variables: aplicaciones de la IA generativa, su efecto en la creación de empleo, y los desafíos y oportunidades asociados. La metodología empleada fue exploratoria, utilizando un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo. La muestra del estudio incluyó a 150 empleadores miembros de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios del Ñeembucú, representando a diversos sectores económicos de la ciudad de Pilar. Como técnica para la recolección de datos, se utilizó la encuesta. Los hallazgos generaron una revisión actual de este tema y ofrecieron información útil para que trabajadores, empleadores y el gobierno comprendan los retos y oportunidades que presenta la IA generativa para el mercado laboral de Pilar.

Hernández et al. (2024), presentaron el artículo “Impacto de la inteligencia artificial en el clima laboral de las organizaciones: una revisión bibliométrica”, de la Revista Ciencia Latina Científica Multidisciplinar, en México. Se centró en realizar un análisis detallado del contexto de investigación sobre el impacto de la inteligencia artificial en el clima laboral de las organizaciones, explorando su relevancia, las fuentes, avances en áreas del conocimiento, desafíos, limitaciones, etc. Se utilizó una base de datos de 490 artículos analizados tanto por el paquete Bibliometrix R como por la herramienta VOSviewer, lo que facilitó la identificación de varios parámetros como autores, países, organizaciones y publicaciones involucradas en el estudio, así como las aplicaciones de la inteligencia artificial en las organizaciones. Los resultados obtenidos a través del

paquete Bibliometrix en R mostraron que la mayoría de los documentos revisados eran artículos científicos. En este contexto, en la era de la industria 4.0, la toma de decisiones inteligente demostró tener un impacto positivo en las vidas, ya que incrementó la productividad y respondió de manera efectiva a las exigentes demandas del mercado.

Cruz y Gordillo (2022), elaboraron la publicación titulada “Inteligencia artificial en el campo laboral: conflicto de rol y bienestar”, de la Revista Red Marka, en Ecuador. Este artículo investigó la falta de definición en los roles profesionales y cómo la confusión, el estrés, el tecnoestrés y el aburrimiento resultaron de las tareas que los humanos terminaron por sentirse relegados a desempeñar. Mediante una revisión de la literatura sobre la Inteligencia Artificial en el entorno laboral, este estudio propuso el desarrollo y la comprensión de competencias laborales junto con la adaptabilidad como medidas necesarias en el lugar de trabajo. Además, se sugirieron perspectivas para revisión y futuras acciones por parte de las organizaciones. La sobrecarga laboral y la calidad del trabajo fueron identificadas como aspectos importantes en la integración de colaboradores humanos con la IA.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cedeño y Sánchez (2024), publicaron el estudio “La inteligencia artificial en el desempeño de la labor secretarial”, de la Revista Pentaciencias. se centró en analizar cómo las tecnologías de inteligencia artificial afectaron y transformaron las funciones y responsabilidades del trabajo secretarial. Fue una investigación mixta, descriptiva, observacional, no experimental y retrospectiva de corte longitudinal, utilizando métodos teóricos como análisis-síntesis e histórico-lógico. Se llevó a cabo la recolección de información mediante encuestas aplicadas a través de la herramienta Google Forms, con un muestreo aleatorio simple a 45 secretarias y oficinistas que trabajaban con el uso de las TIC en la ciudad de Portoviejo. Los resultados demostraron que la integración de la inteligencia artificial en la labor secretarial tenía la capacidad de transformar de forma significativa el entorno de trabajo, mejorando la eficiencia y la productividad al automatizar tareas rutinarias,

pero también presentaba desafíos relacionados con la adaptación de habilidades, la seguridad de la información y consideraciones éticas.

Román (2024), publicó el artículo “Talento humano e inteligencia artificial en el desempeño laboral en un Gobierno Regional de Perú”, de la Revista de Climatología. El objetivo principal de la investigación fue analizar la influencia del talento humano y la inteligencia artificial (IA) en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Cusco, identificando posibles beneficios y desafíos en la implementación de la IA en el ámbito laboral. Se adoptó una investigación de tipo no experimental y transversal de alcance explicativo. Se llevó a cabo la selección de una muestra de 292 trabajadores del Gobierno Regional de Cusco, a quienes se le aplicó un cuestionario a fin de recolectar los datos; los resultados fueron analizados aplicando técnicas estadística descriptiva e inferencial. Los resultados mostraron que la implementación de la IA presenta tanto ventajas como desventajas. La tecnología incrementó la eficiencia y la precisión y dejó libre a los trabajadores de tareas repetitivas, tales como ser más creativos y estratégicos. Sin embargo, también generó incertidumbre y preocupación entre los trabajadores que temían perder sus empleos. A pesar de esto, se identificó que el talento humano es un recurso valioso para las organizaciones, sin embargo, su rendimiento pudo verse afectado por la introducción de la IA.

Armas (2021), publicó el estudio titulado “La Inteligencia Artificial en empresas peruanas e impactos laborales en los trabajadores”, de la Iberoamerican Business Journal. El artículo exploró y describió, desde un enfoque cualitativo, la utilización de la inteligencia artificial en Perú y el posible impacto en los trabajadores debido a la creación de nuevos puestos y la desaparición de otros por el uso de estas tecnologías. La investigación adoptó un enfoque cualitativo y utilizó técnicas documentales, entrevistas, encuestas y la técnica de comparación normativa. Se evaluaron alrededor de 203 personas en Lima Metropolitana ciudad capital del Perú. Los resultados indicaron que el uso de la inteligencia artificial en las empresas peruanas es incipiente, pero se intensificará en los próximos años. Por otro lado, la normativa laboral del Estado relacionada con estas innovaciones se encuentra desfasada, de tal manera que las empresas que opten por el despido de

trabajadores excedentes o que no se adecuen a los nuevos puestos enfrentarán dificultades, pues la normativa laboral no está actualizada a la nueva realidad que media el derecho de los empresarios a innovar mediante la inteligencia artificial y el derecho de las personas a trabajar.

2.1.3. Antecedentes locales

Villacorta et al. (2023), realizaron la publicación “Impacto de la inteligencia artificial en la gestión de servicios de tecnología de información en una organización”, de la Revista Ingeniería Investiga, de la Universidad Privada de Tacna. Se efectuó una revisión sistemática para analizar el impacto de la inteligencia artificial (IA) en la gestión de servicios de TI en una organización. Se emplearon diversos motores de búsqueda, como SciELO, Scopus, Google Académico y World Wide Science, para localizar documentos pertinentes. Los documentos encontrados fueron estandarizados según el idioma y el año de publicación. A partir de esta revisión se obtuvo como conclusión que la IA puede verse como algo que en la práctica tiene una influencia positiva respecto a la organización. La inclusión del tipo de IA, a partir del concepto de Inteligencia Artificial, puede considerarse como algo que hará que las empresas sean más eficientes, prestando un servicio de mayor calidad, con menores costes y que pueda facilitar otras decisiones alternativas. Sin embargo, se ha determinado que la IA, además de tener una influencia positiva, y en cuanto a la presión de trabajo humano, puede ser negativa (sería el caso de la IA que podría generar trabajadores y que generaría la pérdida de empleo debido a que la IA podría sustituir las tareas realizadas por las personas). La IA (a través del conocimiento previo de las personas con la atención al cliente) también podría ser usada para la IA poco humana o la IA orientada a cumplir los objetivos (atención al cliente por ejemplo).

Los antecedentes revisados, tanto internacionales, nacionales como locales, coinciden en resaltar que la inteligencia artificial (IA) está transformando significativamente los entornos laborales al optimizar la productividad, la eficiencia y los procesos de toma de decisiones, aunque también genera desafíos asociados a

la adaptación del talento humano, la redefinición de roles y la posible pérdida de empleos. Ruiz y Sánchez (2024) y Hernández et al. (2024) evidencian sus beneficios en el ámbito internacional, mientras que Cruz y Gordillo (2022) advierten sobre los efectos psicológicos y sociales derivados de su implementación. En el contexto nacional, Cedeño y Sánchez (2024) y Román (2024) destacan el impacto positivo de la IA en la eficiencia y desempeño laboral, pero advierten que su aprovechamiento depende de la actualización de competencias y de una adecuada gestión del talento humano; asimismo, Armas (2021) recalca la necesidad de adaptar la normativa laboral peruana frente a los cambios tecnológicos. En el plano local, Villacorta et al. (2023) confirman que la IA mejora la calidad de los servicios tecnológicos en Tacna, aunque genera cierta resistencia por la despersonalización del trabajo. En conjunto, los estudios revisados demuestran que la IA incide de manera directa en el desempeño de las organizaciones y de sus trabajadores, pero existe un vacío académico respecto a su aplicación en instituciones financieras.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. *Inteligencia artificial (IA)*

Para Russell y Norvig, (2022), la inteligencia artificial (IA) hace referencia sobre todo al estudio de los agentes que son capaces de captar su entorno y realizar acciones que alteran ese entorno. Es una definición más bien técnica pero efectiva.

Kaplan y Haenlein (2019) aportan una visión algo más general, al describir la IA, como un sistema, ya sea software, hardware o la combinación de ambos, que nota comportamientos que normalmente atribuimos a la inteligencia humana, aprender, planificar, resolver problemas complejos, entre otros.

Walsh (2018) considera otra óptica al afirmar que la IA no es una tecnología, sino que es, en cualquier caso, parte de la ciencia de la computación referida al desarrollo de máquinas que actúan de maneras que antes nos parecían exclusivas del intelecto humano.

Tegmark (2017), por su parte, indica que la IA también tiene un carácter variado, y la describe más como un conjunto de tecnologías que realizan tareas como reconocer imágenes, comprender el lenguaje oral, tomar decisiones complejas o traducir entre lenguas que hasta hace poco se creía que requerían conciencia o al menos juicio humano.

Finalmente, O'Neil y Schutt (2013) opinan que la IA es el uso de algoritmos para automatizar tareas que normalmente requieren análisis e interpretación, tareas entendidas en general como habilidades cognitivas humanas.

2.2.1.1. Importancia de la inteligencia artificial. De acuerdo a Lee y Qiufan (2021), la inteligencia artificial no solamente tiene un uso para transformar industrias y economías, sino también podría ser una de las posibles herramientas para hacer frente a grandes desafíos globales, tales como el cambio climático o la crisis que atraviesan los sistemas de salud pública. En opinión de Lee, la inteligencia artificial puede servir para contribuir a un uso y manejo más preciso de los recursos naturales y a mejorar la producción de energías limpias y más sostenibles. En medicina, la promesa no es menos ambiciosa y se anticipan grandes avances en la medicina personalizada, que podrían ir desde unos diagnósticos más rápidos y precisos a tratamientos adaptados a los perfiles genéticos y biomédicos de cada paciente. Eso no sólo optimizaría la atención médica, sino que también puede llegar a extender la esperanza y calidad de vida.

La IA tendrá también efectos económicos, ya que puede actuar de catalizador de nuevas industrias o nuevos modelos de negocio, cambiando drásticamente la forma en que trabajamos. En este sentido, si bien algunos empleos podrían ser sustituidos por sistemas automatizados, también surgirán nuevas oportunidades para los perfiles con habilidades tecnológicas, analíticas y de gestión de procesos inteligentes. No obstante, esto también requerirá de una significativa transformación en la educación y la capacitación, ya que será importante formar a las generaciones futuras para adaptarse a estas nuevas realidades.

Lee y Qiufan (2021) también identifican los riesgos sociales que implica esta revolución en la tecnología. La IA en la vida diaria va creciendo y, por lo tanto, la protección de datos de los usuarios. En este contexto, Lee vislumbra que la gobernanza sobre inteligencia artificial sea necesariamente global y deba incluir marcos reguladores centrados en la transparencia y en la no discriminación a fin de que no se reproduzcan ciertos sesgos o dar lugar a la discriminación por algoritmos mal conformados intencionadamente o no. Por otra parte, el hecho de que se trate de tecnologías que pueden cruzar barreras culturales, pero, a la vez, las pueden derribar, permite reforzar la relación entre las sociedades: es decir, la conectividad global está ahí, pero con ella viene también la posible erosión de la diversidad cultural. En este sentido, Lee entiende que para dicho tipo de tecnologías es necesario diseñarlas con una visión positiva, no sólo respetando la diversidad cultural, sino valorándola y preservándola.

2.2.1.2. Características de la inteligencia artificial. Tegmark (2017), identifica una serie de rasgos clave que definen a la inteligencia artificial contemporánea, especialmente en sus aplicaciones más avanzadas y disruptivas:

- Aprendizaje autónomo: Una de sus características más pertinentes de los sistemas de IA hoy en día es que pueden aprender por sí solos, sin que haya que codificarlos de forma explícita para cada tarea, aplicando técnicas como el aprendizaje profundo mediante redes neuronales -las máquinas pueden gestionar su desempeño en función de la experiencia de una forma con rostro de ciencia ficción hasta hace poco (Tegmark, 2017).
- Adaptabilidad: Otra propiedad básica de la IA es que se puede adaptar a entornos o situaciones nuevas sin la intervención humana. La adaptabilidad es especialmente importante, por ejemplo, para la conducción autónoma, en la que las condiciones externas del medio cambian constantemente; o en la configuración de contenido digital (Tegmark, 2017).
- Capacidad para procesar grandes volúmenes de datos La IA puede procesar cantidades de información que superan muy ampliamente la capacidad de cualquier persona de forma simultánea. Esta condición la convierte en

indispensable para tareas altamente complejas (por ejemplo, control de los desarrollos de la genómica, predicción del clima, predicciones del mercado de valores, etc.) (Tegmark, 2017).

- Interacción en tiempo real: La IA no solo actúa sino que lo hace a velocidad instantánea. Esta respuesta inmediata es fundamental para niveles de exigencia extrema como frenos automáticos inteligentes o la vigilancia continua de infraestructuras que necesitan de una atención constante (Tegmark, 2017).
- Tomar decisiones basadas en datos: Una de las principales aportaciones de la inteligencia artificial es su capacidad de tomar decisiones siguiendo grupos de datos de gran tamaño, con la aspiración de restringir en cierta medida los sesgos humanos. Este enfoque basado en evidencia puede ser ventajoso en áreas de mucha sensibilidad como justicia o selección de personal (Tegmark, 2017).
- Automatización de tareas complejas y repetitivas: En el marco industrial, la IA ha sido capaz de hacerse cargo de tareas aburridas, pesadas o incluso peligrosas para las personas. Esto permite no sólo una mejora en la productividad sino también la seguridad en el trabajo (Tegmark, 2017).
- Capacidades de auto-mejora: Finalmente, uno de los aspectos más ambiciosos de la IA actual es que puede mejorar sus propios algoritmos siguiendo la experiencia. Es decir, no sólo realiza la tarea, sino que aprende de sus propios errores y se vuelve más óptima con el paso del tiempo, lo que constituye un paso importante hacia sistemas verdaderamente autónomos (Tegmark, 2017).

2.2.1.3. Ramas de la inteligencia artificial. Russell y Norvig, (2022), plantean que la inteligencia artificial se compone de distintas ramas, cada una centrada en aspectos específicos de sus capacidades y aplicaciones:

- Aprendizaje automático (Machine Learning): Se entiende por aprendizaje automático a una de las áreas más dinámicas y en crecimiento en los últimos años. Teniendo en cuenta su objetivo de desarrollar algoritmos que aprendan de un modo casi autónomo determinadas tareas a partir de los datos, permitiéndoles progresar a medida que avanzan y sin que haya que informarles constantemente acerca de cuál es la tarea que se debe realizar. Hay diferentes

enfoques que se toman en consideración, como aprender con supervisión, sin supervisión y por refuerzo, en función de la tipología de problema que debe resolverse. Esta tecnología para el entendimiento de los datos (que, en muchos casos, ya es percibida de un modo cotidiano), es la responsable de que, entre otras aplicaciones, Netflix pueda recomendarte series o que tu correo electrónico sepa filtrar automáticamente los mensajes no deseados (Russell & Norvig, 2022).

- Procesamiento del lenguaje natural (NLP): Esta área de investigaciones sobre IA aborda la ambiciosa tarea de hacer que una máquina llega a entender el lenguaje humano, así como generarlo de forma útil en el contexto. El NLP intenta combinar aspectos provenientes de la lingüística con programación avanzada para que adquiera los conocimientos pertinentes para interpretar los comandos, detecte significados intermedios (como, por ejemplo, el sarcasmo) o poco explícitos (como, por ejemplo, el autor de la comunicación quiere llamar la atención). Su presencia se percibe en herramientas como Siri, Alexa, los traductores automáticos o los análisis de sentimientos que se pueden usar en redes sociales. En definitiva, es el componente que provoca que la interacción entre humanos y ordenadores pueda parecer más fluida, casi como si estuviéramos hablando (Russell & Norvig, 2022).
- Robótica: En este ámbito, la inteligencia artificial llega a fusionarse con el mundo físico. Pues bien, la robótica se dedica a aplicar sistemas inteligentes a estructuras mecánicas, y de esta manera, los robots realizan tareas físicas de manera autónoma. Su aplicación es extensa: desde brazos mecánicos de líneas de producción hasta exploradores en el espacio o asistentes en el hogar. Gracias a la IA, estos dispositivos no solo sirven para ejecutar órdenes y cumplir instrucciones, sino que pueden aprender del entorno y adaptarse para volverse más eficientes (Russell & Norvig, 2022).
- Visión por computadora: Esta disciplina puede proporcionar a las máquinas "visión", o en realidad, la capacidad de entender el mundo visual. Se trata de algoritmos que permiten analizar imágenes y extraer información de ellas: reconocer rostros, comprobar productos en fábricas, detectar obstáculos en un

auto sin conductor, etc. Esta es una competencia fundamental de cualquier sistema que deba tomar decisiones sobre lo que ve, sobre todo en entornos inciertos o cambiantes (Russell & Norvig, 2022).

- **Sistemas expertos:** Se trata de aquellos sistemas que tienen el objetivo de simular la toma de decisiones de un experto humano de ciertas áreas. A través de una base de datos estructurada y de un conjunto de reglas lógicas, son capaces de resolver problemas complejos con bastante exactitud. Se utilizan, por ejemplo, en el diagnóstico médico, la planificación financiera o cualquier escenario en el que requerimos un conocimiento especializado que ha sido acumulado y estructurado de una forma sistemática (Russell & Norvig, 2022).
- **Inteligencia artificial general (AGI):** La AGI es la meta aún lejana, aunque muy ambiciosa, de crear máquinas que no solo sean capaces de ejecutar tareas específicas, sino que además puedan aprender, razonar y adaptarse con la flexibilidad de un ser humano. Es decir, inteligencia en el sentido más amplio de la palabra. No obstante, no hemos llegado aún a ese punto y los esfuerzos actuales en esta área buscan fueron sentar las bases para sistemas que puedan ser innovadores, resolver problemas en contextos nuevos y pensar estratégicamente. Si se llegara a crear, sus implicaciones serían revolucionarias en campos como la ciencia, la educación, la medicina o incluso la gobernanza global (Russell & Norvig, 2022).

2.2.1.4. Tipos de inteligencia artificial. Marr y Ward (2019), proponen una clasificación de la inteligencia artificial en tres grandes tipos, que permiten comprender su evolución en términos de complejidad y autonomía:

- **Inteligencia Artificial Reactiva:** Este es el nivel más básico. Se trata de sistemas que pueden identificar patrones y responder a estímulos específicos, pero sin almacenar información de experiencias anteriores. Es decir, no aprenden ni recuerdan. Un ejemplo clásico de esta categoría es Deep Blue, el programa de ajedrez de IBM que logró vencer al campeón Garry Kasparov (Marr & Ward, 2019).

- **Inteligencia Artificial Limitada con Memoria:** A diferencia de la IA reactiva, la IA limitada con memoria sí puede aprender del pasado, aunque sea de una manera limitada. Estos sistemas deben almacenar la información no de por vida, sino por un periodo determinado, capaz de hacer que la IA ajuste su toma de decisiones en el futuro. Sería el caso de los vehículos autónomos que son capaces de analizar datos presentados en trayectos pasados para mejorar el transporte en tiempo real, de modo que se aumenta la precisión en la navegación y la seguridad en carretera (Marr & Ward, 2019).
- **Inteligencia Artificial de Teoría de la Mente y Autoconsciente:** A medida que pasamos a los tipos de IA de "teoría de la mente", entramos en terrenos más teóricos. Esta concepción de IA de "teoría de la mente" implicaría que la IA sea capaz no solo de interactuar con las personas a partir del input recibido, sino que también sea capaz de entender por qué hacen lo que hacen: emociones, intenciones, creencias y demás. Se trataría de una IA que sea capaz de tratar con los seres humanos de forma más empática en contextos determinados. Más allá de ello, pero encontramos la IA autoconsciente, que es todavía más ambiciosa (y que por el momento es solo especulación) y que ya obliga a reconocer que las máquinas tengan consciencia de sí mismas algo que todavía se queda en el ámbito de la ciencia ficción, aunque también es tema de investigación (Marr & Ward, 2019).

2.2.1.5. Herramientas de inteligencia artificial en el sector laboral. La inteligencia artificial (IA) ha venido a irrumpir, de manera predominantemente, el ámbito laboral, propiciando así, la aparición de herramientas o soluciones a fin de modificar la operativa y la toma de decisiones de las organizaciones. Tomando en consideración las elaboraciones y aportaciones, a este respecto, de autores o expertos en la materia, podremos ver a continuación cómo se detallan bajo la categoría de principales herramientas de IA en el ámbito laboral actual:

- **Chatbots y asistentes virtuales:** Utilizados para la atención al cliente y la automatización de respuestas, los chatbots han revolucionado la interfaz de servicio al cliente. Según Gentsch (2019), los chatbots mejoran la eficiencia y

la satisfacción del cliente al generar respuestas rápidas y precisas a las consultas comunes.

- **Sistemas de recomendación:** Los sistemas de recomendación son los que aportan a la toma de decisiones y en la personalización por medio de recomendaciones de productos o, incluso, por medio de la personalización de la propia política de recursos humanos. Aggarwal (2016), explica que los sistemas de recomendación pueden analizar el comportamiento de los consumidores para recomendar y mejorar la productividad y satisfacción del trabajador.
- **Herramientas de análisis predictivo:** Se trata de herramientas que utilizan modelos para predecir comportamientos futuros y tendencias, es decir, se trata de herramientas de (machine learning o aprendizaje automático) modelos de aprendizaje automático para predecir comportamientos futuros y tendencias. Según Siegel (2016), el análisis predictivo puede ser utilizado para predecir tendencias del mercado de trabajo, la rotación de trabajadores y necesidades de capacitación.
- **Automatización de Procesos Robóticos (RPA):** La RPA es utilizada para automatizar tareas repetitivas y manuales. Wilson (2018), argumenta que esta herramienta ahorra tiempo y reduce errores, y también permite a los trabajadores concentrarse en tareas de mayor valor agregado.
- **Plataformas de gestión del talento basadas en IA:** Estas plataformas ayudan en la adquisición, gestión y retención de talento, utilizando algoritmos para analizar perfiles y desempeño. Bessen (2015), explica cómo la IA puede identificar las habilidades y competencias de los trabajadores para mejorar la gestión del talento y la planificación de la carrera.

2.2.1.6. Dimensiones de la inteligencia artificial. El autor Chávez (2024), diseñó y validó un instrumento con la finalidad de medir la implementación de la inteligencia artificial (IA) en el contexto organizacional – laboral. Se resaltan 07 dimensiones, los cuales son descritos a continuación:

- Interacción de la IA con el entorno laboral humano: Evalúa cómo los trabajadores perciben el impacto de la IA en sus roles laborales (Gregory & Gupta, 2024), analiza la comodidad y el ambiente laboral en relación con la interacción con la IA (Daco, 2024), examina la confianza que tienen los trabajadores en la IA para tomar decisiones (Brynjolfsson y otros, 2023) y estudia la capacidad de la IA para permitir a los trabajadores dedicarse a tareas más innovadoras y complementar sus habilidades (Taniguchi & Yamada, 2022).
- Implementación de la IA: Evalúa cuán extendida está la adopción de la IA en las organizaciones. Los aspectos cubiertos consideran la presencia de estrategias definidas para la adopción de la IA (Gupta & Yang, 2024), la integración de la IA en los procesos organizacionales, la inversión en recursos necesarios para su implementación (Oldemeyer y otros, 2024), y la formación de trabajadores para su utilización en la mejora de la toma de decisiones (Costa y otros, 2023).
- Impacto eficiente de la IA: Explora cómo la IA ha afectado la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la organización (Zohuri, 2023), así como su contribución a la mejora del desempeño empresarial y la reducción de costos operativos (Raparthi y otros, 2024).
- Adaptación organizacional a la IA: Investiga cómo las organizaciones han modificado sus procesos de trabajo para aprovechar las ventajas de la IA (Bouschery y otros, 2023), y los cambios positivos que esto ha generado en las prácticas laborales (Jarrahi y otros, 2023).
- Integración de la IA en la empresa: Determina la medida en que la IA se ha integrado completamente en la estructura de la organización, verificando la compatibilidad entre la infraestructura tecnológica existente y la IA (Tidd &

Bessant, 2020), la capacitación de los trabajadores para manejar esta tecnología y la existencia de sistemas para evaluar su impacto (Hu, 2023).

- Percepción organizacional de la IA: Investiga cómo los trabajadores y directivos ven la importancia de la IA para el éxito de la empresa (Zohuri, 2023) y el nivel de compromiso de la alta dirección con su implementación (Wang y otros, 2023).
- Automatización de tareas por la IA: Genera criterios para evaluar en qué medida la IA ha sustituido tareas anteriormente realizadas por personas (Peña y otros, 2023).f

2.2.2. Rendimiento laboral

Según Michaelis et al. (2009), el rendimiento laboral implica la capacidad de un trabajador para cumplir con las expectativas y demandas de su función específica en la organización. Este resalta la importancia de alinear las habilidades y competencias del trabajador con las necesidades del puesto.

Por otro lado, Levy y Williams (2004) describen el rendimiento laboral como la efectividad con la que los trabajadores logran tareas que sustentan los objetivos estratégicos de su organización. Esto se centra en la alineación del trabajo individual con los objetivos más amplios de la empresa.

Asimismo, Pulakos et al. (2000) consideran el rendimiento laboral como un conjunto de resultados producidos durante un periodo de tiempo determinado. Los autores se centran en cómo los resultados pueden ser medidos de manera objetiva y su relevancia para las evaluaciones de desempeño.

Borman y Motowidlo (1997), argumentan que el rendimiento laboral incluye las tareas prescritas, pero también comportamientos adicionales que aportan al ambiente social y psicológico de la organización. Ellos distinguen entre rendimiento de tarea y rendimiento contextual, ampliando el concepto más allá de las tareas asignadas.

Finalmente, Campbell et al. (1993) describen el rendimiento laboral como la totalidad de comportamientos efectivos y relevantes que un trabajador exhibe

mientras realiza su trabajo. Estos autores enfatizan que el rendimiento considera los resultados, y comportamientos que aportan directa o indirectamente al éxito de la organización.

2.2.2.1. Características del rendimiento laboral. Buckingham y Goodall (2019), identifican características de importancia del rendimiento laboral que son necesarias para el éxito en el moderno ambiente de trabajo. Se describen a continuación:

- Fortalezas individuales: El rendimiento laboral óptimo se logra cuando los trabajadores pueden alinear sus roles con sus fortalezas personales. Esto contrasta con el modelo tradicional de mejorar las áreas de debilidad y permite que los trabajadores se sientan más comprometidos y energizados por su trabajo (Buckingham & Goodall, 2019).
- Claridad en las expectativas: Es importante que los trabajadores entiendan claramente qué se espera de ellos. La claridad en las expectativas mejora la eficiencia y también aumenta la motivación del trabajador, ya que elimina la incertidumbre que puede causar estrés y desmotivación (Buckingham & Goodall, 2019).
- Feedback frecuente y constructivo: Contrario a las evaluaciones de rendimiento anuales, indican que el feedback debe ser un proceso continuo y centrado en contribuir al crecimiento y desarrollo del trabajador. Este modelo fomenta un ambiente de aprendizaje y adaptación constante (Buckingham & Goodall, 2019).
- Autonomía: Apoyan la idea de que dar a los trabajadores mayor control sobre cómo realizan su trabajo puede llevar a una mejora en el rendimiento laboral. La autonomía fomenta la innovación y permite que los trabajadores trabajen de maneras que maximicen su productividad personal (Buckingham & Goodall, 2019).
- Compromiso con el propósito: Los autores enfatizan la importancia de conectar el trabajo del trabajador con un propósito más grande. El rendimiento laboral se ve significativamente mejorando cuando los trabajadores entienden cómo su

trabajo conduce a los objetivos más amplios de la organización (Buckingham & Goodall, 2019).

- Cultura de apoyo: Los autores resaltan la importancia de una cultura organizacional que apoye y valore el rendimiento. Esto incluye reconocimiento, respeto mutuo y oportunidades para el desarrollo personal y profesional (Buckingham & Goodall, 2019).

2.2.2.2. Factores del rendimiento laboral. De acuerdo a Pink (2011), la motivación intrínseca y la autonomía son relevantes para mejorar el rendimiento laboral, en contraste con los métodos tradicionales de motivación extrínseca, como los incentivos monetarios. El rendimiento laboral afecta la eficiencia y la productividad de una organización y también impacta directamente en su capacidad para innovar y adaptarse a los cambios del mercado. Los trabajadores motivados intrínsecamente tienden a tener un mayor rendimiento porque están comprometidos con su trabajo de manera más profunda.

Esta motivación surge de tres factores: autonomía, maestría y propósito.

- Autonomía: Se refiere a la libertad de los trabajadores para controlar aspectos significativos de su trabajo, desde el horario hasta las técnicas que utilizan. La autonomía fomenta la innovación y la creatividad y permite a los trabajadores sentirse más personalmente conectados con su trabajo, lo que conduce a un mayor rendimiento (Pink, 2011).
- Maestría: Es la necesidad intrínseca de mejorar constantemente en algo que importa. Pink indica que cuando los trabajadores sienten que están desarrollando habilidades y avanzando en su carrera, su rendimiento mejora sustancialmente. Esto beneficia a la organización a través de mejores resultados, y permite lograr la satisfacción laboral y personal del trabajador (Pink, 2011).
- Propósito: Es importante para el rendimiento laboral. Sostiene que cuando los trabajadores comprenden cómo su trabajo aporta al bien mayor, su motivación y, por ende, su rendimiento, aumentan significativamente. Esto se debe a que

los trabajadores ven su labor como parte de un objetivo más grande, lo que los motiva a trabajar de manera más efectiva y con mayor dedicación (Pink, 2011).

El autor sostiene sus afirmaciones en base a investigación y estudios de caso que muestran que las organizaciones que adoptan estos principios tienen trabajadores más felices y comprometidos, y superan a sus competidores en términos de innovación, satisfacción del cliente y rentabilidad. Por lo tanto, concluye que el rendimiento laboral es un indicador importante para el éxito general de una organización y que las empresas deberían esforzarse por crear entornos que fomenten la motivación intrínseca.

2.2.2.3. Evaluación del rendimiento laboral. Bohlander et al. (2018), describen un método de cinco pasos para la evaluación del desempeño en las organizaciones, detallados de la siguiente manera:

- Paso 01. Selección de la Metodología: Es importante seleccionar el método apropiado para medir el desempeño. Existen técnicas, como la evaluación directa por un superior (evaluación de 90°), la revisión por pares o evaluación de 180°, y la evaluación de 360° que incluye retroalimentación de subordinados (Bohlander y otros, 2018).
- Paso 02. Definición de funciones y responsabilidades: Se debe especificar claramente en un manual funcional las tareas, habilidades y responsabilidades asociadas a cada cargo, asegurando que todos los roles en la organización estén bien definidos y comprendidos (Bohlander y otros, 2018).
- Paso 03. Verificación de la información con el trabajador: Este paso implica la comparación de las responsabilidades y tareas reales del trabajador con las especificadas en el manual de funciones, utilizando herramientas como matrices o software especializado para asegurar precisión (Bohlander y otros, 2018).
- Paso 04. Realización de una evaluación formal: Utilizando la información recabada, se realiza una sesión formal de evaluación donde se discuten los resultados con el trabajador. Esta es también una oportunidad para establecer

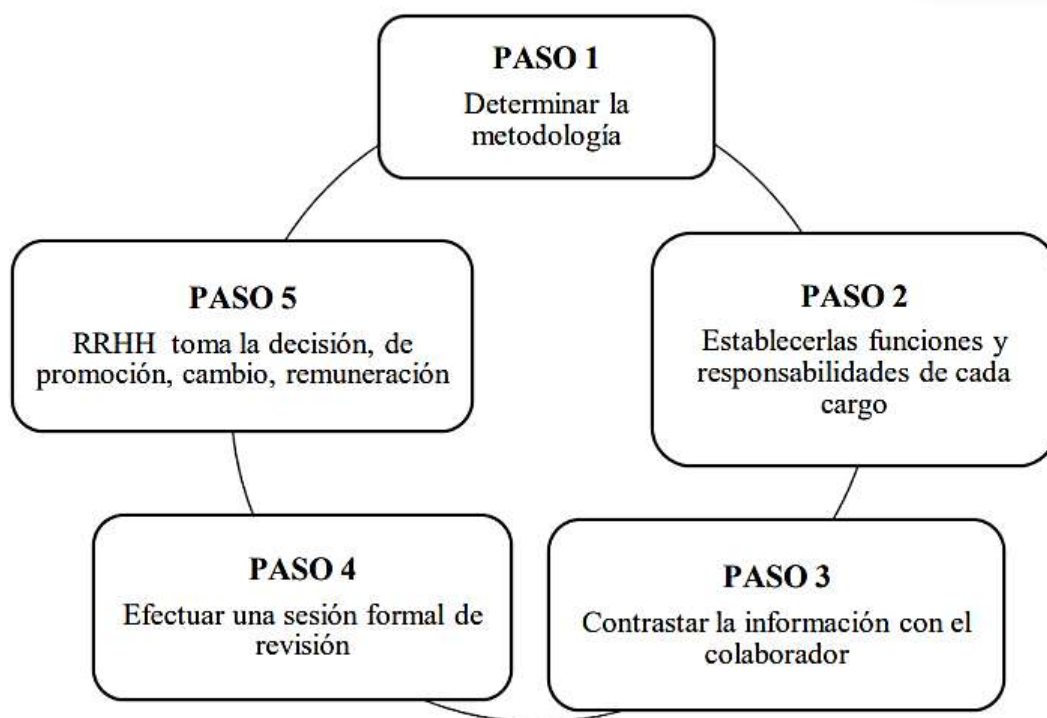
compromisos y generan retroalimentación constructiva que puede incluir sugerencias de mejora (Bohlander y otros, 2018).

- Paso 05. Decisiones del Departamento de Recursos Humanos: Basado en los resultados de la evaluación, el departamento de Recursos Humanos toma decisiones respecto a promociones, ajustes salariales o reconocimientos. Este paso también puede incluir el diseño de programas de incentivos que fomenten la motivación y el compromiso del trabajador sin necesariamente implicar compensaciones económicas (Bohlander y otros, 2018).

Los pasos mencionados se expresan gráficamente, según orden de consecución, en la siguiente figura:

Figura 1

Proceso de evaluación del rendimiento laboral



Nota: Bohlander et al. (2018)

2.2.2.4. Teorías relacionadas al rendimiento laboral. El rendimiento laboral ha sido extensivamente estudiado a través de diversos modelos teóricos que buscan explicar y mejorar cómo los trabajadores desempeñan sus roles en las organizaciones. A continuación, se presentan cinco modelos teóricos propuestos por distintos autores, cada uno con sus propias implicancias y modelos:

a) Teoría de la Expectativa

Vroom (1964), propuso la Teoría de la Expectativa, que sostiene que el rendimiento laboral está influenciado por las expectativas individuales respecto a su capacidad de realizar tareas y los resultados esperados de estas acciones. Los trabajadores están motivados a desempeñarse bien si creen que sus esfuerzos resultarán en una recompensa deseada. Este modelo se centra en tres conceptos: expectativa, instrumentalidad y valencia, argumentando que los trabajadores evalúan la probabilidad de que el esfuerzo conlleve al desempeño esperado, que este desempeño será recompensado, y el valor de las recompensas.

b) Modelo de Recursos y Demandas

Este modelo, también conocido como el modelo JD-R (Job Demands-Resources) y planteado por Bakker y Demerouti (2007), postula que el rendimiento laboral es el resultado del equilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles para el trabajador. Altas demandas pueden agotar la energía de los trabajadores a menos que sean compensadas con suficientes recursos, que pueden ser personales, como habilidades y experiencia, o relacionados con el trabajo, como el apoyo de los supervisores y la autonomía laboral. Este equilibrio es importante para prevenir el agotamiento y promover un alto rendimiento.

c) Teoría del Establecimiento de Metas

Locke y Latham (1990), desarrollaron la Teoría del Establecimiento de Metas, que sostiene que el rendimiento laboral puede ser mejorado significativamente si los trabajadores tienen metas específicas y desafiantes, y reciben retroalimentación adecuada sobre su progreso hacia estas metas. Ellos argumentan que las metas claras ayudan a focalizar la atención y esfuerzos de

los trabajadores, incrementando su persistencia y promoviendo el desarrollo de estrategias eficaces para alcanzar dichos objetivos.

d) **Modelo de Comportamiento Organizacional**

El modelo de Porter y Lawler (1968) es una extensión de la teoría de la expectativa y examina cómo la satisfacción en el trabajo se relaciona con el rendimiento laboral. Este modelo teórico sostiene que la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento es mediada por el valor que el trabajador atribuye a la recompensa y su percepción de esfuerzo necesario para obtenerla. El rendimiento también depende de las habilidades y capacidades del trabajador, así como de las percepciones claras de su rol.

e) **Teoría del Intercambio Líder-Miembro (LMX)**

La teoría LMX planteada por Graen y Uhl-Bien (1995), se centra en la calidad de las relaciones entre líderes y miembros del equipo y cómo estas relaciones afectan el rendimiento laboral. Los líderes desarrollan relaciones únicas con cada miembro de su equipo, y aquellos con una relación de alta calidad (high LMX) tienden a tener un mayor rendimiento, mayor satisfacción y mejor bienestar. Este modelo enfatiza la importancia de la interacción social y el apoyo mutuo entre líderes y trabajadores para fomentar un ambiente de trabajo efectivo.

2.2.2.5. Dimensiones del rendimiento laboral. Los autores Gabini y Salessi (2017), desarrollaron un instrumento validado para evaluar el rendimiento laboral. Este, considera las siguientes dimensiones:

- **Dimensión 01. Rendimiento en la tarea:** Evalúa directamente cómo los trabajadores ejecutan las actividades que son centrales a sus roles específicos. Los indicadores consideran la capacidad de planificar y organizar el trabajo de manera eficaz, la orientación hacia la consecución de resultados específicos, la habilidad para priorizar tareas bajo presión, y la eficiencia general en el cumplimiento de las responsabilidades laborales. Estas competencias son importantes para lograr un alto rendimiento y son importantes en entornos donde se requiere precisión y eficacia operativa. Por consiguiente, sus indicadores son:

- Planeamiento y organización del trabajo.
 - Orientación a resultados.
 - Priorización del trabajo.
 - Eficiencia laboral (Gabini & Salessi, 2017).
- Dimensión 02. Comportamientos contraproducentes: Se dirige a identificar comportamientos que son perjudiciales para la organización. Incluye indicadores como la excesiva negatividad, que puede minar el ambiente de trabajo, y acciones específicas que dañan a la organización, ya sea a través del sabotaje directo o por negligencia. Esta dimensión es crucial para diagnosticar problemas en la cultura laboral y para implementar estrategias correctivas que protejan los intereses de la empresa. Considerando ello, sus indicadores son:
- Excesiva negatividad.
 - Acciones que dañan a la organización (Gabini & Salessi, 2017).
- Dimensión 03. Rendimiento en el contexto: Aborda los comportamientos que aportan al entorno laboral más allá de las tareas específicas del puesto. Incluye la iniciativa personal, que denota el grado en que los trabajadores buscan voluntariamente nuevos desafíos; la actualización constante de conocimientos y habilidades, necesaria para la adaptación a cambios tecnológicos; y la capacidad para generar soluciones creativas ante problemas nuevos. Esta dimensión es importante para fomentar un ambiente innovador y adaptativo, características valiosas en el mercado actual. Por lo desarrollado, presenta los indicadores siguientes:
- Iniciativa.
 - Tareas laborales desafiantes.
 - Actualización de conocimientos y habilidades laborales.
 - Soluciones creativas frente a nuevos problemas (Gabini & Salessi, 2017).

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- Adaptación organizacional: Investiga cómo las organizaciones han modificado sus procesos de trabajo para aprovechar las ventajas de la IA (Bouschery y otros, 2023).
- Comportamientos contraproducentes: Se dirige a identificar comportamientos que son perjudiciales para la organización (Gabini & Salessi, 2017).
- Impacto eficiente: Explora cómo la IA ha afectado la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la organización (Zohuri, 2023).
- Implementación: Evalúa cuán extendida está la adopción de la IA en las organizaciones. Consideran la presencia de estrategias definidas para la adopción de la IA (Gupta & Yang, 2024).
- Integración: Determina la medida en que la IA se ha compuesto completamente en la estructura de la organización, verificando la compatibilidad entre la infraestructura tecnológica existente y la IA (Tidd & Bessant, 2020).
- Inteligencia artificial: Se define como el estudio de agentes que reciben percepciones del entorno y realizan acciones que afectan ese entorno (Russell & Norvig, 2022).
- Interacción: Evalúa cómo los trabajadores perciben el impacto de la IA en sus roles laborales (Gregory & Gupta, 2024).
- Rendimiento en el contexto: Aborda los comportamientos que aportan al entorno laboral más allá de las tareas específicas del puesto (Gabini & Salessi, 2017).
- Rendimiento en la tarea: Evalúa directamente cómo los trabajadores ejecutan las actividades que son centrales a sus roles específicos (Gabini & Salessi, 2017).
- Rendimiento laboral: Implica la capacidad de un trabajador para cumplir con las expectativas y demandas de su función específica en la organización (Michaelis y otros, 2009).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. *Hipótesis general*

Existe una relación positiva y significativa entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

Existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la interacción usuario-IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

Existe una relación positiva y significativa entre la adopción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

Existe una relación positiva y significativa entre la eficiencia de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

Existe una relación positiva y significativa entre la adaptación de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

Existe una relación positiva y significativa entre la integración de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

Existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

Existe una relación positiva y significativa entre el reemplazo de tareas y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.2.1. Identificación de la variable 1

Variable 1: Inteligencia artificial

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variables
Variable 1: Inteligencia artificial	Se define como el estudio de agentes que reciben percepciones del entorno y realizan acciones que afectan ese entorno (Russell & Norvig, 2022).	Percepción de la interacción usuario-IA	Ambiente de trabajo	Cuantitativa
			Comodidad	
			Confianza	
			Enfoque creativo	
			Complemento de habilidades y capacidades	
		Adopción de la IA	Estrategia clara	
			Procesos	
			Inversión en recursos	
			Personal capacitado	
			Toma de decisiones	
		Percepción de la eficiencia de la IA	Personalización de productos y/o servicios	
			Calidad de productos y/o servicios	
			Mejora de resultados	
		Adaptación de la IA	Reducción de costos operativos	
			Beneficios	
			Necesidades específicas	
		Integración de la IA en la organización	Procesos modificados	
			Cambios positivos	
			Compatibilidad con la infraestructura tecnológica	
		Percepción de la IA	Capacitación	
			Mecanismos de evaluación del impacto	
			Tecnología relevante	
		Reemplazo de tareas por la IA	Compromiso de la alta dirección	
			Reemplazo de tareas realizadas anteriormente por humanos	

3.2.2. Identificación de la variable 2

Variable 2: Rendimiento laboral

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variables
Variable 2: Rendimiento laboral	Implica la capacidad de un trabajador para cumplir con las expectativas y demandas de su función específica en la organización (Michaelis y otros, 2009).	Rendimiento en la tarea	Dedicación y esfuerzo	Cuantitativa
			Creatividad	
			Desafío laboral	
			Proactividad	
			Orientación a resultados	
		Comportamientos contraproducentes	Actualización de conocimientos	
			Búsqueda de desafíos	
			Planificación del trabajo	
			Actualización de habilidades	
			Participación laboral	
		Rendimiento en el contexto	Eficiencia en la planificación	
			Quejas menores	
			Crítica interna	
			Exageración de problemas	
			Enfoque negativo	
			Crítica externa	

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), la investigación se clasificó como básica, dado que se sustenta en modelos teóricos validados y publicados relacionados con la influencia de la inteligencia artificial en entornos laborales y financieros. Estos modelos fueron aplicados y contrastados específicamente con las operaciones y el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco sede Tacna, durante el año 2025.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación analizó la relación entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco sede Tacna. Se enmarcó como una investigación de nivel correlacional, centrada en determinar cómo la implementación de la inteligencia artificial afecta directamente el rendimiento de los trabajadores de la institución durante el año 2025 (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se manipularon los datos obtenidos de los cuestionarios ni durante el proceso estadístico. Además, se caracterizó por ser transversal, pues los datos fueron recolectados durante un período específico en el año 2025. Este enfoque sigue la clasificación de Hernández y Mendoza (2018), asegurando que la metodología sea adecuada para analizar la relación entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna.

3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

- Ámbito de estudio: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna.
- Tiempo Social: Año 2025

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1. Población

La población de interés estuvo constituida por todos los individuos que cumplen con ciertos criterios relevantes para el estudio, en este caso, se consideraron a 130 trabajadores del área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco sede Tacna.

- Criterios de inclusión
 - Vinculación laboral vigente (contrato activo al momento de la recolección de datos).
 - Antigüedad mínima de 3 meses en el puesto (garantiza familiaridad con procesos y metas).
 - Uso actual o reciente (≥ 1 mes) de herramientas digitales/IA en su labor.
 - Consentimiento informado para participar en el estudio.

- Disponibilidad para responder los cuestionarios en el tiempo establecido.
- Criterios de exclusión
 - Trabajadores tercerizados, practicantes o consultores externos sin contrato directo con la entidad.
 - Antigüedad < 3 meses en el puesto al momento de la aplicación de los cuestionarios.
 - Ausencia laboral por vacaciones, licencia o descanso médico durante la recolección de datos.
 - No exposición al uso de herramientas de IA/digitales relacionadas con el proceso crediticio.
 - Negativa a participar o retiro del consentimiento en cualquier momento.
 - Cuestionarios incompletos o con inconsistencias que impidan su inclusión a la data recolectada.

3.7.2. Muestra

Considerando que se tuvo una población conocida y reducida, se determinó realizar un muestreo censal. Por lo tanto, la muestra estará compuesta por los 130 trabajadores del área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco sede Tacna.

3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1. Procedimiento

Inicialmente, se solicitó información relevante a la Gerencia de Recursos Humanos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco sede Tacna, que es la entidad objeto de estudio, con la finalidad de asegurar el apoyo y las facilidades necesarias para la realización del estudio.

Seguidamente, se aplicaron los instrumentos de investigación validados, pidiendo a la mencionada entidad los datos pertinentes sobre el rendimiento y las características laborales de los trabajadores, considerando, pero no limitándose a datos sobre su uso e interacción con tecnologías de inteligencia artificial.

Una vez recopilada la información, se suministraron encuestas mediante cuestionarios a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco sede Tacna, con el propósito de medir su percepción respecto al impacto de la inteligencia artificial en su rendimiento laboral. Posteriormente, se analizaron los datos utilizando el software estadístico IBM SPSS Windows, Versión 27. Este análisis está dirigido a obtener y presentar los resultados significativos de la investigación.

Este procedimiento adaptado aseguró que la metodología de investigación está alineada con los objetivos específicos de la presente tesis, facilitando una evaluación directa y relevante del impacto de la inteligencia artificial en el contexto específico de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco sede Tacna.

3.8.2. Técnicas

La técnica de recolección que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, a partir de cuestionarios que evaluaron las variables “Inteligencia artificial” y “Rendimiento laboral” (Hernández & Mendoza, 2018).

3.8.3. Instrumentos

Para la medición de la variable “Inteligencia artificial”, se aplicó el cuestionario diseñado y validado por Chávez (2024), el cual presenta las dimensiones siguientes: *Percepción de la interacción usuario-IA*, *Adopción de la IA*, *Percepción de la eficiencia de la IA*, *Adaptación a la IA*, *Integración de la IA en la organización*, *Percepción de la IA*, y *Reemplazo de tareas por la IA*. Para garantizar la validez, se aplicó un análisis factorial exploratorio (AFE) mediante el método de componentes principales y rotación Varimax. Los resultados mostraron

un índice KMO de 0.745, lo que indica una adecuada adecuación muestral, y una prueba de esfericidad de Bartlett con un nivel de significancia de $p = 0.000$, lo que confirma la correlación entre los ítems. En cuanto a la confiabilidad, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzándose un valor general de 0.909, considerado excelente según criterios psicométricos. Se hizo uso de la Escala de Likert, cuyas valoraciones son las siguientes: Totalmente en desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3; De acuerdo=4; Totalmente de acuerdo=5.

Por otro lado, en el caso de la variable “Rendimiento laboral”, se empleará el instrumento validado por Gabini y Salessi (2017), el cual considera las dimensiones: *Rendimiento en la tarea* ($\alpha = 0.76$), *Comportamientos contraproducentes* ($\alpha = 0.76$), y *Rendimiento en el contexto* ($\alpha = 0.72$). Este instrumento muestra una alta consistencia interna, con un alfa de Cronbach de 0.909, afirmando su fiabilidad para aplicabilidad. Se recogerá información haciendo uso de la Escala de Likert, cuyas valoraciones son las siguientes: Nunca=1; Casi Nunca=2; Algunas veces=3; Casi siempre=4; Siempre=5.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se desarrolló en las instalaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna, durante el año 2025. Inicialmente, se gestionó la autorización correspondiente ante la Gerencia General, presentando la solicitud formal para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Una vez obtenida la aprobación, se coordinó con el área de Recursos Humanos la programación de las fechas y horarios más adecuados para realizar la aplicación de los cuestionarios, garantizando que las actividades del estudio no interfirieran con las labores cotidianas de la institución. Posteriormente, se realizó la visita al centro de trabajo, donde se explicó al personal participante el propósito de la investigación, asegurando la confidencialidad de la información y el uso exclusivo de los datos con fines académicos. Los cuestionarios fueron distribuidos de manera presencial a los trabajadores, quienes respondieron de forma individual y voluntaria. Tras la recolección de los instrumentos, se verificó la integridad de las respuestas y se procedió con la codificación de los datos, para luego realizar la tabulación, análisis estadístico e interpretación de los resultados que se presentan en este informe.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

La presentación de los resultados se estructuró conforme a las variables e indicadores planteados en la investigación. En primer lugar, se presentan los resultados correspondientes a la variable Inteligencia artificial, la cual está conformada por siete dimensiones: Percepción de la interacción usuario-IA, adopción de la IA, percepción de la eficiencia de la IA, adaptación de la IA, integración de la IA en la organización, percepción de la IA y reemplazo de tareas por la IA. Posteriormente, se presentan los resultados de la variable Rendimiento laboral, compuesta por tres dimensiones: rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto. Los hallazgos son expuestos en

tablas de distribución de frecuencias y porcentajes, seguidas de sus respectivas interpretaciones descriptivas. Finalmente, se detallan los resultados inferenciales obtenidos mediante la aplicación de la prueba estadística Rho-Spearman, que permitió determinar la relación entre las variables estudiadas y sus respectivas dimensiones.

4.3. RESULTADOS

4.3.1. Resultados de la variable 1: Inteligencia artificial

4.3.1.1. Análisis General

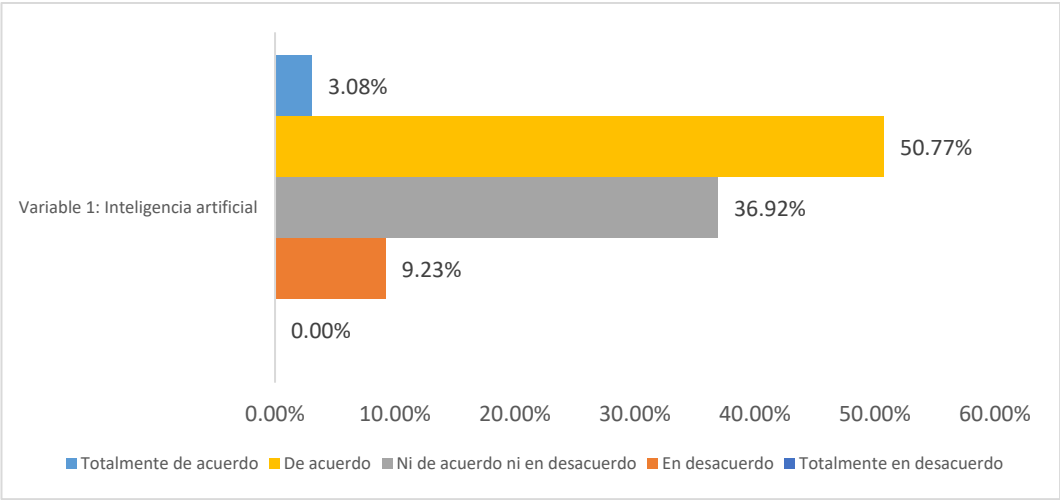
Tabla 1

Resultado general de la variable Inteligencia artificial

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Variable 1: Inteligencia artificial	0	0,00%	12	9,23%	48	36,92%	66	50,77%	4	3,08%	130	100,00%

Figura 2

Resultado general de la variable Inteligencia artificial



La variable Inteligencia artificial fue evaluada mediante siete dimensiones: percepción de la interacción usuario-IA, adopción de la inteligencia artificial, percepción de la eficiencia de la inteligencia artificial, adaptación de la inteligencia artificial, integración de la inteligencia artificial en la organización, percepción de la inteligencia artificial y reemplazo de tareas por la inteligencia artificial. Cada dimensión permitió analizar distintos aspectos relacionados con la aplicación, aceptación, funcionamiento y efectos de la inteligencia artificial en las labores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna.

De forma general, el 50,77% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo con la variable inteligencia artificial, mientras que el 36,92% expresó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado indica que la inteligencia artificial es vista de manera positiva en la institución, tanto por su utilidad como por el impacto que tiene en el desarrollo del trabajo, presentándose como una herramienta valorada por el personal.

4.3.1.2. Análisis por dimensiones

4.3.1.2.1. Dimensión: Percepción de la interacción usuario-IA

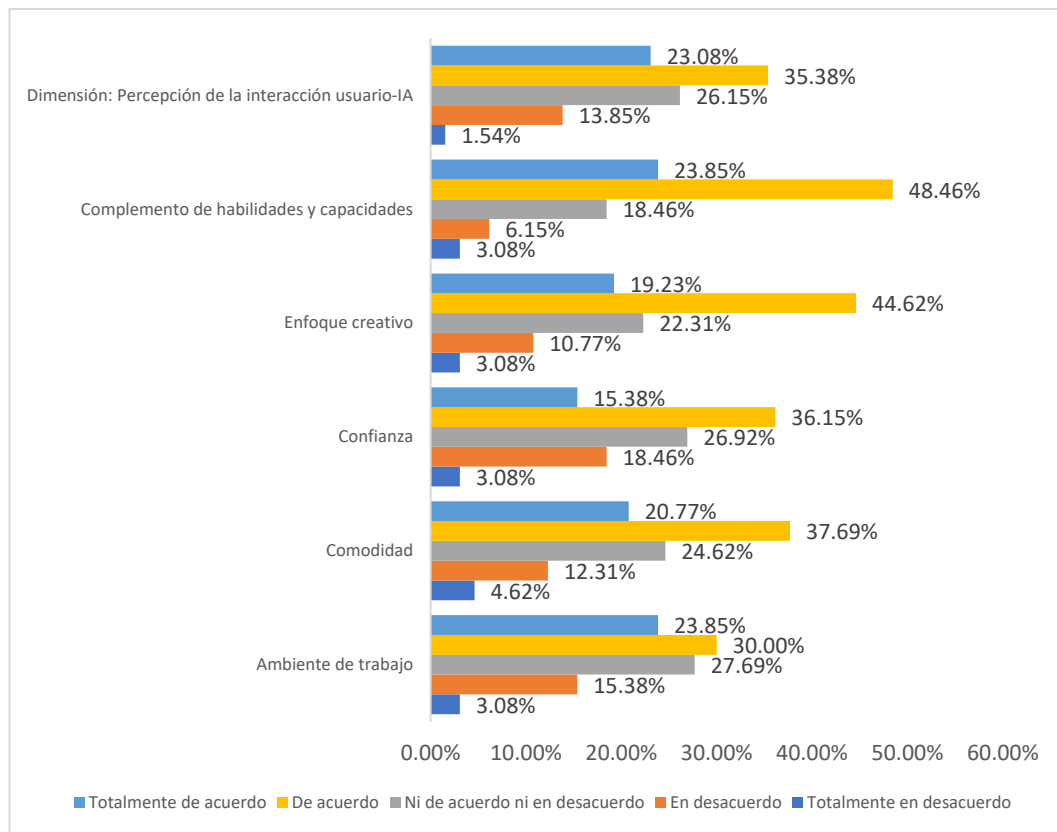
Tabla 2

Resultados de la dimensión: Percepción de la interacción usuario-IA

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ambiente de trabajo	4	3,08%	20	15,38%	36	27,69%	39	30,00%	31	23,85%	130	100,00%
Comodidad	6	4,62%	16	12,31%	32	24,62%	49	37,69%	27	20,77%	130	100,00%
Confianza	4	3,08%	24	18,46%	35	26,92%	47	36,15%	20	15,38%	130	100,00%
Enfoque creativo	4	3,08%	14	10,77%	29	22,31%	58	44,62%	25	19,23%	130	100,00%
Complemento de habilidades y capacidades	4	3,08%	8	6,15%	24	18,46%	63	48,46%	31	23,85%	130	100,00%
Dimensión: Percepción de la interacción usuario-IA	2	1,54%	18	13,85%	34	26,15%	46	35,38%	30	23,08%	130	100,00%

Figura 3

Resultados de la dimensión: Percepción de la interacción usuario-IA



La dimensión Percepción de la interacción usuario-IA fue evaluada en función de cinco indicadores: ambiente de trabajo, comodidad, confianza, enfoque creativo y complemento de habilidades y capacidades. Cada uno de estos indicadores permitió conocer la percepción de los trabajadores sobre el modo en que la inteligencia artificial se vincula con sus tareas y su entorno de trabajo.

De forma general, los resultados de la dimensión muestran que el 35,38% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo con la percepción de la interacción usuario-IA, mientras que el 26,15% se ubicó en una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto indica que la percepción predominante de los trabajadores es positiva, pero también existen trabajadores con indecisión sobre el impacto de la inteligencia artificial en su trabajo cotidiano.

En el indicador ambiente de trabajo, el 30,00% de los encuestados estuvo de acuerdo con que la inteligencia artificial ha contribuido a un mejor ambiente

laboral y el 27,69% calificó como ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto explica que mayormente se percibe que el uso de la inteligencia artificial tiene un efecto positivo en la convivencia y la organización del espacio de trabajo.

En cuanto al indicador comodidad, el 37,69% de los trabajadores afirmó sentirse cómodo al trabajar con inteligencia artificial en sus actividades, mientras que el 24,62% calificó como ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados indican una aceptación, mayormente, del uso de la inteligencia artificial como apoyo a las tareas diarias, generando un entorno de trabajo más práctico y cambiante.

Respecto al indicador confianza, el 36,15% de los trabajadores señaló estar de acuerdo con confiar en la inteligencia artificial para la toma de decisiones, mientras que el 26,92% presentó una calificación de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado explica que existe una valoración positiva hacia la capacidad de la inteligencia artificial para asistir en la gestión de decisiones en el ámbito laboral.

En el indicador enfoque creativo, el 44,62% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo en que la inteligencia artificial les permite enfocarse en tareas más creativas y el 22,31% calificó con una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este hallazgo indica que los trabajadores perciben que la automatización de tareas repetitivas les permite abordar labores de mayor valor intelectual y creativo.

Finalmente, en el indicador complemento de habilidades y capacidades, el 48,46% de los trabajadores expresó estar de acuerdo con que la inteligencia artificial complementa sus habilidades y el 23,85% manifestó total acuerdo. Esto indica que una frecuencia importante de los encuestados percibe que la inteligencia artificial actúa como una herramienta que amplía sus capacidades laborales y aporta al logro de sus objetivos en la institución.

4.3.1.2.2. Dimensión: Adopción de la IA

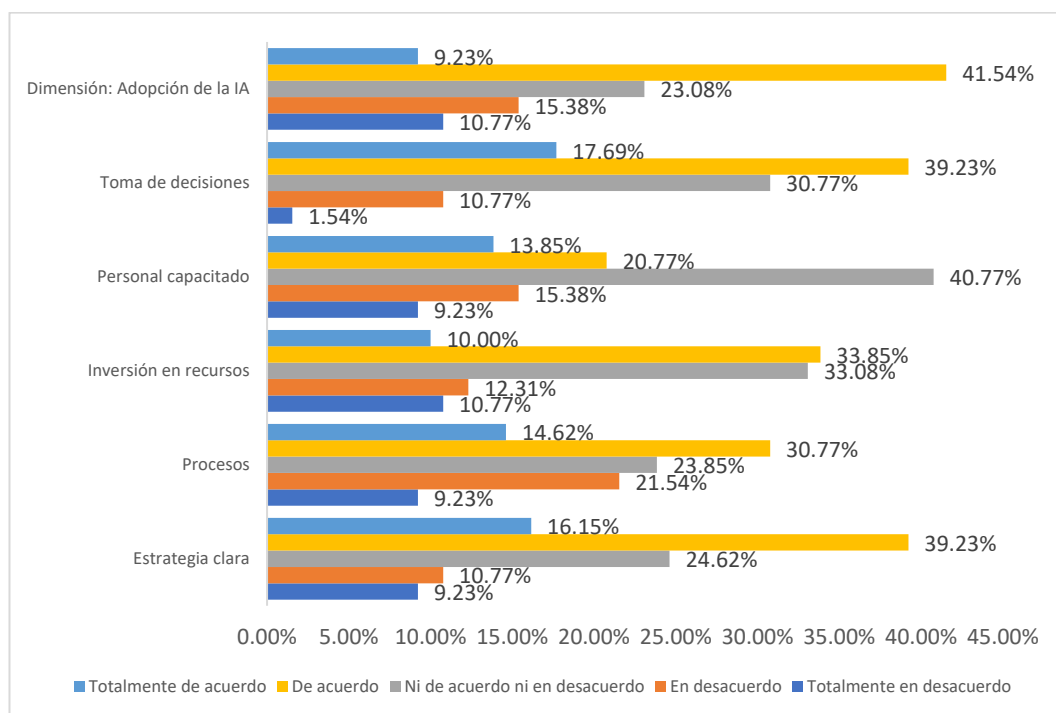
Tabla 3

Resultados de la dimensión: Adopción de la IA

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estrategia clara	12	9,23%	14	10,77%	32	24,62%	51	39,23%	21	16,15%	130	100,00%
Procesos	12	9,23%	28	21,54%	31	23,85%	40	30,77%	19	14,62%	130	100,00%
Inversión en recursos	14	10,77%	16	12,31%	43	33,08%	44	33,85%	13	10,00%	130	100,00%
Personal capacitado	12	9,23%	20	15,38%	53	40,77%	27	20,77%	18	13,85%	130	100,00%
Toma de decisiones	2	1,54%	14	10,77%	40	30,77%	51	39,23%	23	17,69%	130	100,00%
Dimensión: Adopción de la IA	14	10,77%	20	15,38%	30	23,08%	54	41,54%	12	9,23%	130	100,00%

Figura 4

Resultados de la dimensión: Adopción de la IA



La dimensión Adopción de la inteligencia artificial fue evaluada mediante cinco indicadores: estrategia clara, procesos, inversión en recursos, personal capacitado y toma de decisiones. Cada uno permitió conocer la percepción del

personal respecto al grado en que la empresa ha implementado y gestionado la inteligencia artificial en sus actividades laborales.

De forma general, el 41,54% de los trabajadores indicó estar de acuerdo con la adopción de la inteligencia artificial en la empresa, mientras que el 23,08% expresó una percepción entre acuerdo y desacuerdo. Este resultado indica que la tendencia principal es positiva hacia la inclusión de la inteligencia artificial en la gestión institucional, percibiéndose avances en su implementación, pero con diferencias en la valoración de algunos aspectos específicos.

En el indicador estrategia clara, el 39,23% manifestó estar de acuerdo con que la empresa cuenta con una estrategia definida para la adopción de la inteligencia artificial, mientras que el 24,62% mostró una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto indica que una frecuencia considerable del personal percibe una orientación organizada en la aplicación de la inteligencia artificial, lo que genera mayor confianza en los procesos internos.

En cuanto al indicador procesos, el 30,77% de los trabajadores expresó estar de acuerdo con que la empresa ha contemplado la inteligencia artificial en sus procesos, mientras que el 23,85% mostró una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado indica que la inteligencia artificial se está aplicando de manera gradual en las operaciones, lo cual es reconocido por algunos trabajadores.

Respecto al indicador inversión en recursos, el 33,85% manifestó estar de acuerdo con que la empresa ha destinado recursos para la implementación de la inteligencia artificial, mientras que el 33,08% adoptó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado indica que el personal percibe que se vienen realizando esfuerzos económicos y técnicos para mejorar el uso de la inteligencia artificial en la institución.

En el indicador personal capacitado, el 40,77% de los trabajadores expresó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la existencia de personal preparado para el uso de la inteligencia artificial, mientras que el 20,77% se mostró de acuerdo. Esto indica que aún existe una percepción de insuficiente preparación en el manejo de la tecnología, lo que puede requerir mayores acciones de formación.

Finalmente, en el indicador toma de decisiones, el 39,23% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con que la inteligencia artificial se utiliza para mejorar las decisiones empresariales, mientras que el 30,77% expresó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto indica que el uso de la inteligencia artificial está siendo valorado como un apoyo en los procesos decisionales, aportando a una gestión más precisa en la organización.

4.3.1.2.3. Dimensión: Percepción de la eficiencia de la IA

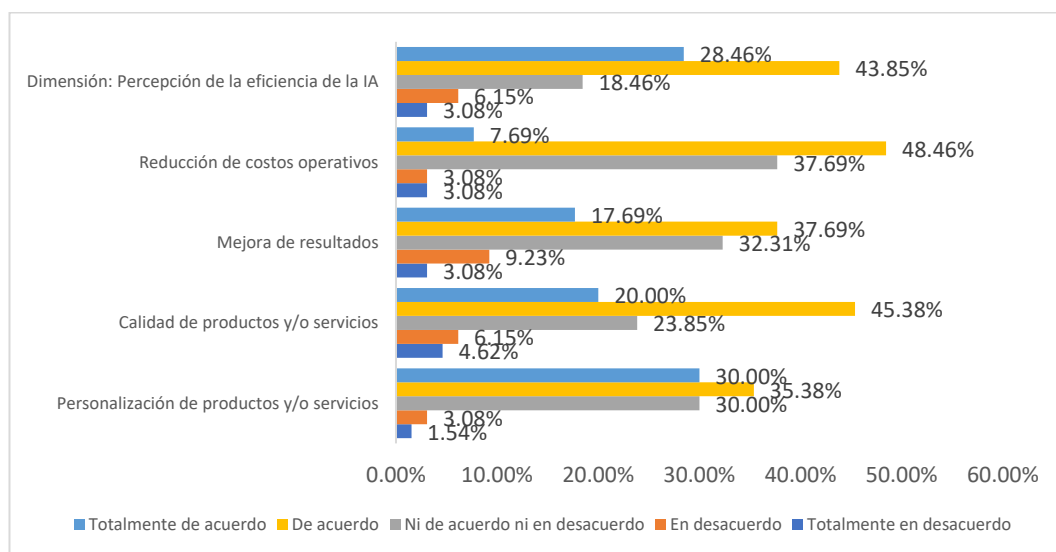
Tabla 4

Resultados de la dimensión: Percepción de la eficiencia de la IA

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Personalización de productos y/o servicios	2	1,54%	4	3,08%	39	30,00%	46	35,38%	39	30,00%	130	100,00%
Calidad de productos y/o servicios	6	4,62%	8	6,15%	31	23,85%	59	45,38%	26	20,00%	130	100,00%
Mejora de resultados	4	3,08%	12	9,23%	42	32,31%	49	37,69%	23	17,69%	130	100,00%
Reducción de costos operativos	4	3,08%	4	3,08%	49	37,69%	63	48,46%	10	7,69%	130	100,00%
Dimensión: Percepción de la eficiencia de la IA	4	3,08%	8	6,15%	24	18,46%	57	43,85%	37	28,46%	130	100,00%

Figura 5

Resultados de la dimensión: Percepción de la eficiencia de la IA



La dimensión Percepción de la eficiencia de la inteligencia artificial fue evaluada a través de cuatro indicadores: personalización de productos y/o servicios, calidad de productos y/o servicios, mejora de resultados y reducción de costos operativos. Cada uno de estos indicadores permitió conocer la percepción del personal acerca del aprovechamiento de la inteligencia artificial en la optimización de procesos y resultados empresariales.

De forma general, el 43,85% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo con el percepción de la eficiencia de la inteligencia artificial, mientras que el 28,46% expresó total acuerdo. Esto indica que la inteligencia artificial es vista de manera positiva en cuanto a su capacidad para mejorar la productividad y el rendimiento institucional, percibiéndose como una herramienta útil para la gestión operativa y estratégica.

En el indicador personalización de productos y/o servicios, el 35,38% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con que la inteligencia artificial se utiliza para personalizar los servicios, mientras que el 30,00% expresó total acuerdo. Esto indica que la aplicación de la inteligencia artificial está orientada a lograr soluciones adaptadas a las necesidades del cliente, lo que mejora la atención y la satisfacción del usuario.

En cuanto al indicador calidad de productos y/o servicios, el 45,38% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo con que la inteligencia artificial ha mejorado la calidad de los productos o servicios, mientras que el 23,85% se mantuvo en una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado indica que el uso de la inteligencia artificial se asocia con un incremento en la precisión, consistencia y valor de los servicios de la empresa.

Respecto al indicador mejora de resultados, el 37,69% manifestó estar de acuerdo con que la inteligencia artificial ha contribuido a mejorar los resultados institucionales, mientras que el 32,31% expresó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto indica que el personal percibe avances en la eficiencia y los logros organizacionales vinculados al uso de la inteligencia artificial en los procesos internos.

Finalmente, en el indicador reducción de costos operativos, el 48,46% manifestó estar de acuerdo con que la inteligencia artificial ha permitido disminuir los costos de operación, mientras que el 37,69% expresó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto indica que el personal reconoce la utilidad de la inteligencia artificial para optimizar recursos y generar economías en la organización, logrando una gestión más productiva y sostenible.

4.3.1.2.4. Dimensión: Adaptación de la IA

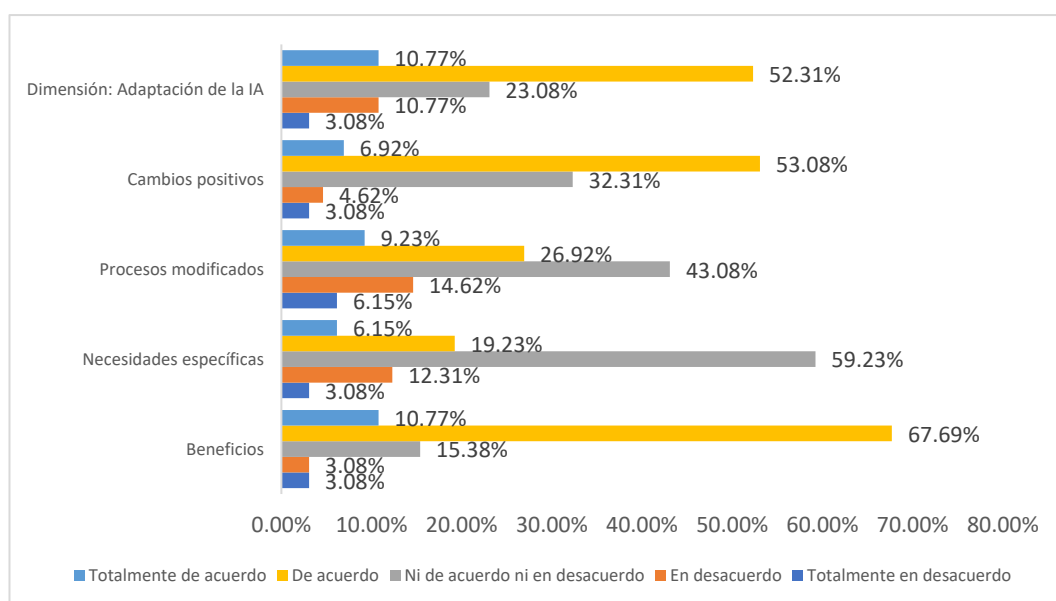
Tabla 5

Resultados de la dimensión: Adaptación de la IA

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Beneficios	4	3,08%	4	3,08%	20	15,38%	88	67,69%	14	10,77%	130	100,00%
Necesidades específicas	4	3,08%	16	12,31%	77	59,23%	25	19,23%	8	6,15%	130	100,00%
Procesos modificados	8	6,15%	19	14,62%	56	43,08%	35	26,92%	12	9,23%	130	100,00%
Cambios positivos	4	3,08%	6	4,62%	42	32,31%	69	53,08%	9	6,92%	130	100,00%
Dimensión: Adaptación de la IA	4	3,08%	14	10,77%	30	23,08%	68	52,31%	14	10,77%	130	100,00%

Figura 6

Resultados de la dimensión: Adaptación de la IA



La dimensión Adaptación de la inteligencia artificial fue evaluada mediante cuatro indicadores: beneficios, necesidades específicas, procesos modificados y cambios positivos. Estos indicadores permitieron conocer la percepción del personal respecto a cómo la empresa ha ajustado sus procesos, conocimientos y estructuras para aprovechar la inteligencia artificial en su entorno laboral.

De forma general, el 52,31% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo con la adaptación de la inteligencia artificial en la organización, mientras que el 23,08% expresó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado indica que la inteligencia artificial es percibida como una herramienta que ha sido considerado de manera progresiva, generando aceptación entre los trabajadores en cuanto a su utilidad y aplicación práctica.

En el indicador beneficios, el 67,69% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo con estar informado sobre los beneficios de la inteligencia artificial, mientras que el 15,38% mostró una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado indica que la mayormente el personal percibe un conocimiento claro de las ventajas que aporta la inteligencia artificial, asociándola con mejoras en la gestión y en la calidad del trabajo.

En cuanto al indicador necesidades específicas, el 59,23% de los encuestados manifestó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a la afirmación de que la inteligencia artificial se ha adaptado a las necesidades específicas de la empresa, mientras que el 19,23% expresó estar de acuerdo. Esto indica que existe una percepción de avances en la adecuación de la inteligencia artificial a los requerimientos institucionales, sin embargo, se suele considerar que su aplicación puede desarrollarse con mayor precisión.

Respecto al indicador procesos modificados, el 43,08% de los trabajadores manifestó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo ante la afirmación de que los procesos de trabajo se han modificado para aprovechar la inteligencia artificial, mientras que el 26,92% estuvo de acuerdo. Este resultado indica que el personal reconoce ajustes en los procedimientos internos que permiten una mejor integración tecnológica en las labores diarias.

Finalmente, en el indicador cambios positivos, el 53,08% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo con que la inteligencia artificial ha generado transformaciones positivas en la forma de trabajar, mientras que el 32,31% expresó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto indica que el personal percibe que la inteligencia artificial ha impulsado una evolución en los métodos y resultados laborales, promoviendo un modelo de trabajo más eficiente en la organización.

4.3.1.2.5. Dimensión: Integración de la IA en la organización

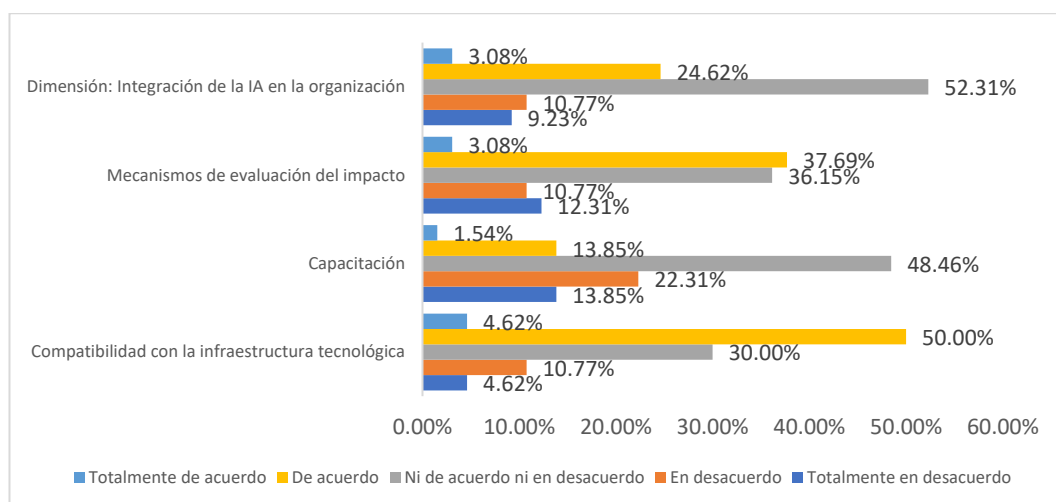
Tabla 6

Resultados de la dimensión: Integración de la IA en la organización

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Compatibilidad con la infraestructura tecnológica	6	4,62%	14	10,77%	39	30,00%	65	50,00%	6	4,62%	130	100,00%
Capacitación	18	13,85%	29	22,31%	63	48,46%	18	13,85%	2	1,54%	130	100,00%
Mecanismos de evaluación del impacto	16	12,31%	14	10,77%	47	36,15%	49	37,69%	4	3,08%	130	100,00%
Dimensión: Integración de la IA en la organización	12	9,23%	14	10,77%	68	52,31%	32	24,62%	4	3,08%	130	100,00%

Figura 7

Resultados de la dimensión: Integración de la IA en la organización



La dimensión Integración de la inteligencia artificial en la organización fue evaluada a partir de tres indicadores: compatibilidad con la infraestructura tecnológica, capacitación y mecanismos de evaluación del impacto. Estos indicadores permitieron conocer cómo la empresa ha considerado la inteligencia artificial en su estructura operativa y si dispone de las condiciones necesarias para su aplicación sostenida en el tiempo.

De manera general, el 52,31% de los trabajadores manifestó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la integración de la inteligencia artificial en la organización, mientras que el 24,62% estuvo de acuerdo. Este resultado indica que la integración tecnológica está en proceso de desarrollo, siendo percibida de manera positiva.

En el indicador compatibilidad con la infraestructura tecnológica, el 50,00% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo en que la infraestructura de la empresa es compatible con la inteligencia artificial, mientras que el 30,00% mostró una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado indica que el personal percibe que los sistemas tecnológicos existentes permiten el funcionamiento adecuado de la inteligencia artificial en las operaciones internas.

En cuanto al indicador capacitación, el 48,46% de los encuestados manifestó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a la afirmación de haber recibido preparación para trabajar con inteligencia artificial, mientras que el 22,31% expresó desacuerdo. Esto indica que mayormente se considera insuficiente la capacitación brindada, lo que puede limitar el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas implementadas.

Finalmente, en el indicador mecanismos de evaluación del impacto, el 37,69% manifestó estar de acuerdo en que se han establecido procedimientos para medir los resultados del uso de la inteligencia artificial, mientras que el 36,15% mostró una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado indica que se dan cuenta esfuerzos de la empresa por evaluar los efectos de la inteligencia artificial en sus procesos, pero también se percibe que estos mecanismos podrían abordarse para obtener un seguimiento más riguroso.

4.3.1.2.6. Dimensión: Percepción de la IA

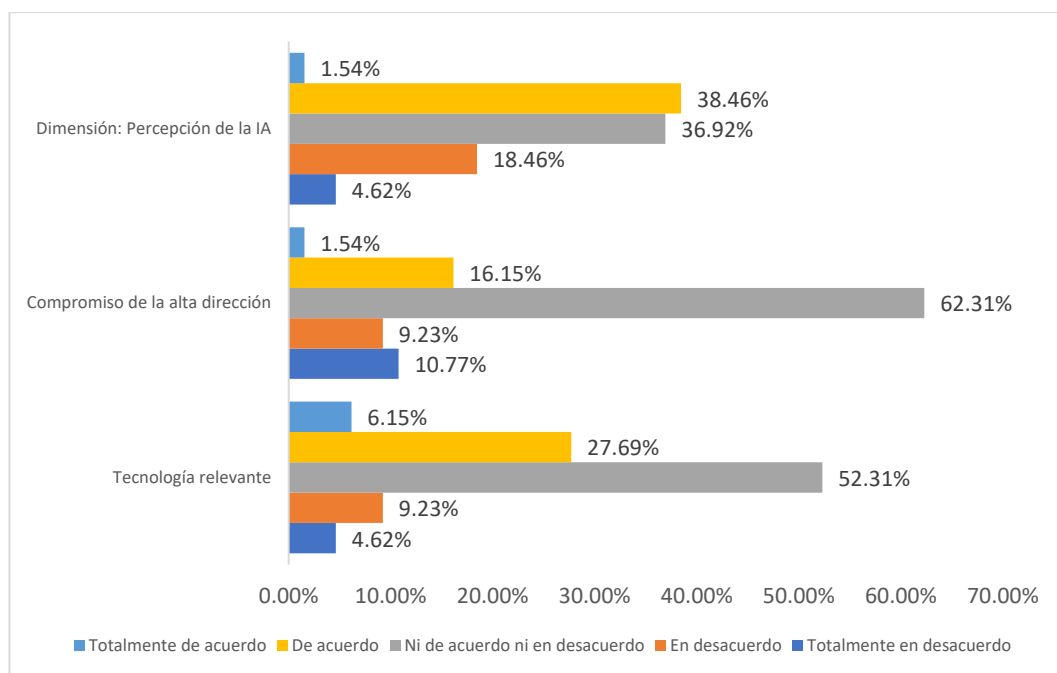
Tabla 7

Resultados de la dimensión: Percepción de la IA

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tecnología relevante	6	4,62%	12	9,23%	68	52,31%	36	27,69%	8	6,15%	130	100,00%
Compromiso de la alta dirección	14	10,77%	12	9,23%	81	62,31%	21	16,15%	2	1,54%	130	100,00%
Dimensión: Percepción de la IA	6	4,62%	24	18,46%	48	36,92%	50	38,46%	2	1,54%	130	100,00%

Figura 8

Resultados de la dimensión: Percepción de la IA



La dimensión Percepción de la inteligencia artificial fue evaluada mediante dos indicadores: tecnología relevante y compromiso de la alta dirección. Estos indicadores permitieron conocer cómo los trabajadores valoran la importancia que la inteligencia artificial tiene en la empresa y el nivel de compromiso mostrado por la alta dirección para su adopción y desarrollo.

De forma general, el 38,46% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo con la percepción positiva hacia la inteligencia artificial en la organización, mientras que el 36,92% expresó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado indica que la inteligencia artificial es considerada un recurso importante para la gestión institucional, sin embargo, su valoración aún se mantiene en proceso de desarrollo.

En el indicador tecnología relevante, el 52,31% de los encuestados manifestó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a considerar la inteligencia artificial como una tecnología relevante para la empresa, mientras que el 27,69% expresó estar de acuerdo. Esto indica que la inteligencia artificial es reconocida como una herramienta útil en la institución, pero su relevancia aún no es percibida con plena claridad por todo el personal.

Respecto al indicador compromiso de la alta dirección, el 62,31% de los trabajadores manifestó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo frente al compromiso de la dirección con la adopción de la inteligencia artificial, mientras que el 16,15% expresó estar de acuerdo. Este resultado indica que el personal percibe una disposición positiva de la alta dirección hacia la implementación tecnológica.

4.3.1.2.7. Dimensión: Reemplazo de tareas por la IA

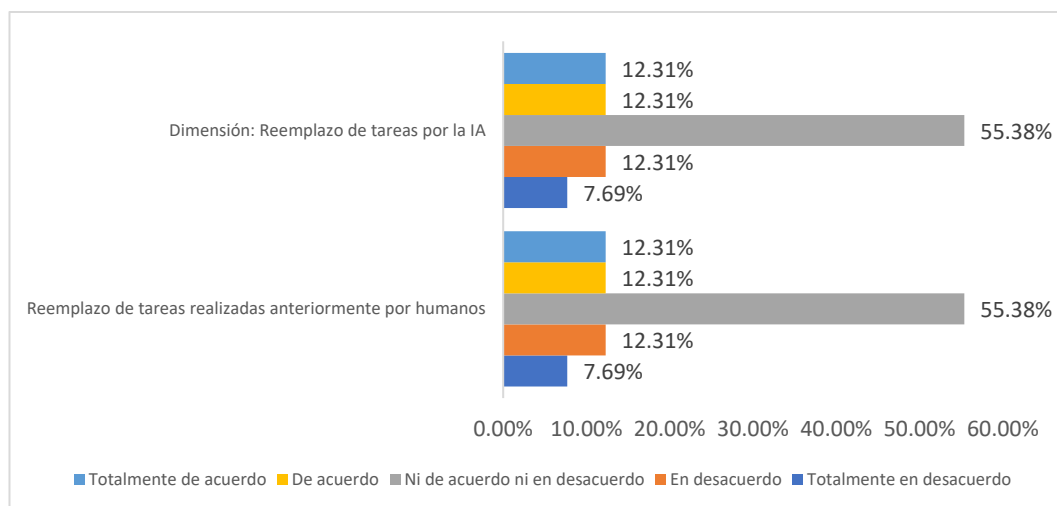
Tabla 8

Resultados de la dimensión: Reemplazo de tareas por la IA

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Reemplazo de tareas realizadas anteriormente por humanos	10	7,69%	16	12,31%	72	55,38%	16	12,31%	16	12,31%	130	100,00%
Dimensión: Reemplazo de tareas por la IA	10	7,69%	16	12,31%	72	55,38%	16	12,31%	16	12,31%	130	100,00%

Figura 9

Resultados de la dimensión: Reemplazo de tareas por la IA



La dimensión Reemplazo de tareas por la inteligencia artificial fue evaluada a través de un único indicador: reemplazo de tareas realizadas anteriormente por humanos. Este aspecto permitió conocer la percepción del personal respecto al grado en que la inteligencia artificial ha asumido funciones que antes eran ejecutadas directamente por personas en la empresa.

De manera general, el 55,38% de los trabajadores manifestó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el reemplazo de tareas por la inteligencia artificial, mientras que el 12,31% expresó estar de acuerdo y otro 12,31% totalmente de acuerdo. Este resultado indica que la percepción general es que la inteligencia artificial ha comenzado a asumir algunas funciones, pero sin desplazar completamente las labores humanas.

En el indicador reemplazo de tareas realizadas anteriormente por humanos, los mismos porcentajes muestran que la inteligencia artificial ha tenido presencia en ciertos procesos automatizados, pero su intervención es limitada y convive con las actividades desarrolladas por las personas. Esto indica que la adopción tecnológica está orientada hacia el apoyo operativo en lugar de una sustitución completa del trabajo humano en la institución.

4.3.2. Resultados de la variable 2: Rendimiento laboral

4.3.2.1. Análisis General

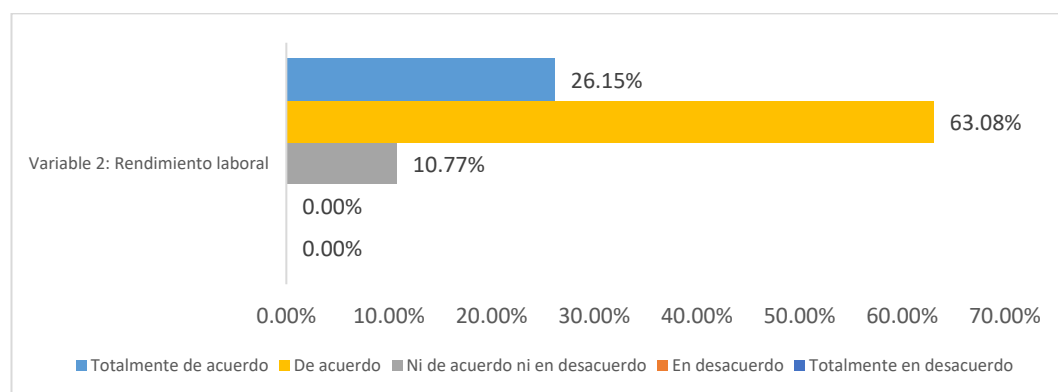
Tabla 9

Resultado general de la variable Rendimiento laboral

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Variable 2: Rendimiento laboral	0	0,00%	0	0,00%	14	10,77%	82	63,08%	34	26,15%	130	100,00%

Figura 10

Resultado general de la variable Rendimiento laboral



La variable Rendimiento laboral fue evaluada mediante tres dimensiones: rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto. Cada una permitió analizar distintos aspectos del desempeño del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna, considerando su dedicación individual, su comportamiento en el entorno laboral y su relación con las actividades cotidianas de la organización.

De manera general, el 63,08% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo con el rendimiento laboral, mientras que el 26,15% expresó total acuerdo. Este resultado indica que el personal mantiene una percepción positiva sobre su desempeño, mostrando compromiso con las funciones asignadas y una actitud responsable frente al cumplimiento de sus tareas y metas institucionales.

4.3.2.2. Análisis por dimensiones

4.3.2.2.1. Dimensión: Rendimiento en la tarea

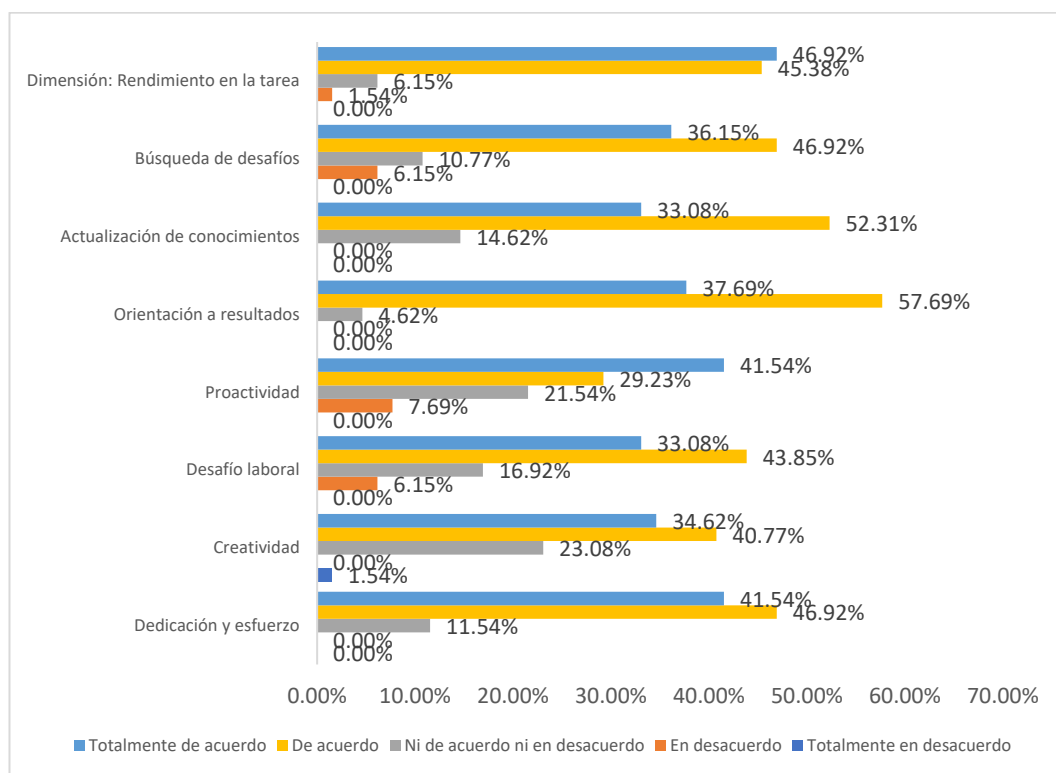
Tabla 10

Resultados de la dimensión: Rendimiento en la tarea

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Dedicación y esfuerzo	0	0,00%	0	0,00%	15	11,54%	61	46,92%	54	41,54%	130	100,00%
Creatividad	2	1,54%	0	0,00%	30	23,08%	53	40,77%	45	34,62%	130	100,00%
Desafío laboral	0	0,00%	8	6,15%	22	16,92%	57	43,85%	43	33,08%	130	100,00%
Proactividad	0	0,00%	10	7,69%	28	21,54%	38	29,23%	54	41,54%	130	100,00%
Orientación a resultados	0	0,00%	0	0,00%	6	4,62%	75	57,69%	49	37,69%	130	100,00%
Actualización de conocimientos	0	0,00%	0	0,00%	19	14,62%	68	52,31%	43	33,08%	130	100,00%
Búsqueda de desafíos	0	0,00%	8	6,15%	14	10,77%	61	46,92%	47	36,15%	130	100,00%
Dimensión: Rendimiento en la tarea	0	0,00%	2	1,54%	8	6,15%	59	45,38%	61	46,92%	130	100,00%

Figura 11

Resultados de la dimensión: Rendimiento en la tarea



La dimensión Rendimiento en la tarea fue evaluada mediante siete indicadores: dedicación y esfuerzo, creatividad, desafío laboral, proactividad, orientación a resultados, actualización de conocimientos y búsqueda de desafíos. Estos indicadores permitieron conocer la percepción del personal respecto a su desempeño individual y su compromiso con las tareas asignadas en la institución.

De forma general, el 46,92% de los trabajadores manifestó estar totalmente de acuerdo con el rendimiento en la tarea, mientras que el 45,38% expresó estar de acuerdo. Este resultado indica que los trabajadores mantienen una valoración muy positiva de su desempeño, evidenciando una alta disposición para cumplir con sus responsabilidades laborales y alcanzar los objetivos institucionales.

En el indicador dedicación y esfuerzo, el 46,92% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo y el 41,54% totalmente de acuerdo. Esto indica que la mayormente el personal considera que cumple sus funciones con empeño, invirtiendo tiempo y energía suficientes para realizar un trabajo de calidad.

En cuanto al indicador creatividad, el 40,77% manifestó estar de acuerdo con que se le ocurren soluciones creativas ante los problemas laborales y el 34,62% expresó total acuerdo. Este resultado indica que la innovación forma parte de la práctica laboral cotidiana, siendo un aspecto valorado por los trabajadores en el desarrollo de sus funciones.

Respecto al indicador desafío laboral, el 43,85% manifestó estar de acuerdo y el 33,08% totalmente de acuerdo en que asumen tareas desafiantes cuando pueden hacerlo. Esto indica que los trabajadores muestran disposición para enfrentar retos que les permitan mejorar su desempeño y mejorar su desarrollo profesional.

En el indicador proactividad, el 41,54% expresó total acuerdo con que inicia nuevas tareas al concluir las asignadas, mientras que el 29,23% manifestó estar de acuerdo. Esto indica que el personal adopta una actitud activa en su trabajo, mostrando iniciativa para continuar aportando al cumplimiento de las metas institucionales.

En el indicador orientación a resultados, el 57,69% manifestó estar de acuerdo y el 37,69% totalmente de acuerdo con que tiene presentes los objetivos a lograr en su labor. Esto indica que mayormente los trabajadores tienen una clara

orientación hacia el cumplimiento de metas, lo que aporta al desempeño general de la organización.

En cuanto al indicador actualización de conocimientos, el 52,31% manifestó estar de acuerdo y el 33,08% totalmente de acuerdo. Este resultado indica que el personal busca mantenerse actualizado en sus competencias laborales, reconociendo la importancia del aprendizaje continuo para mejorar su rendimiento.

Finalmente, en el indicador búsqueda de desafíos, el 46,92% manifestó estar de acuerdo y el 36,15% totalmente de acuerdo con que busca nuevos retos en el trabajo. Esto indica que el personal mantiene una actitud activa hacia la superación personal y profesional, lo que mejora el desarrollo de sus capacidades y la eficiencia en sus funciones.

4.3.2.2.2. *Dimensión: Comportamientos contraproducentes*

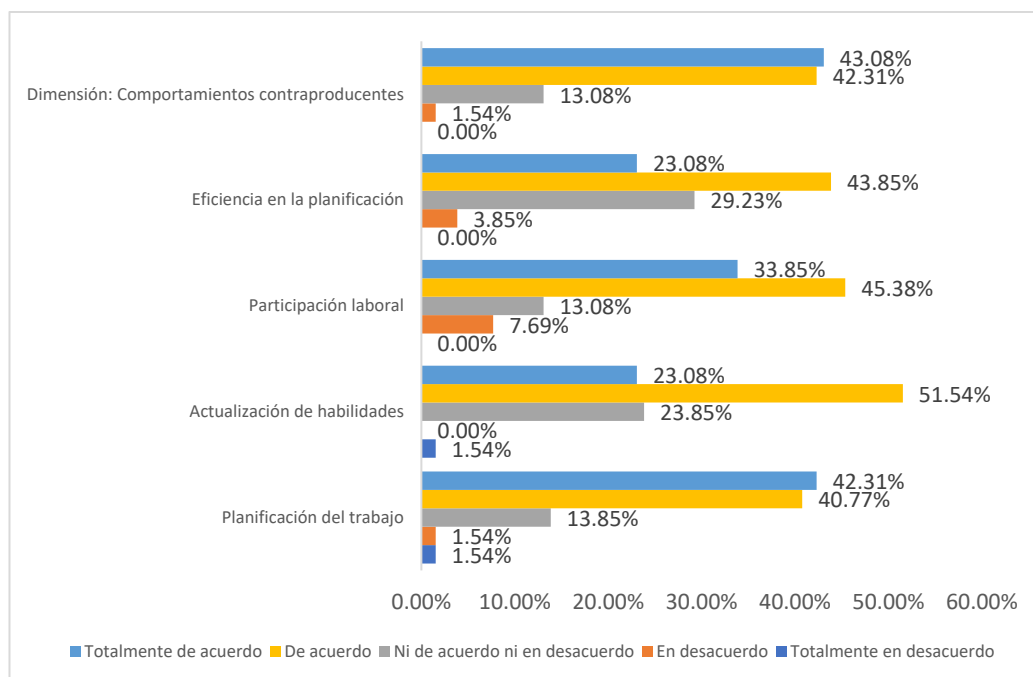
Tabla 11

Resultados de la dimensión: Comportamientos contraproducentes

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Planificación del trabajo	2	1,54%	2	1,54%	18	13,85%	53	40,77%	55	42,31%	130	100,00%
Actualización de habilidades	2	1,54%	0	0,00%	31	23,85%	67	51,54%	30	23,08%	130	100,00%
Participación laboral	0	0,00%	10	7,69%	17	13,08%	59	45,38%	44	33,85%	130	100,00%
Eficiencia en la planificación	0	0,00%	5	3,85%	38	29,23%	57	43,85%	30	23,08%	130	100,00%
Dimensión: Comportamientos contraproducentes	0	0,00%	2	1,54%	17	13,08%	55	42,31%	56	43,08%	130	100,00%

Figura 12

Resultados de la dimensión: Comportamientos contraproducentes



La dimensión Comportamientos contraproducentes fue evaluada mediante cuatro indicadores: planificación del trabajo, actualización de habilidades, participación laboral y eficiencia en la planificación. Estos indicadores permitieron conocer la percepción del personal sobre su desempeño y hábitos laborales relacionados con la organización del tiempo, la participación en actividades y la gestión eficiente de sus responsabilidades.

De manera general, el 43,08% de los trabajadores manifestó estar totalmente de acuerdo con los comportamientos positivos frente a la dimensión, mientras que el 42,31% expresó estar de acuerdo. Este resultado indica que el personal mantiene actitudes orientadas a la productividad y la eficiencia, evitando conductas que perjudiquen el rendimiento o la cooperación en el entorno laboral.

En el indicador planificación del trabajo, el 42,31% de los trabajadores manifestó total acuerdo y el 40,77% estuvo de acuerdo con organizar adecuadamente sus tareas. Esto indica que el personal acostumbra distribuir su

tiempo y esfuerzos de manera ordenada, cumpliendo con las metas en los plazos establecidos.

En cuanto al indicador actualización de habilidades, el 51,54% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 23,08% totalmente de acuerdo con que se esfuerzan por mantener sus competencias laborales actualizadas. Este resultado indica que el personal valora la formación continua y busca mejorar sus capacidades para afrontar los cambios en su entorno de trabajo.

Respecto al indicador participación laboral, el 45,38% manifestó estar de acuerdo y el 33,85% totalmente de acuerdo con que participa activamente en las reuniones laborales. Esto indica que existe un alto nivel de implicación en la comunicación y toma de decisiones en el equipo, lo que aporta a la coordinación de las actividades.

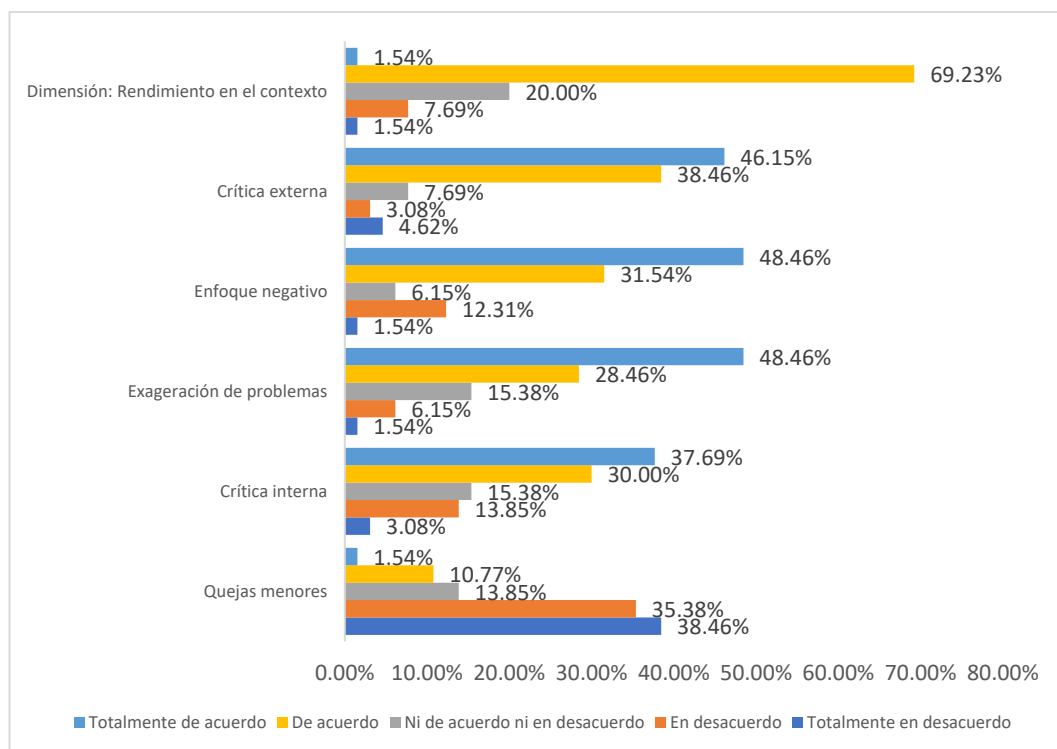
Finalmente, en el indicador eficiencia en la planificación, el 43,85% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo y el 23,08% totalmente de acuerdo con que su planificación laboral es adecuada. Esto indica que el personal demuestra disciplina en la organización de sus tareas, lo que permite alcanzar resultados de manera oportuna y mantener la calidad del trabajo realizado.

4.3.2.2.3. *Dimensión: Rendimiento en el contexto*

Tabla 12

Resultados de la dimensión: Rendimiento en el contexto

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Quejas menores	50	38,46%	46	35,38%	18	13,85%	14	10,77%	2	1,54%	130	100,00%
Crítica interna	4	3,08%	18	13,85%	20	15,38%	39	30,00%	49	37,69%	130	100,00%
Exageración de problemas	2	1,54%	8	6,15%	20	15,38%	37	28,46%	63	48,46%	130	100,00%
Enfoque negativo	2	1,54%	16	12,31%	8	6,15%	41	31,54%	63	48,46%	130	100,00%
Crítica externa	6	4,62%	4	3,08%	10	7,69%	50	38,46%	60	46,15%	130	100,00%
Dimensión: Rendimiento en el contexto	2	1,54%	10	7,69%	26	20,00%	90	69,23%	2	1,54%	130	100,00%

Figura 13*Resultados de la dimensión: Rendimiento en el contexto*

La dimensión Rendimiento en el contexto fue evaluada mediante cinco indicadores: quejas menores, crítica interna, exageración de problemas, enfoque negativo y crítica externa. Estos indicadores permitieron conocer la percepción del personal sobre su comportamiento en el entorno laboral, su relación con los compañeros y la manera en que afronta las situaciones que se presentan en el trabajo.

De forma general, el 69,23% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo con su rendimiento en el contexto, mientras que el 20,00% expresó una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado indica que el personal mantiene una actitud adecuada respecto a la convivencia y la comunicación en el entorno laboral, promoviendo un clima de trabajo colaborativo y orientado al logro institucional.

En el indicador quejas menores, el 38,46% de los trabajadores manifestó total desacuerdo y el 35,38% expresó desacuerdo con la afirmación sobre expresar

inquietudes frecuentes. Esto indica que la mayor parte del personal evita manifestaciones negativas constantes, mostrando disposición para mantener la armonía en el ambiente de trabajo.

Respecto al indicador crítica interna, el 37,69% manifestó total acuerdo y el 30,00% expresó estar de acuerdo con compartir comentarios que ayuden a mejorar el trabajo. Este resultado indica que los trabajadores procuran aportar opiniones constructivas, lo que conduce a desarrollar mejores prácticas en la organización.

En cuanto al indicador exageración de problemas, el 48,46% manifestó total acuerdo y el 28,46% expresó estar de acuerdo con que afrontan los problemas laborales con calma y objetividad. Esto indica que el personal mantiene autocontrol ante las dificultades, priorizando la búsqueda de soluciones en lugar de amplificar los conflictos.

En el indicador enfoque negativo, el 48,46% manifestó total acuerdo y el 31,54% expresó estar de acuerdo con que se enfoca en los aspectos positivos del trabajo y las oportunidades de mejora. Esto indica que los trabajadores mantienen una disposición optimista frente a las tareas, lo que permite estabilidad emocional y productividad.

Finalmente, en el indicador crítica externa, el 46,15% manifestó total acuerdo y el 38,46% expresó estar de acuerdo con que transmite una imagen positiva de su trabajo fuera de la empresa. Esto indica que el personal proyecta una buena percepción hacia el entorno externo, mejorando la reputación y la confianza en la institución.

4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

Para determinar la prueba estadística adecuada para el contraste de hipótesis, se realizó previamente una prueba de normalidad utilizando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, considerando que el tamaño de la muestra fue de 130 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna. El propósito de esta prueba fue identificar si los datos de las variables “Inteligencia

artificial” y “Rendimiento laboral” presentaban una distribución normal, lo cual condiciona el tipo de análisis correlacional a emplear.

Tabla 13

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		Variable 1: Inteligencia artificial	Variable 2: Rendimiento laboral
N		130	130
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,48	4,15
	Desv. Desviación	0,707	0,590
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,309	0,341
	Positivo	0,212	0,341
	Negativo	-0,309	-0,289
Estadístico de prueba		0,309	0,341
P-valor		0,000	0,000

Los resultados muestran que para la variable Inteligencia artificial se obtuvo un valor de significancia de 0,000, mientras que para la variable Rendimiento laboral también se obtuvo un valor de 0,000. Dado que $p < 0,05$ en ambos casos, se rechaza la hipótesis nula de normalidad, por lo que los datos no siguen una distribución normal. Este hallazgo valida la decisión metodológica de utilizar estadística no paramétrica (Rho de Spearman)

Esta prueba permite analizar la relación entre las variables cuando los datos no siguen una distribución normal y las mediciones se realizan mediante escalas ordinales, como las utilizadas en los cuestionarios aplicados con escala de Likert. De esta manera, la elección del estadístico Rho-Spearman resulta adecuada para evaluar la relación entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral, garantizando la validez del análisis correlacional en función de la naturaleza de los datos obtenidos.

4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1. *Prueba de hipótesis general*

La hipótesis general de la investigación es:

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

El resultado de la correlación es:

Tabla 14

Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HG

		Variable 2: Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Variable 1: Inteligencia artificial	Coeficiente de correlación
		0,708
		Sig. (unilateral)
		0,000
		N
		130

La prueba de correlación de Rho-Spearman entre las variables Inteligencia artificial y Rendimiento laboral obtuvo un coeficiente de 0,708 con un valor de significancia de 0,000. Dado que el valor p es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), lo que indica la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. El valor del coeficiente de 0,708 indica una relación positiva alta, lo que significa que a medida que la inteligencia artificial se aplica con mayor eficacia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna, el rendimiento laboral de los trabajadores tiende a incrementarse, demostrando que la implementación tecnológica tiene un efecto positivo sobre la productividad y desempeño general del personal.

4.5.2. Prueba de hipótesis específicas

4.5.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

La hipótesis específica 1 de la investigación es:

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la interacción usuario-IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la interacción usuario-IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

El resultado de la correlación es:

Tabla 15

Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE1

		Variable 2: Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Percepción de la interacción usuario-IA	Coeficiente de correlación
		0,53
		Sig. (unilateral)
		0,000
		N
		130

La prueba de correlación de Rho-Spearman entre la dimensión Percepción de la interacción usuario-IA y la variable Rendimiento laboral obtuvo un coeficiente de 0,53 con un valor de significancia de 0,000. Dado que el valor p es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), lo que demuestra la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. El coeficiente de 0,53 indica una relación positiva moderada, lo que significa que cuando la interacción entre la inteligencia artificial y los trabajadores es más efectiva en el entorno laboral, el nivel de rendimiento laboral tiende a aumentar, mostrando que la colaboración entre tecnología y personal aporta al cumplimiento eficiente de las tareas.

4.5.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

La hipótesis específica 2 de la investigación es:

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la adopción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la adopción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

El resultado de la correlación es:

Tabla 16

Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE2

		Variable 2: Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Adopción de la IA	Coefficiente de correlación
		0,567
		Sig. (unilateral)
		0,000
		N
		130

La prueba de correlación de Rho-Spearman entre la dimensión Adopción de la inteligencia artificial y la variable Rendimiento laboral obtuvo un coeficiente de 0,567 con un valor de significancia de 0,000. Dado que el valor p es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), demostrando que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. El coeficiente de 0,567 indica una relación positiva moderada, lo que significa que a medida que la adopción de la inteligencia artificial se desarrolla con mayor claridad en la organización, el rendimiento laboral de los trabajadores tiende a elevarse, demostrando que las estrategias de implementación tecnológica permiten mejorar el desempeño y la eficiencia en las funciones asignadas.

4.5.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

La hipótesis específica 3 de la investigación es:

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la eficiencia de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la eficiencia de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

El resultado de la correlación es:

Tabla 17

Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE3

		Variable 2: Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Percepción de la eficiencia de la IA	Coeficiente de correlación
		0,489
		Sig. (unilateral)
		0,000
		N
		130

La prueba de correlación de Rho-Spearman entre la dimensión Percepción de la eficiencia de la inteligencia artificial y la variable Rendimiento laboral obtuvo un coeficiente de 0,489 con un valor de significancia de 0,000. Dado que el valor p es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), indicando que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. El coeficiente de 0,489 muestra una relación positiva moderada, lo que significa que cuando la inteligencia artificial es empleada de manera más eficiente en los procesos de la institución, el rendimiento laboral de los trabajadores mejora, demostrando que la optimización tecnológica impulsa una mayor productividad y calidad en el cumplimiento de las tareas.

4.5.2.4. Prueba de hipótesis específica 4

La hipótesis específica 4 de la investigación es:

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la adaptación de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la adaptación de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

El resultado de la correlación es:

Tabla 18

Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE4

		Variable 2: Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Adaptación de la IA	Coeficiente de correlación
		0,53
		Sig. (unilateral)
		0,000
	N	130

La prueba de correlación de Rho-Spearman entre la dimensión Adaptación de la inteligencia artificial y la variable Rendimiento laboral obtuvo un coeficiente de 0,53 con un valor de significancia de 0,000. Dado que el valor p es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), demostrando que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. El coeficiente de 0,53 indica una relación positiva moderada, lo que significa que a medida que la inteligencia artificial se adapta mejor a las necesidades y procesos de la organización, el rendimiento laboral de los trabajadores aumenta, mostrando que la adecuación tecnológica genera un desempeño más eficiente y alineado con los objetivos institucionales.

4.5.2.5. Prueba de hipótesis específica 5

La hipótesis específica 5 de la investigación es:

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la integración de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la integración de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

El resultado de la correlación es:

Tabla 19

Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE5

		Variable 2: Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Integración de la IA en la organización	Coeficiente de correlación
		0,534
		Sig. (unilateral)
		0,000
	N	130

La prueba de correlación de Rho-Spearman entre la dimensión Integración de la inteligencia artificial en la organización y la variable Rendimiento laboral obtuvo un coeficiente de 0,534 con un valor de significancia de 0,000. Dado que el valor p es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), lo que demuestra la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. El coeficiente de 0,534 indica una relación positiva moderada, lo que significa que cuando la integración de la inteligencia artificial en la estructura organizacional es más efectiva, el rendimiento laboral de los trabajadores tiende a incrementarse, mostrando que una correcta articulación tecnológica en la empresa impulsa un desempeño más productivo y coordinado.

4.5.2.6. Prueba de hipótesis específica 6

La hipótesis específica 6 de la investigación es:

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

El resultado de la correlación es:

Tabla 20

Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE6

		Variable 2: Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Percepción de la IA	Coeficiente de correlación
		0,338
		Sig. (unilateral)
		0,000
		N
		130

La prueba de correlación de Rho-Spearman entre la dimensión Percepción de la inteligencia artificial y la variable Rendimiento laboral obtuvo un coeficiente de 0,338 con un valor de significancia de 0,000. Dado que el valor p es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), lo que demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. El coeficiente de 0,338 indica una relación positiva baja, lo que significa que a medida que los trabajadores perciben la inteligencia artificial como una herramienta útil y relevante en la organización, el rendimiento laboral tiende a incrementarse, demostrando que la valoración que el personal otorga a la tecnología se asocia, pero de forma moderada, con su desempeño en el entorno de trabajo.

4.5.2.7. Prueba de hipótesis específica 7

La hipótesis específica 7 de la investigación es:

H0: No existe una relación positiva y significativa entre el reemplazo de tareas y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

H1: Existe una relación positiva y significativa entre el reemplazo de tareas y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.

El resultado de la correlación es:

Tabla 21

Prueba de Rho-Spearman para la comprobación de la HE7

		Variable 2: Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Reemplazo de tareas por la IA	Coeficiente de correlación
		0,117
		Sig. (unilateral)
		0,092
		N
		130

La prueba de correlación de Rho-Spearman entre la dimensión Reemplazo de tareas por la inteligencia artificial y la variable Rendimiento laboral obtuvo un coeficiente de 0,117 con un valor de significancia de 0,092. Dado que el valor p es mayor que 0,05, no se rechaza la hipótesis nula (H0) y, por tanto, no se acepta la hipótesis alternativa (H1). Esto indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. El coeficiente de 0,117 muestra una relación positiva muy baja, lo que significa que el reemplazo de tareas humanas por sistemas de inteligencia artificial no guarda una relación directa con el nivel de rendimiento laboral, indicando que la automatización aún no representa un factor determinante en el desempeño de los trabajadores en la institución.

La inexistencia de la relación significativa entre la dimensión Reemplazo de tareas por la inteligencia artificial y el rendimiento laboral puede explicarse

conforme a que la automatización de funciones mediante inteligencia artificial corresponde a funciones que están en una etapa inicial de implementación y que no ha considerado de manera directa en las funciones del personal. En este contexto, la implementación tecnológica cumple con la función de servir de apoyo o asistencia para las tareas y procesos en la Caja, sin que ello conlleve que se desplace la labor del trabajador en actividades donde se necesita de juicio, experiencia o trato con los clientes. Así mismo, debido a la naturaleza del servicio financiero, ella requiere de interacciones con los usuarios, demandando de empatía, comunicación y la toma de decisiones que sean personalizadas, y las cuales corresponden a aspectos del desempeño laboral. Por otro lado, también es posible la existencia de percepciones de incertidumbre o reserva por parte de los trabajadores respecto a lo que conlleva la sustitución de tareas por herramientas de este tipo, hecho que puede limitar qué tanto la acepta y pueden aprovecharla a plenitud.

4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La variable Inteligencia artificial, evaluada en siete dimensiones, presentó una tendencia positiva según las percepciones de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna. El 50,77% manifestó estar de acuerdo y el 36,92% mostró una percepción de ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a la aplicación de la inteligencia artificial en la institución. Las dimensiones más valoradas fueron Adaptación de la IA, con un 52,31% de acuerdo, y Percepción de la eficiencia de la IA, con un 43,85% de acuerdo y 28,46% de total acuerdo, lo que indica que el personal reconoce la utilidad de esta tecnología para optimizar procesos y resultados. En contraste, la dimensión Reemplazo de tareas por la IA obtuvo un 55,38% de posición media, lo que demuestra que el uso de la inteligencia artificial aún no ha desplazado de manera significativa el trabajo humano, siendo percibida principalmente como una herramienta de apoyo. Estos resultados muestran que la aplicación tecnológica en la organización se percibe con aceptación y se asocia con resultados a nivel de productividad, la reducción de costos y la mejora del ambiente laboral.

La variable Rendimiento laboral también presentó una valoración alta en sus resultados generales, con un 63,08% de trabajadores que estuvieron de acuerdo y un 26,15% que expresaron total acuerdo, lo que demuestra un desempeño laboral adecuado en la institución. Entre sus dimensiones, Rendimiento en la tarea alcanzó el 46,92% de total acuerdo y 45,38% de acuerdo, lo que muestra un compromiso elevado con la ejecución de las funciones asignadas. La dimensión Comportamientos contraproducentes presentó 43,08% de total acuerdo y 42,31% de acuerdo, lo que evidencia una conducta orientada a la eficiencia y al cumplimiento responsable de las labores. Por su parte, Rendimiento en el contexto alcanzó un 69,23% de acuerdo, lo que indica que los trabajadores mantienen relaciones adecuadas, actitudes positivas y un nivel alto de cooperación en el entorno de trabajo. En conjunto, estos resultados muestran que el personal desarrolla sus tareas con responsabilidad, disciplina y disposición para el trabajo colaborativo.

En relación con la comprobación de hipótesis, los resultados de la prueba de Rho-Spearman demostraron la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral, con un coeficiente de correlación de 0,708 y un valor de significancia de 0,000, lo que indica una relación positiva alta. Las dimensiones que mostraron las relaciones más fuertes con el rendimiento laboral fueron la Adopción de la IA (0,567), la Integración de la IA (0,534) y la Adaptación de la IA (0,53), todas con niveles de significancia inferiores a 0,05. Por otro lado, la dimensión Reemplazo de tareas por la IA no presentó una relación significativa, con un coeficiente de 0,117 y un valor de p de 0,092. De esta manera, estos hallazgos permiten explicar que el aprovechamiento de la inteligencia artificial, de acuerdo a diferentes formas de aplicación, tiene relación con el desempeño laboral del personal, demostrando que su adecuada implementación conduce a un entorno de trabajo más productivo y orientado a resultados.

Los resultados fueron contrastados respecto a los antecedentes citados en la tesis. De esta manera, en cuanto a los antecedentes internacionales, los resultados tienen relación con Ruiz y Sánchez (2024), quienes en su estudio sobre el impacto

de la inteligencia artificial generativa en el entorno laboral de la ciudad de Pilar concluyeron que esta tecnología está transformando las formas de trabajo y generando tanto oportunidades como retos para los trabajadores y empleadores. De manera similar, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna, se observó que la inteligencia artificial ha sido percibida como un recurso que impulsa la productividad y mejora la gestión institucional, especialmente en las dimensiones de adaptación y percepción de la eficiencia de la IA, donde los porcentajes de acuerdo superaron el 50%. Esto demuestra que, al igual que en el contexto paraguayo, la aplicación de la inteligencia artificial se asocia con cambios positivos en la organización laboral, orientados al mejor desempeño de las tareas y la optimización de procesos.

En relación con lo presentado por Hernández et al. (2024), quienes identificaron a través de un análisis bibliométrico que la inteligencia artificial tiene efectos positivos en el clima laboral y la productividad de las organizaciones en el marco de la industria 4.0, los resultados de la presente investigación mantienen una tendencia similar. Los datos estadísticos muestran una relación positiva alta entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral, con un coeficiente de 0,708 y una significancia de 0,000, lo que indica que su implementación permite un ambiente de trabajo más organizado y orientado a resultados. Este hallazgo concuerda con la revisión realizada en el estudio mexicano, en el que se destacó que la toma de decisiones apoyada en la inteligencia artificial mejora la eficiencia y capacidad de respuesta ante las demandas organizacionales, lo que se observa también en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

De manera coincidente con lo expuesto por Cruz y Gordillo (2022), quienes analizaron los efectos de la inteligencia artificial sobre el bienestar y el conflicto de roles en el entorno laboral, los resultados de la presente investigación muestran una percepción positiva respecto a la interacción entre tecnología y personal, pero sin una sustitución directa de las funciones humanas. La dimensión Reemplazo de tareas por la IA, con un coeficiente de correlación de 0,117 y un valor de p de 0,092, no presentó relación estadísticamente significativa con el rendimiento laboral, lo que explica que la inteligencia artificial aún cumple una función de apoyo más que

de sustitución. Esta coincidencia demuestra que la adopción tecnológica, cuando se orienta al complemento y no al reemplazo del trabajador, conduce a mantener un equilibrio saludable en el contexto laboral, evitando tensiones derivadas del temor a la automatización excesiva.

Respecto de los antecedentes nacionales, los resultados coinciden con lo planteado por Cedeño y Sánchez (2024), quienes concluyeron que la inteligencia artificial transforma las funciones laborales al automatizar tareas y elevar la productividad, pero requiere una adaptación de habilidades. De manera semejante, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna, los hallazgos mostraron una relación positiva alta entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral, con un coeficiente de 0,708 y una significancia de 0,000, demostrando que la automatización de tareas rutinarias mejora la eficiencia y permite al personal fijarse en actividades de mayor valor. Asimismo, en las dimensiones de percepción de la eficiencia y adaptación de la inteligencia artificial, los niveles de acuerdo superaron el 50%, lo que coincide con los hallazgos del estudio ecuatoriano al indicar que la implementación tecnológica, cuando se orienta a optimizar procesos, genera una mejora tangible en la productividad institucional.

Los resultados también guardan similitud con los obtenidos por Román (2024), quien analizó la influencia de la inteligencia artificial en el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Cusco, concluyendo que la tecnología incrementa la eficiencia y precisión, pero puede generar inquietud por el reemplazo de tareas humanas. En la presente investigación, los datos indican que la inteligencia artificial influye positivamente en el rendimiento laboral sin desplazar de manera significativa al personal, tal como se observa en la dimensión Reemplazo de tareas por la IA, donde el coeficiente de correlación fue de 0,117 con un valor de p de 0,092, demostrando ausencia de relación significativa. Esto coincide con el estudio de Román, donde se resalta que la tecnología automatiza procesos, pero no elimina la necesidad del recurso humano, reafirmando la importancia de la colaboración entre ambos factores para alcanzar un desempeño eficiente.

En relación con el estudio de Armas (2021), que analizó los impactos laborales de la inteligencia artificial en empresas peruanas, los hallazgos presentan

coincidencias importantes respecto al nivel de implementación tecnológica y su incidencia en el trabajo humano. Armas advirtió que la adopción de la inteligencia artificial en Perú aún es incipiente, pero en expansión, lo cual se observa también en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, donde las dimensiones Integración de la IA y Adopción de la IA obtuvieron coeficientes de correlación de 0,534 y 0,567 respectivamente, demostrando que la aplicación tecnológica se encuentra en proceso de desarrollo. Al igual que en el estudio de Armas, los resultados indican que la adaptación tecnológica debe ir acompañada de políticas laborales actualizadas que permitan equilibrar la innovación con la estabilidad del trabajo, evitando que la transformación digital genere tensiones o rezagos en el desarrollo profesional del personal.

En relación a los antecedentes locales, los resultados presentan una relación estrecha con los hallazgos obtenidos por Villacorta et al. (2023), quienes concluyeron que la aplicación de la inteligencia artificial en la gestión de servicios tecnológicos incrementa la eficiencia, mejora la calidad del servicio y reduce los costos operativos en las organizaciones. De manera similar, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna, la variable Inteligencia artificial obtuvo un 50,77% de acuerdo y un 36,92% de posición media, resaltando especialmente las dimensiones Percepción de la eficiencia de la IA y Adaptación de la IA, donde los niveles de acuerdo superaron el 50%. Estos resultados coinciden con lo indicado en la revisión realizada por Villacorta et al., al demostrar que la implementación tecnológica permite directamente a optimizar procesos y a mejorar los resultados institucionales. Asimismo, el estudio de Villacorta et al. sostuvo posibles efectos negativos derivados de la automatización, como la reducción de puestos de trabajo o la percepción de deshumanización en ciertos entornos laborales. Esta observación encuentra correspondencia con los resultados de la dimensión Reemplazo de tareas por la IA en la presente investigación, en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,117 con un valor p de 0,092, indicando ausencia de relación estadísticamente significativa con el rendimiento laboral. Esto demuestra que, si bien la automatización ha comenzado a considerarse en las operaciones, aún no sustituye la intervención humana, manteniendo un equilibrio entre tecnología y

trabajo. De esta manera, los resultados en la tesis tienen coincidencia con la inteligencia artificial, que se aplica de forma estratégica, sirviendo para lograr mejoras en cuanto a la productividad y la toma de decisiones sin que ello reemplace la labor del personal, demostrando así que su aporte positivo depende de la capacidad de la institución para adaptarse a las demandas y aprovechamiento de las ventajas que implica su uso.

Los resultados también se compararon con las teorías citadas en la tesis. En relación con la primera variable, los resultados obtenidos sobre la inteligencia artificial tienen relación con las teorías de Russell y Norvig (2022) y de Kaplan y Haenlein (2019), los cuales sostienen que la inteligencia artificial puede transformar las tareas laborales mediante sistemas capaces de aprender, analizar y resolver problemas de manera autónoma. En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna, esta transformación se ha presentado mediante una percepción generalmente positiva respecto al uso de la inteligencia artificial para mejorar procesos y resultados. Las dimensiones con mayores niveles de acuerdo, como adaptación y uso eficiente, tiene similitud con Tegmark (2017) sobre la capacidad de la IA para procesar grandes cantidades de datos, tomar decisiones basadas en información y gestionar tareas que requieren precisión. Sin embargo, el hecho de que la dimensión reemplazo de tareas no guarde relación significativa con el rendimiento laboral coincide con lo planteado por Marr y Ward (2019), los cuales sostienen que las etapas de implementación de la IA se tienden a limitar a niveles de automatización reactiva y con memoria, sin lograr una sustitución total de las funciones humanas.

Respecto a la segunda variable, el rendimiento laboral, los hallazgos obtenidos se relacionan directamente con los planteamientos de Borman y Motowidlo (1997), los cuales distinguen entre el rendimiento de tarea y el contextual, y explican que ambos aspectos son importantes para el desempeño organizacional. Los resultados presentan que los trabajadores logran niveles altos de rendimiento, sobre todo en las dimensiones rendimiento en la tarea y rendimiento en el contexto, lo que coincide con la teoría de Buckingham y Goodall (2019) sobre la importancia de la claridad de expectativas, la autonomía y el compromiso con el

propósito para lograr un desempeño óptimo. Además, la presencia de comportamientos contraproducentes en niveles bajos coincide con Pink (2011), el cual plantea la influencia de la motivación intrínseca, la autonomía y la maestría como impulsores del rendimiento. Estos resultados indican que los trabajadores se adaptan al cambio tecnológico manteniendo su sentido de propósito y responsabilidad laboral.

Finalmente, la relación demostrada entre ambas variables tiene concordancia con lo planteado por el modelo de Recursos y Demandas de Bakker y Demerouti (2007), que plantea que el equilibrio entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles determina el nivel de desempeño. En la investigación, la inteligencia artificial representa un recurso tecnológico que mejora los procesos internos y permite que los trabajadores dirijan sus esfuerzos en actividades de mayor valor, lo que sustenta la correlación positiva registrada entre la IA y el rendimiento laboral. Asimismo, los resultados concuerdan con la teoría del Establecimiento de Metas de Locke y Latham (1990), dado que la automatización y la disponibilidad de herramientas inteligentes conducen a una planificación más clara y objetiva del trabajo, incrementando el cumplimiento de metas institucionales. De este modo, los hallazgos empíricos presentan coherencia con las bases teóricas, demostrando que la adopción tecnológica adecuada permite mejorar la productividad y las condiciones para un desempeño laboral más eficiente.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la relación entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025, es significativa, lo cual se demostró según la prueba de Rho-Spearman, obteniendo un coeficiente de 0,708 y un valor de significancia de 0,000, ($p < 0.05$), indicando una relación positiva alta. Este resultado demuestra que la aplicación de la inteligencia artificial en la Caja Cusco, se relaciona directamente con el rendimiento laboral del personal, en función de los niveles positivos de rendimiento registrados.
2. Se determinó que la relación entre la percepción de la interacción usuario-IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025, es significativa, según la prueba de Rho-Spearman, que presentó un coeficiente de 0,53 y un valor de significancia de 0,000. Este resultado sostiene que la interacción efectiva entre la inteligencia artificial y los trabajadores, conduce a lograr un rendimiento laboral que sea más productivo, mejorando la ejecución de las tareas cotidianas y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos.
3. Se determinó que la relación entre la adopción de la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025, es significativa, según la prueba de Rho-Spearman, que arrojó un coeficiente de 0,567 y un valor de significancia de 0,000. Esto indica que la adopción de la inteligencia artificial se asocia con el rendimiento laboral, lo que demuestra que entender la implementación tecnológica de forma planificada, sirve para mejorar la eficiencia y la productividad del personal en sus funciones.
4. Se determinó que la relación entre la percepción de la eficiencia de la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025, es significativa, de acuerdo con la prueba de Rho-Spearman, cuyo coeficiente fue 0,489 y el valor de significancia 0,000. Esto da cuenta que la percepción de la eficiencia de la inteligencia

artificial, se relaciona con el mejor rendimiento de los trabajadores, demostrando que la optimización de las herramientas tecnológicas sirve para que se logre más productividad y resultados positivos en el entorno laboral.

5. Se determinó que la relación entre la adaptación a la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025, es significativa, comprobado a través de la prueba de Rho-Spearman con un coeficiente de 0,53 y un valor de significancia de 0,000. Este resultado sustenta que la adaptación de la inteligencia artificial, presenta relación con la mejora del rendimiento laboral, mostrando que la capacidad de la institución para ajustar sus procesos y aprovechar la tecnología permite el cumplimiento de las actividades.
6. Se determinó que la relación entre la integración de la inteligencia artificial en la organización y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025, es significativa, con un coeficiente de correlación de 0,534 y un valor de significancia de 0,000 según la prueba de Rho-Spearman. Esto indica que la integración de la inteligencia artificial, tiene relación con las mejorías del rendimiento laboral, demostrando que la adecuada consideración tecnológica en la estructura organizacional permite lograr eficiencia y productividad en los trabajadores.
7. Se determinó que la relación entre la percepción de la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025, es significativa, de acuerdo con la prueba de Rho-Spearman, que presentó un coeficiente de 0,338 y un valor de significancia de 0,000. Esto sustenta que la percepción positiva de la inteligencia artificial, se relaciona con su disposición para cumplir sus funciones con mayor eficiencia.
8. Se determinó que la relación entre el reemplazo de tareas y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025, no es significativa, de acuerdo con la prueba de Rho-Spearman, que registró un coeficiente de 0,117 y un valor de significancia de 0,092. Esto permite explicar que el reemplazo de tareas realizadas anteriormente por humanos mediante la inteligencia artificial no presenta una relación con el rendimiento

laboral, lo que indica que la consideración de la IA no representa un aspecto determinante para el desempeño del personal, correspondiendo principalmente a un soporte para las funciones laborales.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna, elaborar e implementar un plan estratégico de transformación digital basado en inteligencia artificial, priorizando la automatización de los procesos administrativos y de atención al cliente. Este plan deberá contener metas medibles sobre eficiencia operativa, reducción de tiempos de respuesta y mejora del rendimiento laboral, de manera que la adopción tecnológica se traduzca en mayor productividad y calidad del servicio.
2. Se recomienda al Jefe del Área de Tecnología e Innovación implementar un programa de trabajo colaborativo entre la inteligencia artificial y el personal, con la finalidad de mejorar la confianza y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas. Dicho programa debe contemplar talleres prácticos, simulaciones aplicadas al entorno laboral y espacios de retroalimentación constante para optimizar la experiencia de los trabajadores con los sistemas de IA y elevar su desempeño.
3. Se recomienda a la Gerencia de Administración y Finanzas destinar un presupuesto anual para infraestructura tecnológica y software de inteligencia artificial, asegurando la continuidad de las inversiones y la actualización de los sistemas. Además, se propone considerar este presupuesto con los planes operativos institucionales, logrando que las decisiones financieras se dirijan hacia la mejora del desempeño laboral y la eficiencia organizacional.
4. Se recomienda al Gerente de Operaciones establecer un sistema de indicadores de rendimiento vinculados al uso de inteligencia artificial, que permita monitorear de manera constante su efecto en la productividad, la atención al cliente y los costos operativos. Los resultados de estos indicadores deberán evaluarse cada trimestre para aplicar ajustes técnicos o correctivos, logrando el aprovechamiento óptimo de las herramientas tecnológicas.
5. Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos diseñar e implementar un plan institucional de adaptación tecnológica, enfocado en fortalecer la capacitación del personal en el manejo de herramientas de inteligencia

artificial. Este plan deberá considerar niveles graduales de formación, mecanismos de acompañamiento y reconocimiento al aprendizaje, buscando fomentar una cultura laboral flexible y alineada con la innovación tecnológica.

6. Se recomienda al Jefe de la Oficina de Sistemas realizar un diagnóstico técnico de compatibilidad tecnológica, con el fin de asegurar que la infraestructura actual de la Caja Cusco sea apta para los sistemas de inteligencia artificial. A partir de los resultados, deberán considerarse protocolos de integración, mantenimiento y evaluación del desempeño, de manera que la implementación tecnológica tenga un efecto positivo en la productividad y la seguridad de la información.
7. Se recomienda al Gerente General promover campañas de comunicación interna y liderazgo digital, orientadas a crear una cultura organizacional abierta a la innovación y al uso responsable de la inteligencia artificial. Estas campañas deberán resaltar los beneficios tecnológicos, las buenas prácticas laborales y el reconocimiento del talento humano, con el propósito de reforzar el compromiso institucional y la disposición al cambio.
8. Se recomienda a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), junto con la Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, revisar y actualizar las disposiciones normativas sobre automatización laboral, procurando que la implementación de inteligencia artificial mantenga un carácter ético y centrado en la persona. Asimismo, se plantea la creación de políticas que aseguren la continuidad del empleo y promuevan la reorientación del personal hacia funciones de mayor valor en la organización.

REFERENCIAS

- Agencia Andina. (24 de febrero de 2025). *Perú lidera en el uso de la inteligencia artificial en el trabajo a nivel regional*. <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-lidera-el-uso-de-inteligencia-artificial-el-trabajo-a-nivel-regional-1019940.aspx>
- Aggarwal, C. C. (2016). *Recommender systems: The textbook*. Springer.
- Agrawal, A., Gans, J., & Goldfarb, A. (2019). *La economía de la inteligencia artificial: una agenda*. NBER.
- Armas, C. (2021). La Inteligencia Artificial en empresas peruanas e impactos laborales en los trabajadores. *Iberoamerican Business Journal*, 5(1), 83 - 105. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22451/5817.ibj2021.vol5.1.11053>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bauer, W., Schlund, S., D., M., & O., G. (2014). *Industrie 4.0 – Volkswirtschaftliches Potenzial für Deutschland*. BITKOM.
- Bessen, J. (2015). *Learning by Doing: The Real Connection between Innovation, Wages, and Wealth*. Yale University Press.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos* 17° ed. México: Cengage Learning.
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. . *Human Performance*, 10, 99-109. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3
- Bouschery, S., Blazevic, V., & Piller, F. (2023). Augmenting human innovation teams with artificial intelligence: Exploring transformer-based language models. *Journal of Product Innovation Management*, 40(2), 139-153. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jpim.12656>
- Bruce, D., Fadia, A., Isherwood, T., Marcati, C., Mitchell, A., Münstermann, B., Shenai, G., & Vuppala, H. (7 de diciembre de 2023). *Unlocking the potential of generative AI: Three key questions for government agencies*.

- McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/unlocking-the-potential-of-generative-ai-three-key-questions-for-government-agencies>
- Brynjolfsson, E., Li, D., & Raymond, L. (2023). Generative AI at work. *NBER Working Papers Series*, 31161, 1-67. <https://doi.org/https://doi.org/10.3386/w31161>
- Buckingham, M., & Goodall, A. (2019). *Nine Lies About Work: A Freethinking Leader's Guide to the Real World*. Harvard Business Review Press.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., & Sager, C. (1993). *A Theory of Performance*. In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., *Personnel Selection in Organizations*. Jossey-Bass.
- Cedeño, J., & Sánchez, L. (2024). La inteligencia artificial en el desempeño de la labor secretarial. *Pentaciencias*, 6(4), 172-185. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i4.1234>
- Chávez, N. (2024). Diseño y validación de un instrumento para medir la implementación de la inteligencia artificial generativa en el contexto organizacional. *Redilat. Paraguay*, V(3), 2316. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2197>
- Chui, M., Manyika, J., & Miremadi, M. (2016). *Where Machines Could Replace Humans—And Where They Can't (Yet)*. McKinsey.
- Costa, F., Monaco, J., & Covello, A. (2023). Desafíos de la Inteligencia Artificial generative: Tres escalas y dos enfoques transversales. 3(76), 1-24. <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/16696581e844>
- Cruz, J., & Gordillo, S. (2022). Inteligencia artificial en el campo laboral: conflicto de rol y bienestar. *Red Marka. Ecuador*, 26(1), 52-61. <https://doi.org/https://doi.org/10.17979/redma.2022.26.1.9041>
- Daco, G. (14 de febrero de 2024). *The impact of GenAI on the labor market*. https://www.ey.com/en_us/insights/ai/genai-impact-on-labor-market
- Diario El Peruano. (15 de febrero de 2025). *El Perú y la inteligencia artificial*. <https://elperuano.pe/noticia/264247-el-peru-y-la-inteligencia-artificial>

- Gabini, S., & Salessi, S. (2017). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2017). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1)., 10-26.
- Garrigues. (30 de enero de 2025). *Inteligencia artificial en el mercado laboral latinoamericano*. https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/inteligencia-artificial-mercado-laboral-latinoamericano
- Gentsch, P. (2019). *AI in Marketing, Sales and Service. How Marketers without a Data Science Degree can use AI, Big Data and Bots*. Springer.
- Graen, G., & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *The Leadership Quarterly*, 6(2), 219-247. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/1048-9843\(95\)90036-5](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/1048-9843(95)90036-5)
- Gregory, J., & Gupta, S. (2024). Opportunities for Generative Artificial Intelligence to accelerate deployment of human-supervised autonomous robots. *Proceedings of the 2023 AAAI Fall Symposia*, 2(1), 177-181. <https://doi.org/https://doi.org/10.1609/aaaiss.v2i1.27667>
- Gupta, V., & Yang, H. (2024). Generative artificial intelligence (AI) technology adoption model for entrepreneurs: Case of ChatGPT. *Internet Reference Services Quarterly*, 28(2), 223-242. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10875301.2023.2300114>
- Gupta, V., & Yang, H. (2024). Generative artificial intelligence (AI) technology adoption model for entrepreneurs: Case of ChatGPT. *Internet Reference Services Quarterly*, 28(2), 223-242. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10875301.2023.2300114>
- Hangl, J., Krause, S., & Behrens, V. (2023). Drivers, barriers, and social considerations for AI adoption in SCM. *Technology in Society*, 74(102299). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102299>
- Hernández, E., Ramírez, E., Gómez, N., Franco, B., & Bolaños, Y. (2024). Impacto de la inteligencia artificial en el clima laboral de las organizaciones: una

- revisión bibliométrica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. México, 8(6), 3696-3712.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15123
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill Interamericana Editores, S.A.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hu, Y. (2023). Artificial intelligence and human workers interaction. *Highlights in Science, Engineering and Technology*, 44, 90-95.
<https://doi.org/https://doi.org/10.54097/hset.v44i.7201>
- Jarrahi, M., Kenyon, S., Brown, A., Donahue, C., & Wicher, C. (2023). Artificial intelligence: A strategy to harness its power through organizational learning. *Journal of Business Strategy*, 44(3), 126-135.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JBS-11-2021-0182>
- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2019). Siri, Siri, in my hand: Who's the fairest in the land? On the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence. *Business Horizons*, 62(1), 15-25.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.08.004>
- Lee, K., & Qiufan, C. (2021). *AI 2041: Ten Visions for Our Future*. Crown Currency.
- Levy, P., & Williams, J. (2004). The Social Context for Performance Appraisal: A Review and Framework for the Future. *Journal of Management*, 30, 881-905. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.005>
- Locke, E., & Latham, G. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. Prentice-Hall.
- Marr, B., & Ward, M. (2019). *Artificial Intelligence in Practice: How 50 Successful Companies Used AI and Machine Learning to Solve Problems*. Wiley.
- Michaelis, B., Stegmaier, R., & Sonntag, K. (2009). Affective commitment to change and innovation implementation behavior: The role of charismatic

- leadership and employees' trust in top management. *Journal of Change Management*, 9(4), 399–417.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14697010903360608>
- OCDE. (2019). *Artificial Intelligence in Society*. OECD Publishing.
- Oldemeyer, L., Jede, A., & Teuteberg, F. (2024). Investigation of artificial intelligence in SMEs: a systematic review of the state of the art and the main implementation challenges. *Management Review Quarterly*, 74(1), 1-43.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11301-024-00405-4>
- O'Neil, C., & Schutt, R. (2013). *Doing Data Science: Straight Talk from the Frontline*. O'Reilly Media.
- Pavlik, J. (2023). Collaborating with ChatGPT: Considering the implications of generative artificial intelligence for journalism and media education. *Journalism & Mass Communication Educator*, 78(1), 84-93.
<https://doi.org/10.1177/10776958221149577>
- Peña, S., Meso, K., Larrondo, A., & Díaz, J. (2023). Without journalists, there is no journalism: the social dimension of generative artificial intelligence in the media. *Profesional de la información*, 32(2), 1-16.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2023.mar.27>
- Pink, D. (2011). *Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us*. Riverhead Books.
- Porter, L., & Lawler III, E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. R.D. Irwin.
- Pulakos, E., Arad, S., Donovan, M., & Plamondon, K. (2000). Adaptability in the workplace: development of a taxonomy of adaptive performance. *J Appl Psychol.*, 85(4). <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.4.612>. PMID: 10948805.
- Raparathi, M. Z., Fawad, A., Balasubramanian, S., Maruthi, S., & S., B. (2024). Investigating the creation of AI-Driven solutions for risk assessment, continuous improvement, and supplier performance monitoring. *Dandaao Xuebao/Journal of Ballistics*, 36(1), 1-11.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52783/dxjb.v36.122>

- Román, C. (2024). Talento humano e inteligencia artificial en el desempeño laboral en un Gobierno Regional de Perú. *Revista de Climatología*, 24, 1322-1348. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1322-1348>
- Ruiz, C., & Sánchez, L. (2024). La inteligencia artificial generativa y su impacto en el ámbito laboral en la ciudad de Pilar, Paraguay. *Polo del Conocimiento. Paraguay*, 9(5), 2122-2139. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pc.v9i5.7306>
- Russell, S., & Norvig, P. (2022). *Artificial Intelligence: A Modern Approach Fourth Edition Global Edition*. Pearson.
- Sandy, A., Béjar, C., L. C., & Vera, L. (2021). *Business Consulting – Caja Cusco S.A., Estrategia Para El Posicionamiento de Caja Cusco dentro de las tres mejores empresas del sistema Financiero de Cajas Municipales*. Escuela de Posgrado CENTRUM PUCP.
- Siegel, E. (2016). *Predictive Analytics: The Power to Predict Who Will Click, Buy, Lie, or Die, Revised and Updated*. Wiley. <https://doi.org/ISBN: 978-1-119-14567-7>
- Taniguchi, H., & Yamada, K. (2022). ICT Capital-Skill Complementarity and Wage Inequality: Evidence from OECD Countries. *Labour Economics*, 76, 102151. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.labeco.2022.102151>
- Tegmark, M. (2017). *Life 3.0: Being Human in the Age of Artificial Intelligence*. Knopf.
- Tidd, J., & Bessant, J. (2020). *Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change*. Wiley.
- Villacorta, C., Enciso, J., & Mendoza, A. (2023). Impacto de la inteligencia artificial en la gestión de servicios de tecnología de información en una organización. *Ingeniería Investiga*, 5(e794), 2708-3039. <https://doi.org/https://doi.org/10.47796/ing.v5i0.794>
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- Walsh, T. (2018). *Machines That Think: The Future of Artificial Intelligence*. Prometheus.

- Wang, J., Cooper, N., Eby, M., & Jo, E. (2023). From human-centered to social-centered artificial intelligence: Assessing ChatGPT's impact through disruptive events. 1-23.
<https://doi.org/https://doi.org/10.48550/arXiv.2306.00227>
- Wilson, J. (2018). *Human Plus Machine: Reimagining Work in the Age of AI*. Harvard Business Review Press.
- Zohuri, B. (2023). Charting the future. The synergy of generative AI, quantum computing, and the transformative impact on economy. *Current Trends in Engineering Science*, 3(7), 1-4.
<https://doi.org/https://doi.org/10.54026/CTES/1050>

APÉNDICES

Apéndice 1. Matriz de consistencia

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, SEDE TACNA 2025.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES		METODOLOGÍA
INTERROGANTE PRINCIPAL ¿Cuál es la relación entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025? INTERROGANTES ESPECÍFICOS a) ¿Cuál es la relación entre la Percepción de la interacción usuario-IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025? b) ¿Cuál es la relación entre la adopción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025? c) ¿Cuál es la relación entre la percepción de la eficiencia de la IA y el rendimiento laboral de la	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025. OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) Determinar la relación entre la Percepción de la interacción usuario-IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025. b) Determinar la relación entre la adopción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025. c) Determinar la relación entre la percepción de la eficiencia de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.	HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación positiva y significativa entre la inteligencia artificial y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS a) Existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la interacción usuario-IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025. b) Existe una relación positiva y significativa entre la adopción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.. c) Existe una relación positiva y significativa entre la eficiencia de la IA y el rendimiento laboral de	Variable 1: Inteligencia artificial Dimensiones Percepción de la interacción usuario-IA Adopción de la IA Percepción de la eficiencia de la IA Adaptación de la IA	Indicadores Ambiente de trabajo Comodidad Confianza Enfoque creativo Complemento de habilidades y capacidades Estrategia clara Procesos Inversión en recursos Personal capacitado Toma de decisiones Personalización de productos y/o servicios Calidad de productos y/o servicios Mejora de resultados Reducción de costos operativos Beneficios Necesidades específicas Procesos modificados Cambios positivos	- Tipo de investigación: Básico - Diseño de la investigación: No Experimental Correlacional - Ámbito de estudio: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. - Población: 130 trabajadores del área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco – sede Tacna. - Muestra: Censal. - Técnica de recolección de datos: Encuesta - Instrumentos: Cuestionario

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025? d) ¿Cuál es la relación entre la adaptación de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025? e) ¿Cuál es la relación entre la integración de la IA en la organización y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025? f) ¿Cuál es la relación entre la percepción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025? g) ¿Cuál es la relación entre el reemplazo de tareas y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025?	d) Determinar la relación entre la adaptación de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025. e) Determinar la relación entre la integración de la IA en la organización y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025. f) Determinar la relación entre la percepción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025. g) Determinar la relación entre el reemplazo de tareas y el rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.	la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025. d) Existe una relación positiva y significativa entre la adaptación de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025. e) Existe una relación positiva y significativa entre la integración de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025. f) Existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la IA y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025. g) Existe una relación positiva y significativa entre el reemplazo de tareas y el rendimiento laboral de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco, sede Tacna 2025.	Integración de la IA en la organización Percepción de la IA Reemplazo de tareas por la IA Variable 2: Rendimiento laboral Dimensiones Rendimiento en la tarea Comportamientos contraproducentes Rendimiento en el contexto	Compatibilidad con la infraestructura tecnológica Capacitación Mecanismos de evaluación del impacto Tecnología relevante Compromiso de la alta dirección Reemplazo de tareas realizadas anteriormente por humanos Indicadores Planeamiento y organización del trabajo Orientación a resultado Priorización del trabajo Eficiencia laboral Excesiva negatividad Acciones que dañan a la organización Iniciativa Tareas laborales desafiantes Actualización de conocimiento Habilidades laborales y soluciones creativas frente a nuevos problemas
---	---	---	--	--

Apéndice 2. Instrumento utilizados

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

El presente cuestionario tiene como finalidad medir su percepción en calidad de trabajador, respecto al impacto de la inteligencia artificial en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. Se requiere que marque con una “X” sobre la casilla que represente mejor su percepción, considerando las siguientes calificaciones:

1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

PERCEPCIÓN DE LA INTERACCIÓN USUARIO-IA						
1	La IA ha contribuido a un mejor ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
2	Me siento cómodo trabajando con la IA en mis actividades de trabajo.	1	2	3	4	5
3	Confío en la IA para tomar decisiones en mis actividades de trabajo.	1	2	3	4	5
4	La IA me ha permitido enfocarme en tareas más creativas.	1	2	3	4	5
5	La IA complementa mis habilidades y capacidades.	1	2	3	4	5
ADOPCIÓN DE LA IA						
6	La empresa tiene una estrategia clara para la adopción de la IA.	1	2	3	4	5
7	La empresa ha adoptado la inteligencia artificial en sus procesos.	1	2	3	4	5
8	La empresa ha invertido en recursos para la implementación de la IA.	1	2	3	4	5
9	La empresa cuenta con personal capacitado para usar la IA.	1	2	3	4	5
10	La IA se utiliza para la mejora de la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
PERCEPCIÓN DE LA EFICIENCIA DE LA IA						
11	La IA se utiliza para la personalización de productos y/o servicios.	1	2	3	4	5
12	La IA ha mejorado la calidad de los productos y/o servicios.	1	2	3	4	5
13	La IA ha contribuido a la mejora de los resultados de la empresa.	1	2	3	4	5
14	La IA ha ayudado a reducir costos operativos.	1	2	3	4	5
ADAPTACIÓN A LA IA						
15	Estoy informado sobre los beneficios de la IA.	1	2	3	4	5
16	La IA se ha adaptado a las necesidades específicas de la empresa.	1	2	3	4	5
17	Los procesos de trabajo se han modificado para aprovechar la IA.	1	2	3	4	5
18	La IA ha generado cambios positivos en la forma de trabajar.	1	2	3	4	5
INTEGRACIÓN DE LA IA EN LA ORGANIZACIÓN						
19	La infraestructura tecnológica de la empresa es compatible con la IA.	1	2	3	4	5
20	Se me ha capacitado para trabajar con la IA.	1	2	3	4	5
21	Se han establecido mecanismos para la evaluación del impacto de la IA.	1	2	3	4	5
PERCEPCIÓN DE LA IA						
22	La IA se considera una tecnología relevante para la empresa.	1	2	3	4	5
23	La alta dirección está comprometida con la adopción de la IA.	1	2	3	4	5
REEMPLAZO DE TAREAS						
24	La IA ha reemplazado algunas tareas realizadas anteriormente por humanos.	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL RENDIMIENTO LABORAL

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar su percepción respecto su rendimiento laboral en calidad de trabajador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. Se requiere que marque con una “X” sobre la casilla que represente mejor su percepción, considerando las siguientes calificaciones:

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

RENDIMIENTO EN LA TAREA						
1	Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesarios.	1	2	3	4	5
2	Se me ocurren soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	1	2	3	4	5
3	Cuando puedo realizo tareas laborales desafiantes.	1	2	3	4	5
4	Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan.	1	2	3	4	5
5	En mi trabajo, tengo en mente los resultados que debo lograr.	1	2	3	4	5
6	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	1	2	3	4	5
7	Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	1	2	3	4	5
RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO						
8	Planifico mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.	1	2	3	4	5
9	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	1	2	3	4	5
10	Participo activamente de las reuniones laborales.	1	2	3	4	5
11	Mi planificación laboral es óptima.	1	2	3	4	5
COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES						
12	Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo.	1	2	3	4	5
13	Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	1	2	3	4	5
14	Agrando los problemas que se presentan en el trabajo.	1	2	3	4	5
15	Me concentro en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	1	2	3	4	5
16	Comento aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenece a la empresa.	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración.

Apéndice 3. Matriz de datos

n	La IA ha contribuido a un mejor ambiente de trabajo.	Me siento cómodo trabajando con la IA en mis actividades de trabajo	Confío en la IA para tomar decisiones en mis actividades de trabajo	La IA me ha permitido enfocarme en tareas más creativas.	La IA complementa mis habilidades y crea más capacidad des.	Dimensión: Interrelación de la IA con el ser humano en su entorno laboral	La empresa tiene una estrategia clara para la adopción de la IA.	La empresa a ha adoptado la inteligencia artificial en sus procesos.	La empresa ha invertido en recursos para la implementación de la IA.	La empresa cuenta con personal capacitado para usar la IA.	La IA se utiliza para la mejora de la toma de decisiones.	Dimensión: Adopción de la IA	La IA se utiliza para la personalización de productos y/o servicios.	La IA ha mejorado la calidad de los productos y/o servicios.	La IA ha contribuido a la mejora de los resultados de la empresa.	La IA ha ayudado a reducir costos operativos.	Dimensión: Uso eficiente de la IA	Estoy informado sobre los beneficios de la IA.	La IA se ha adaptado a las necesidades específicas de la empresa.	Los procesos de trabajo se han modificado para aprovechar la IA.	La IA ha generado cambios positivos en la forma de trabajar.	Dimensión: Adaptación de la IA	La infraestructura tecnológica de la empresa es compatible con la IA.	Se me ha capacitado para trabajar con la IA.	Se han establecido mecanismos para la evaluación del impacto de la IA.	Dimensión: Integración de la IA en la organización	La IA se considera una tecnología relevante para la empresa.	La alta dirección está comprometida con la adopción de la IA.	Dimensión: Percepción de la IA	La IA ha reemplazado algunas tareas realizadas anteriormente por humanos	Dimensión: Reemplazo de tareas por la IA	Variable 1: Inteligencia artificial
1	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4
2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
6	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4
7	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4
8	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4
9	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4
10	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
11	5	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	2	5	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	1	1	2	3	1	2	5	5	3
12	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5
13	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5
14	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
15	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
16	4	4	4	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
17	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	5	3	4	3	3	3
18	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4
19	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	2	4
20	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4
23	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3
24	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
25	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	4
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4
31	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4
32	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	2	1	3	2	1	1	2	2	3
33	3	2	2	4	4	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	5	3	4	1	1	3
34	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
35	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
36	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
37	5	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
38	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4
39	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
40	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	2	2	2	4
42	3	3	3	4	3	3	1	2	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3
43	2	1	1	1	1	1	5	2	2	3	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	1	1	1	3	3	3	5	5	3
44	2	2	2	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
46	2	2	3	4	4	3	2	2	1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	4	3	4	1	1	2
47	3	5	3	5	5	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
48	2	5	4	2	4	3	1	1	1	1	5	1	4	5	4	5	5	3	1	1	4	2	3	1	3	2	4	1	2	5	5	3
49	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
50	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3

10 8	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
10 9	2	2	3	4	4	3	2	2	1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	4	3	4	1	1	2
11 0	3	5	3	5	5	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
11 1	2	5	4	2	4	3	1	1	1	1	5	1	4	5	4	5	5	3	1	1	4	2	3	1	3	2	4	1	2	5	5	3
11 2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
11 3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
11 4	2	5	4	2	4	3	1	1	1	5	4	2	5	4	5	3	5	1	1	4	3	2	1	3	4	3	1	5	3	5	5	3
11 5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	4
11 6	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4
11 7	1	1	3	3	4	2	1	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	4	1	2	5	5	2
11 8	1	1	3	3	3	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	4	1	2	5	5	2
11 9	3	5	3	5	5	4	3	2	3	2	2	2	3	5	2	3	3	5	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
12 0	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4
12 1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4
12 2	2	2	2	4	4	3	2	2	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	3	1	1	2
12 3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12 4	3	4	2	1	1	2	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	1	1	1	1	3
12 5	3	3	3	4	3	3	1	2	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3
12 6	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12 7	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
12 8	5	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
12 9	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4
13 0	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4

n	Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesarios.	Se me ocurren soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	Cuando puedo realizar tareas laborales desafiantes.	Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan.	En mi trabajo, tengo en mente los resultados que debo lograr.	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	Dimensión: Rendimiento en la tarea	Planifico mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	Participo activamente de las reuniones laborales.	Mi planificación laboral es óptima.	Dimensión: Comportamientos contraproducentes	Expreso mis inquietudes laborales de manera constructiva.	Comparto con mis compañeros comentarios que contribuyen a mejorar el trabajo.	Enfrento los problemas laborales con una actitud calmada y objetiva.	Me enfoco en los aspectos positivos del trabajo y en las oportunidades de mejora.	Transmito una imagen positiva de mi trabajo fuera de la empresa.	Dimensión: Rendimiento en el contexto	Variable 2: Rendimiento laboral
1	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	1	5	4	5	5	4	5
2	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4
3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	2	3	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	5	5	5	5	4	4
5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4
6	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	4
7	4	3	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4
8	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	1	4	4	4	4	4	4
9	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	1	5	5	5	4	4	5
10	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	1	5	4	4	4	4	4
11	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	4	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	4
13	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5
14	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4
15	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4
16	4	4	5	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
17	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	5
18	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
19	5	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4
21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4
22	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
23	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5
24	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	1	5	5	4	5	4	4
25	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	1	4	4	5	5	4	4
26	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	2	3	5	4	5	4	4
27	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	2	2	2	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5
31	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
32	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	2	2	2	3	3	4
33	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5
34	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4
35	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4
36	3	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	1	5	5	5	5	4	4
37	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	5	4	4
38	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	1	4	4	5	5	4	4
39	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	2	3	1	5	5	5	5	4	4
40	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5
41	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	4	4	5
42	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	5	4	4	4	2	3	3	1	2	3
43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5
44	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3
45	4	5	4	4	4	5	4	5	1	1	2	5	2	1	5	5	4	5	4	4
46	5	3	2	2	4	4	3	3	4	4	5	3	4	2	1	4	4	4	3	3
47	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	5	4	4	4	4	5
48	3	5	5	2	5	4	3	4	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	4
49	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	4	5
50	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	4	5
51	3	5	5	2	4	4	3	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	4	4	4
52	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	1	5	5	5	4	4	4
53	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	1	5	5	5	5	4	4
54	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4
55	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4
56	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5
57	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	4
58	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4
59	5	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4
60	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3
61	5	5	4	5	5	5	2	5	2	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	4
62	3	1	2	2	4	3	2	2	4	3	5	4	4	4	2	3	3	1	2	3
63	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5
64	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	1	4	5	4	5	4	5
65	5	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
66	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	2	3	5	4	5	4	4
67	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	5	5	5	5	4	4
68	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4
69	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	4
70	4	3	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4

71	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	1	4	4	5	4	4	4
72	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	4	4	5
73	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	1	5	4	4	4	4	4
74	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	4	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	4
76	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5
77	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4
78	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4
79	4	4	3	5	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3
80	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	5
81	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
82	5	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	3	4	4
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4
84	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4
85	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	4	4	4	5
86	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5
87	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	1	5	5	4	5	4	4
88	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	1	4	4	5	5	4	4
89	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	5	4	5	4	4
90	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4
91	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4
92	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5
94	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
95	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	2	3	2	3	3	4
96	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5
97	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4
98	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	5	4	4	4
99	3	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	1	5	5	5	5	4	4
100	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	1	5	5	4	5	4	4
101	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	1	4	4	5	5	4	4
102	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	2	3	1	5	5	5	5	4	4
103	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5
104	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	1	4	5	5	4	4	5
105	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	5	4	4	4	2	3	3	1	2	3
106	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5
107	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3
108	4	5	4	4	4	5	4	5	1	1	2	5	2	1	5	5	4	5	4	4
109	5	3	2	2	4	4	3	3	4	4	5	3	4	2	1	4	4	4	3	3
110	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	2	5	4	4	4	4	5
111	3	5	5	2	5	4	3	4	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	4
112	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	4	5
113	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	4	5
114	3	5	5	2	5	4	3	4	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	4
115	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	1	5	5	5	4	4	4
116	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	1	5	5	5	5	4	4
117	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4
118	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4
119	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	2	5	4	4	4	4	5
120	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	4
121	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	1	4	4	4	5	4	4
122	5	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4
123	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3
124	5	5	4	5	5	2	5	2	3	3	5	3	3	2	4	4	3	4	3	4
125	3	1	2	2	4	3	2	4	3	5	4	4	2	4	2	3	1	2	3	3
126	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5
127	3	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	1	5	5	5	5	4	4
128	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	1	5	5	4	5	4	4
129	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	1	4	4	5	5	4	4
130	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	2	3	1	5	5	5	5	4	4

Anexo 4. Matriz de relación variables, dimensiones, indicadores e ítems

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Inteligencia artificial	Percepción de la interacción usuario-IA	Ambiente de trabajo	La IA ha contribuido a un mejor ambiente de trabajo.
		Comodidad	Me siento cómodo trabajando con la IA en mis actividades de trabajo.
		Confianza	Confío en la IA para tomar decisiones en mis actividades de trabajo.
		Enfoque creativo	La IA me ha permitido enfocarme en tareas más creativas.
		Complemento de habilidades y capacidades	La IA complementa mis habilidades y capacidades.
	Adopción de la IA	Estrategia clara	La empresa tiene una estrategia clara para la adopción de la IA.
		Procesos	La empresa ha adoptado la inteligencia artificial en sus procesos.
		Inversión en recursos	La empresa ha invertido en recursos para la implementación de la IA.
		Personal capacitado	La empresa cuenta con personal capacitado para usar la IA.
		Toma de decisiones	La IA se utiliza para la mejora de la toma de decisiones.
	Percepción de la eficiencia de la IA	Personalización de productos y/o servicios	La IA se utiliza para la personalización de productos y/o servicios.
		Calidad de productos y/o servicios	La IA ha mejorado la calidad de los productos y/o servicios.
		Mejora de resultados	La IA ha contribuido a la mejora de los resultados de la empresa.
		Reducción de costos operativos	La IA ha ayudado a reducir costos operativos.
	Adaptación de la IA	Beneficios	Estoy informado sobre los beneficios de la IA.
		Necesidades específicas	La IA se ha adaptado a las necesidades específicas de la empresa.
		Procesos modificados	Los procesos de trabajo se han modificado para aprovechar la IA.
		Cambios positivos	La IA ha generado cambios positivos en la forma de trabajar.
	Integración de la IA en la organización	Compatibilidad con la infraestructura tecnológica	La infraestructura tecnológica de la empresa es compatible con la IA.
		Capacitación	Se me ha capacitado para trabajar con la IA.
		Mecanismos de evaluación del impacto	Se han establecido mecanismos para la evaluación del impacto de la IA.

	Percepción de la IA	Tecnología relevante	La IA se considera una tecnología relevante para la empresa.
		Compromiso de la alta dirección	La alta dirección está comprometida con la adopción de la IA.
	Reemplazo de tareas por la IA	Reemplazo de tareas realizadas anteriormente por humanos	La IA ha reemplazado algunas tareas realizadas anteriormente por humanos.
Variable 2: Rendimiento laboral	Rendimiento en la tarea	Dedicación y esfuerzo	Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesarios.
		Creatividad	Se me ocurren soluciones creativas frente a los nuevos problemas.
		Desafío laboral	Cuando puedo realizo tareas laborales desafiantes.
		Proactividad	Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan.
		Orientación a resultados	En mi trabajo, tengo en mente los resultados que debo lograr.
		Actualización de conocimientos	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.
		Búsqueda de desafíos	Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo.
	Comportamientos contraproducentes	Planificación del trabajo	Planifico mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.
		Actualización de habilidades	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.
		Participación laboral	Participo activamente de las reuniones laborales.
		Eficiencia en la planificación	Mi planificación laboral es óptima.
	Rendimiento en el contexto	Quejas menores	Expreso mis inquietudes laborales de manera constructiva.
		Crítica interna	Comparto con mis compañeros comentarios que contribuyen a mejorar el trabajo.
		Exageración de problemas	Enfrento los problemas laborales con una actitud calmada y objetiva.
		Enfoque negativo	Me enfoco en los aspectos positivos del trabajo y en las oportunidades de mejora.
		Crítica externa	Transmito una imagen positiva de mi trabajo fuera de la empresa.