

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Relación entre motivación y desempeño laboral en  
Compartamos Financiera, agencia Cayma, Arequipa,  
2023**

Erika Norma Uscamayta Zea  
Eloy Felipe Pino Huayta  
Carolina Gabriela Santillana Lopez

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración

Arequipa, 2025

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**A** : William Rodriguez  
 Decano de facultad de Ciencias de la Empresa  
**DE** : Harold Delfin Angulo Bustinza  
 Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 25 de Enero del 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

Relación entre motivación y Desempeño Laboral en Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023

**Autores:**

1. Erika Norma Uscamayta Zea – EAP. Administración
2. Eloy Felipe Pino Huayta – EAP. Administración
3. Carolina Gabriela Santillana Lopez – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI  NO   
 N° de palabras excluidas **(15)**
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original**  
 (No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

**Asesor**

Dr. Harold Delfín Angulo Bustinza

## **Dedicatoria**

Con mucho cariño quiero dedicar este presente trabajo a mis queridos padres, este logro es un reflejo más de su incansable esfuerzo que han invertido en mí a lo largo de sus vidas para inculcarme valores de responsabilidad, trabajo y dedicación.

ELOY PINO HUAYTA

Dedico estas tesis a mi madre, mi abuela, mis compañeros de trabajo y amigos cercanos que han estado presentes en este proceso para cumplir un logro más.

CAROLINA SANTILLANA

A mi querida madre, padre y mi familia, quienes apoyaron en mi formación académica, profesional y personal, por siempre estar dándome ese aliento que me impulsan a tener todos los logros en mi vida; esta tesis es un agradecimiento a todo el amor que me dieron y sacrificio que hicieron por brindarme mi educación invaluable.

ERIKA USCAMAYTA ZEA

## **Agradecimientos**

Quiero extender un profundo agradecimiento, a la Universidad Continental, mi agradecimiento infinito a mi asesor de tesis, Dr. Harold Angulo, por su apoyo incondicional y a mis profesores por brindarme sus conocimientos que constituyen la base fundamental de mi vida profesional.

Mi gratitud también a mis compañeras Erika y Carolina quienes fueron parte de este proceso, a ellas que junto a mi caminaron y fueron inspiración, apoyo y fortaleza para que este sueño sea posible.

ELOY PINO HUAYTA

Agradezco a Dios por permitirme seguir adelante, con sabiduría, paciencia y hacer realidad una de mis aspiraciones.

A cada una de las personas que colaboraron con un granito de arena para la culminación de este proyecto y en especial al Dr. Harold Ángel, por haber brindado sus conocimientos.

CAROLINA SANTILLANA

Quiero rendir gratitud a Dios por siempre estar guiando mi camino, a mis padres y seres queridos un profundo agradecimiento por ser impulso y su apoyo incondicional que me brindaron en mi formación académica y personal.

A mis compañeros Carolina y Eloy por compartir ideas en este largo camino académico, que no fue nada sencillo, lleno de retos, pero llevadero con la motivación y soporte que nos brindamos mutuamente.

Un agradecimiento especial a nuestro asesor de tesis Dr. Harol Angulo por su orientación y apoyo para la culminación de esta tesis.

ERIKA USCAMAYTA ZEA

## Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTOS.....	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
ÍNDICE DE APÉNDICES.....	XI
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
<b>CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....</b>	<b>16</b>
1.1. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.1.1. <i>Territorial</i> .....	16
1.1.2. <i>Temporal</i> .....	16
1.1.3. <i>Conceptual</i> .....	16
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	22
1.3.1. <i>Problema general</i> .....	22
1.3.2. <i>Problemas específicos</i> .....	22
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.4.1. <i>Objetivo general</i> .....	22
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	22
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.5.1. <i>Justificación teórica</i> .....	23
1.5.2. <i>Justificación práctica</i> .....	23
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>24</b>
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	24
2.1.1. <i>Artículos científicos</i> .....	24
2.1.2. <i>Tesis nacionales e internacionales</i> .....	27
2.2. BASES TEÓRICAS.....	33
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	41
<b>CAPITULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>42</b>
3.1. HIPÓTESIS.....	42
3.1.1. <i>Hipótesis general</i> .....	42
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....	42
3.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	42
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	43
<b>CAPITULO IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>45</b>
4.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	45
4.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	45
4.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	46
4.6. POBLACIÓN, MUESTRA.....	47
4.6.1. <i>Población</i> .....	47

<b>4.6.2. Muestra</b> .....	47
A. <i>Unidad de análisis</i> .....	47
B. <i>Tamaño de muestra</i> .....	47
C. <i>Selección de muestra</i> .....	47
4.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
<b>4.7.1. Técnica</b> .....	47
<b>4.7.2. Instrumentos</b> .....	48
a) <i>Diseño</i> :.....	48
b) <i>Confiabilidad</i> :.....	50
c) <i>Validez</i> :.....	51
4.8. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
<b>CAPITULO V. RESULTADOS</b> .....	<b>54</b>
5.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....	54
5.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	55
5.3. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS .....	71
5.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	78
CONCLUSIONES .....	83
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS .....	85
APÉNDICES.....	93

## Índice de tablas

<b>TABLA 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>43</b>
<b>TABLA 2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>48</b>
<b>TABLA 3. MEDICIÓN UTILIZADA EN EL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL, DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA, AGENCIA CAYMA. AREQUIPA .....</b>	<b>49</b>
<b>TABLA 4. MEDICIÓN UTILIZADA EN EL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL, DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA, AGENCIA CAYMA. AREQUIPA. ....</b>	<b>49</b>
<b>TABLA 5. CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE MOTIVACIÓN.....</b>	<b>50</b>
<b>TABLA 6. CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>50</b>
<b>TABLA 7. CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA LAS VARIABLES .....</b>	<b>51</b>
<b>TABLA 8. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS POR GENERO.....</b>	<b>54</b>
<b>TABLA 9. VARIABLE INDEPENDIENTE MOTIVACIÓN LABORAL .....</b>	<b>55</b>
<b>TABLA 10. VARIABLE MOTIVACIÓN .....</b>	<b>57</b>
<b>TABLA 11. DIMENSIÓN NECESIDAD DE AFILIACIÓN.....</b>	<b>59</b>
<b>TABLA 12. DIMENSIÓN NECESIDAD DE LOGRO .....</b>	<b>60</b>
<b>TABLA 13. DIMENSIÓN NECESIDAD DE PODER .....</b>	<b>61</b>
<b>TABLA 14. VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL .....</b>	<b>62</b>
<b>TABLA 15. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....</b>	<b>63</b>
<b>TABLA 16. DIMENSIÓN RECOMPENSAS.....</b>	<b>65</b>
<b>TABLA 17. DIMENSIÓN RETROALIMENTACIÓN.....</b>	<b>66</b>
<b>TABLA 18. DIMENSIÓN DESARROLLO .....</b>	<b>67</b>
<b>TABLA 19. DIMENSIÓN RELACIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>TABLA 20. DIMENSIÓN PERCEPCIÓN.....</b>	<b>69</b>
<b>TABLA 21. DIMENSIÓN POTENCIAL DE DESARROLLO .....</b>	<b>70</b>
<b>TABLA 22. PRUEBAS DE NORMALIDAD .....</b>	<b>71</b>
<b>TABLA 23. MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL.....</b>	<b>72</b>
<b>TABLA 24. NECESIDAD DE AFILIACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL.....</b>	<b>74</b>
<b>TABLA 25. NECESIDAD DE LOGRO Y DESEMPEÑO LABORAL .....</b>	<b>76</b>
<b>TABLA 26. NECESIDAD DE PODER Y DESEMPEÑO LABORAL .....</b>	<b>77</b>

## Índice de Figuras

FIGURA 1. DISEÑO CORRELACIONAL .....	46
FIGURA 2. GÉNERO .....	54
FIGURA 3. MOTIVACIÓN LABORAL .....	55
FIGURA 4. DIMENSIÓN NECESIDAD DE AFILIACIÓN .....	59
FIGURA 5. DIMENSIÓN NECESIDAD DE LOGRO.....	60
FIGURA 6. DIMENSIÓN NECESIDAD DE PODER .....	61
FIGURA 7. VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL .....	62
FIGURA 8. DIMENSIÓN RECOMPENSAS.....	65
FIGURA 9. DIMENSIÓN RETROALIMENTACIÓN .....	66
FIGURA 10. DIMENSIÓN DESARROLLO .....	67
FIGURA 11. DIMENSIÓN RELACIONES .....	68
FIGURA 12. DIMENSIÓN PERCEPCIÓN.....	69
FIGURA 13. DIMENSIÓN POTENCIAL DE DESARROLLO.....	70

## Índice de Apéndices

Apèndice A. Matriz De Consistencia .....	93
Apèndice B. Matriz Operacionalización De Variables .....	96
Apèndice C. Matriz De Operacionalización Del Instrumento .....	97
Apèndice D. Cuestionarios .....	102
Apèndice E. Alfa De Cronbach.....	109
Apèndice F. Validación .....	111
Apèndice G. Carta de consentimiento .....	117
Apèndice H. Fiabilidad.....	119

## Resumen

La siguiente tesis que lleva por título Relación entre motivación y desempeño laboral en compartamos financiera Agencia Cayma Arequipa 2023, su objetivo general fue determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en los analistas de compartamos financiera Agencia Cayma Arequipa 2023. El enfoque de la investigación es cuantitativo; el tipo de investigación se estableció como básica; el nivel de la investigación es correlacional, la metodología es científica y el diseño de la investigación es no experimental, la población está conformada por 23 colaboradores. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, esta información permitió medir el nivel de motivación de los analistas y su relación con el desempeño laboral, del cual se obtuvo por resultado un coeficiente de correlación  $r = 0,698$  y  $p = 0,000$  la que determina que el nivel de motivación está relacionado e influye significativamente en el desempeño laboral. Finalmente se concluyó que los estudios de motivación y desempeño laboral son fundamentales para las empresas debido que aumenta el sentido de pertenencia de los colaboradores e impacta positivamente en la productividad y el clima laboral.

**PALABRAS CLAVE:** Motivación laboral, desempeño laboral, analistas, productividad, clima laboral.

### **Abstract**

The following thesis, titled Relationship between motivation and job performance at Compartamos Financier Agencia Cayma Arequipa 2023, its general objective was to determine the relationship that exists between motivation and job performance in the analysts at Compartamos Financier Agencia Cayma Arequipa 2023. The approach of the research is quantitative; the type of research was established as basic; The level of the research is correlational, the methodology is scientific and the research design is non-experimental, the population is made up of 23 collaborators. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. This information allowed us to measure the level of motivation of the analysts and its relationship with work performance, resulting in a correlation coefficient  $r = 0.698$  and  $p = 0,000$  which determines that the level of motivation is related to and significantly influences job performance. Finally, it was concluded that studies of motivation and work performance are essential for companies because it increases the sense of belonging of employees and positively impacts productivity and the work environment.

**KEYWORDS:** Work motivation, work performance, analysts, productivity, work environment.

## **Introducción**

La investigación que titula “Relación entre Motivación y Desempeño laboral en Compartamos financiera Agencia Cayma Arequipa 2023”, se realizó con el propósito de determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral.

Hoy en día las empresas han tomado mayor énfasis en la importancia de los elementos que motivan a los colaboradores en el desempeño de sus actividades para alcanzar sus objetivos. La motivación se puede dar de muchas maneras y puede surgir una relación positiva o negativa.

El estudio se encuentra conformado por cinco capítulos que a continuación se describe:

El capítulo I Planteamiento del estudio: contiene las delimitaciones de la investigación, planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, así misma justificación de la investigación.

El capítulo II Marco Teórico: muestra los antecedentes nacionales e internacionales, también las bases teóricas y la definición de términos básicos.

El capítulo III Hipótesis y variables: contiene la hipótesis general y específica, la identificación de variables y operacionalización de variables.

El capítulo IV Metodología: contiene al detalle el enfoque de investigación, tipo, nivel, método, diseño, población y muestra; técnica e instrumento, proceso de recolección de datos, descripción del análisis de datos y

El capítulo V Resultados: muestra la descripción, presentación de resultados, mostrado a través de las figuras estadísticas se realizó la interpretación, también la contrastación de resultados. prueba de hipótesis a través de la prueba de normalidad. discusión de resultados.

Se finaliza con las conclusiones, recomendaciones para Compartamos

financiera Agencia Cayma, referencias y apéndices.

## **Capítulo I. Planteamiento del Estudio**

### **1.1. Delimitación de la investigación**

#### **1.1.1. Territorial**

La delimitación espacial del presente estudio se realizó en el distrito de Cayma, en la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa, Perú.

#### **1.1.2. Temporal**

El estudio se llegó a ejecutar en relación correspondiente al segundo semestre del año 2023.

#### **1.1.3. Conceptual**

El estudio investigó la relación a las variables denominadas Motivación y Desempeño laboral para ello se amparó en diversos estudios como artículos, libros, revistas especializadas, tesis, etc.

### **1.2. Planteamiento del problema**

Al gestionar el talento humano, se considera a la motivación como un factor importante dado que es un impulsor de logros de acuerdo a los objetivos que se plantea la persona ya sean personales o laborales en su día a día (Revuelto, 2018). En la actualidad las empresas realizan muchas inversiones destinando enormes cantidades de dinero que permitan motivar a todos los trabajadores, logrando que cada colaborador se comprometa con la entidad y por ende, mejore su desempeño y rendimiento permitiendo obtener mejores utilidades.

El capital de mayor importancia de las organizaciones son los colaboradores que laboran dentro de la organización, puesto que del trabajo de ellos va a depender el fracaso o éxito de las empresas. Es por ello que las empresas que pretenden sobrevivir en el mercado y luego alcanzar un crecimiento sostenido, necesitan generar y aplicar

diversas estrategias de motivación. Chiavenato (2020) explica que un individuo es un componente vital dentro de una empresa, ya que aporta habilidades, aprendizaje e inteligencia. Estas capacidades son cruciales para mantener la competitividad y adaptarse continuamente a un entorno desafiante y en constante cambio.

La motivación es considerada como el factor de vital importancia para el rendimiento del personal, de ello dependerá el crecimiento de las empresas u organizaciones, por esta razón muchas empresas ofrecen buenos salarios, incentivos por el cumplimiento de metas, premios a los vendedores del mes, reconocimientos, capacitaciones, etc. Sin embargo, en algunos casos dichos incentivos no son suficientes para lograr el desempeño esperado en los colaboradores. Por el contrario, en muchos casos llegan a estresarse, aburrirse y en el peor de los casos deseos de renunciar a su empleo. Según Fishman (2014), la motivación es un excelente recurso para no solo obtener un buen desempeño laboral sino también el aprendizaje de nuevas habilidades por parte de los colaboradores.

La motivación más poderosa es la que comienza del interior de cada persona independientemente de cualquier incentivo externo. Pero, son las empresas u organizaciones los que tienen que generar las condiciones necesarias para que esto ocurra.

Taylor (1981), considerado como inventor e ingeniero en América, sostiene que un colaborador era motivado si se le brindaba una mayor cantidad de dinero, por ende, la productividad y eficiencia incrementaban si el pago estaba relacionado a la meta de producción.

Por otra parte, Whetten y Cameron (2005) sostuvieron que el rendimiento de un empleado depende en gran medida de la motivación adecuada. Además, la experiencia se desarrolla cuando el trabajador tiene la capacidad necesaria gracias a los recursos y

la formación recibida. Por último, la motivación surge del compromiso y el deseo de los empleados. Por lo tanto, un buen desempeño es el resultado de estas cualidades combinadas.

De manera similar Aldana y Moncada (2014) afirman que la motivación es considerada un principio fundamental para el desempeño de los trabajadores, debido a que las organizaciones necesitan contar con personal motivado, que ponga en práctica todas sus virtudes; con ello, se pueda incrementar la efectividad en los diversos puestos de trabajo y se obtengan resultados favorables; porque todo colaborador con frecuencia va a buscar laborar en una empresa donde pueda crecer personal y profesionalmente, demostrando todas sus habilidades. Por ende, las organizaciones buscan talentos que se encuentren motivados para laborar en un largo plazo; por ello, se enfocan en jóvenes con escasos conocimientos, pero altamente motivados, y que buscan trabajar en una organización donde se les ofrezca más comodidades; lo que significa que, en algunas situaciones, no son los negocios quienes seleccionan a sus colaboradores, sino ellos, seleccionan la empresa donde desean laborar.

Sin embargo, el estudio de Maslow (1954) estuvo enfocado en las necesidades mentales y emocionales (psicológicas) de los colaboradores, debido a que pensaba que un trabajador no se motivaba solo por el dinero, sino por satisfacer sus necesidades fisiológicas hasta llegar a sentirse autorrealizado.

Por otra parte, Adams (1963) en su teoría de la equidad, menciona que un colaborador de manera natural tiende a hacer comparaciones entre su sueldo y el esfuerzo que realiza; y es allí donde se da el nivel de equidad en su puesto de trabajo, teniendo un impacto directo con el grado de motivación que exista, en la distorsión cognitiva, comparación social y normas de equidad.

Según McClelland (1961), en su libro titulado “The Achieving Society” la

motivación está basado en tres necesidades, las cuales se basa en la vivencia y se toman como fuente de motivación. Estas necesidades son:

- Necesidad de afiliación
- Necesidad de logro
- Necesidad de poder

Por otra parte, para el análisis del desempeño según Chiavenato (2020), afirma que el desempeño laboral en las organizaciones varía según las probabilidades, dependiendo de cada caso específico, es decir de distintos factores que influyen en cada persona. La percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo, determina la dedicación de cada persona esta presta a realizar.

Cada persona evalúa el costo beneficio y las condiciones individuales, de acuerdo con ello analiza y da mayor o menor esfuerzo.

Del mismo modo afirma que, las razones fundamentales que explican el interés de las organizaciones por determinar el desempeño de sus colaboradores son:

- Recompensas
- Retroalimentación
- Desarrollo
- Relaciones
- Percepción
- Potencial de desarrollo

Según Gestión (2020), informa que el Perú es considerado como el país que presenta más rotación del personal con el 20% en todo Latinoamérica; afirmando que dentro de las empresas existen deficiencias para motivar a los trabajadores, donde solo buscan que les entreguen buenos resultados para generar una buena rentabilidad; pero se olvidan de sus trabajadores, quienes son la parte primordial para que la organización

crezca; por ende, es necesario que se mantenga una buena motivación y comunicación con cada colaborador para que se genere estabilidad y tranquilidad.

Para Diaz (2017) gerente del talento humano de BDO Perú, considera que la debilidad de un negocio es que pierda el 10% de sus colaboradores, siendo una cifra alarmante, porque puede causar que la productividad disminuya, al igual que la competitividad y otros aspectos adicionales. Además, sostiene que otro factor alarmante, es el deficiente clima laboral que hay en las organizaciones, así como la escasa motivación. Ya que, para que un trabajador tenga sentido de pertenencia primero tiene que sentir que está trabajando en un buen clima; con reconocimientos e incentivos de acuerdo con su buen desempeño, ya sean monetarios o no monetarios, lo fundamental es reconocer el talento que tiene su trabajador.

Por otra parte, Zumaeta (2021) gerente de la empresa Aptitus, en su estudio logró evidenciar que el 81% de los colaboradores consideran que el ámbito del trabajo es indispensable para que exista un correcto desempeño laboral; por ende, el 86% está dispuesto a abandonar su trabajo si no tiene un correcto clima laboral. No obstante, el 19% considera que lo antes mencionado no afecta en sus funciones. El autor afirma que, las organizaciones deben implementar estrategias claras para lograr satisfacer a sus clientes; no obstante, es común que no se comprenda qué impulsa a los empleados a seleccionar una organización en particular. Es fundamental entender que los colaboradores modernos pertenecen a una generación distinta y necesitan ser reconocidos y valorados de manera adecuada.

Compartamos Financiera es una institución que brinda servicios financieros otorgando créditos a pequeños empresarios donde se pretende satisfacer sus necesidades de consumo, inversión y capital de trabajo. La financiera se originó en la ciudad de Arequipa y actualmente cuenta con 17 oficinas abiertas a lo largo del país, cuenta con una oficina

en el distrito de Cayma - Arequipa donde laboran 23 analistas en el área de negocios, el cual está organizado en tres mesas (equipos) diferentes liderado por un jefe de crédito por cada mesa; todos estos en mención, dirigidos por un gerente por cada agencia. En dicha agencia el plan de trabajo se basa en metas mensuales ya sea por número de clientes, por monto desembolsado, seguros colocados y mantenimiento de cartera de clientes al día, a la vez, la presión por alcanzar las metas mensuales origina una rutina sobrecargada, aunado a la falta de reconocimiento que va afectando su desempeño laboral.

Para el logro de dichas metas los jefes de créditos van direccionando a cada analista en el logro de las metas, ello implica que desde el líder de agencia y los líderes de mesa, cada equipo vea los modos y los medios para motivar al equipo y cada analista para el cumplimiento de los propósitos trazados y puedan rendir un buen desempeño laboral logrando llegar a metas mensuales.

Asimismo, de acuerdo con las últimas encuestas de satisfacción laboral, se visualizó que los asesores de Compartamos Financiera no se sienten del todo motivados con la entidad, ya que describen que existe cierta desigualdad de parte de los líderes, por lo que los colaboradores consideran que sus esfuerzos no se ven valorados como en anteriores años, ya que no existe un reconocimiento o incentivo motivador tales como incentivos monetarios y no monetarios, a la vez indican que actualmente reciben un menor porcentaje en sus bonificaciones. De acuerdo con lo descrito el estudio pretendió determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la entidad y de acuerdo a ello, proporcionar alternativas de solución y logre ayudar a mejorar el rendimiento de los colaboradores.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

PE1. ¿Qué relación existe entre necesidad de afiliación y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa – 2023?

PE2. ¿Qué relación existe entre la necesidad de logro y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023?

PE3. ¿Qué relación existe entre necesidad de poder y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023?

### **1.4. Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE1. Determinar la relación que existe entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa – 2023

OE2. Determinar la relación que existe entre la necesidad de logro y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023

OE3. Determinar la relación que existe entre la necesidad de poder y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023

## **1.5. Justificación de la Investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

Este estudio se realizó con el objetivo de validar los fundamentos teóricos sobre la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023, los resultados obtenidos respaldan la teoría de que la motivación es un factor clave para el desempeño laboral, evidenciando una correlación directa y significativa entre ambas variables.

### **1.5.2. Justificación práctica**

Se detalla la importancia de mejorar las estrategias de motivación laboral en los colaboradores para que puedan tener un mejor desempeño en la empresa y por ende un crecimiento económico personal. Así mismo la presente investigación beneficiará directamente a la empresa Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa y a las empresas que están en el mismo rubro, ya que los resultados obtenidos podrán ser tomados en cuenta para futuras decisiones.

## **Capítulo II. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes de Investigación**

#### **2.1.1. Artículos científicos.**

Bohórquez et al., (2020), en su estudio, aborda el tema de la motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización, cuyo propósito fue elaborar un análisis de la motivación y el desempeño laboral de una Municipal del cantón Salinas - Ecuador; el método de estudio aplicado fue probabilístico, por otro lado, se empleó un enfoque mixto, descriptivo, permitiendo que se recopile datos de acuerdo a cada variable en estudio. Asimismo, los resultados mostraron que el 25% del personal se encontraban insatisfechos en relación a su necesidad fisiológica, a la vez, el 35% se encontró como insatisfecho en su necesidad de poder y finalmente un 35% de colaboradores estaban insatisfechos en relación a la equidad organizacional. De acuerdo con ello se llegó a concluir de una existente relación entre la motivación y desempeño, influyendo de forma positiva en el personal de estudio.

Ayon et al., (2021), en su trabajo, desarrolla la motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional, plantearon como propósito elaborar una investigación de como influye la motivación laboral en el desempeño organizacional. Aplicando la metodología de estudios bibliográficos basados en diversas preguntas de acuerdo con diversos documentos oficiales de acuerdo con el trabajo cualitativo y el comportamiento y percepción de los trabajadores. Los resultados mostraron que existe muchas deficiencias motivacionales, por otro lado, se encontró problemáticas como la autoestima y jornadas largas en sus labores y finalmente no posee una estrategia para estimular al trabajador, concluyendo que la motivación del personal estaría influyendo de forma directa en el desempeño organizacional y de acuerdo con ello la entidad debe

establecer estrategias que permitan mejorar la actual problemática.

Zuta et al. (2018). Con el artículo Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería, a la vez, el propósito fue que se determine como incide la motivación en el desempeño. **El método que se empleo fue descriptivo**, proponiendo un nivel correlacional y finalmente estableció un corte transversal, **para el mismo** se aplicó un cuestionario para determinar los hallazgos a los 28 docentes por cada variable estudiada, posteriormente el estudio de campo se logró desarrollar bajo un cálculo de las frecuencias empleado el conocido software estadístico SPSS aplicando a cada tabla su correspondiente interpretación, así como el contraste de cada hipótesis. De acuerdo a ello, se corroboró que la motivación posee una incidencia en el desempeño de los profesionales de enfermería en la entidad estudiada

Bayser (2022), con el artículo “Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, cuyo propósito fue describir cómo se relaciona la Motivación y desempeño de los enfermeros de Buenos Aires – Argentina. El método de estudio aplicado de descriptivo, bajo un corte transversal, por otro lado, su muestra se conformó 62 profesionales de la entidad pública, los cuales se seleccionaron a través de un muestreo por conveniencia no probabilístico, para ello se llegaron a aplicar cada instrumento según cada variable y la dimensión establecida. Los resultados manifestaron que existe un nivel medio con el 96%, a la vez, no se encontró trabajadores con un desempeño elevado, por otro lado, a nivel inferencial cada dimensión del desempeño laboral tuvo una positiva correlación y significativa, demostrando que a mayor motivación va a existir un mejor desempeño

Dolores et al. (2023). Con el estudio Motivación laboral y su relación con el

desempeño laboral, cuyo propósito fue que se determine una existente incidencia entre la motivación y el desempeño del trabajador de los sectores de salud en época postpandemia. Asimismo, para obtener cada resultado fue necesario que se aplique el modelo simple de regresión lineal, así como la ANOVA, el mismo que permitió que se demuestre el valor crítico calculado de 0.889 por otro lado, se encontró un p-valor =0.354 en el factor motivación en referencia a la variable desempeño. Finalmente se logró corroborar una incidencia positiva entre cada variable estudiada, por lo descrito se demostró que la motivación laboral tiene incidencia en el desempeño laboral de cada trabajador.

Tacuri y Orbe (2021), en su artículo Motivación y desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca. Caso: Extensión Cañar, con el propósito de elaborar un análisis de la motivación y el desempeño laboral en una universidad católica de Ecuador. El método de estudio conto un trabajo descriptivo, con el enfoque cuantitativo, a la vez, su población llevo a contemplar a 35 docentes en su totalidad y 15 administrativos, asimismo conto con una técnica para recabar cada dato mediante dos encuestas elaboradas bajo 27 interrogantes según la escala Likert. Finalmente, el estudio concluyo que se evidencio la existencia de un nivel de compromiso de cada trabajador con su institución, la cual ha reconocido y recompensado cada rol establecido por los trabajadores de acuerdo a sus perfiles de puesto, por otro lado, en relación a la organización en el trabajo se reflejó diversas dudas en la carga laboral entre ellos la horaria, tales como las horas extras a finales de semana.

Chamaidán (2022), con su artículo Motivación como factor clave en el desempeño laboral de funcionarios públicos descentralizados, tuvo como finalidad determinar cómo incide la motivación en el desempeño de funcionarios públicos. Por otro lado, el método aplicado descriptivo, cuantitativo y nivel correlacional, para ello

se estableció una población de 420 funcionarios de la unidad de estudio, a la vez, con una muestra de 201 individuos establecidos bajo el criterio no probabilístico, para lo cual se aplicó dos encuestas, posteriormente los instrumentos se validaron a través del juicio de expertos. En los resultados se logró obtener un Alpha de Cronbach de 0,828. Finalmente, en el estudio se determinó una incidencia entre ambas variables logrando un valor de (0,342), por otro lado, se estableció un valor de sig. Bilateral de  $0.001 < 0.05$  p-valor. Aceptando posteriormente la hipótesis de investigación.

Ruiz et al. (2021) en su artículo Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública, con el propósito que se determine como se incide la motivación y el desempeño laboral de cada trabajador público. El método empleado se estableció como deductivo bajo un diseño de estudio no experimental, por otro lado, para recabar datos lograron recurrir a la encuesta establecidas a través de dos cuestionarios con diversas interrogantes. Los resultados manifestaron que un 50% del personal posee un nivel bajo en relación al desempeño, ya que desconocen a plenitud cada actividad desarrollada en su área laboral trayendo como consecuencia que empleen los recursos de los que necesitan y de acuerdo a ello se corroboró que no logran cumplir con cada meta establecida en su área de trabajo.

### **2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.**

A nivel nacional: Chozo y Santamaria (2021) cuyo propósito fue que se determine como afecta la motivación en el desempeño del personal de Compartamos financiera, Chiclayo. Asimismo, el tipo de estudio fue correlacional, para ello emplearon el enfoque cuantitativo, para luego establecer el diseño no experimental - transaccional, no obstante, su población se constituyó por 62 operarios, por lo mismo que no se aplicó muestra. A la vez, los resultados manifestaron que un 8,1% de la totalidad de los colaboradores describe que su superior en algunas ocasiones no toma

en cuenta la opinión de cada trabajador al realizar la toma de decisiones, posteriormente un 4,8% manifiesta que la entidad muy pocas veces efectúa algún evento en el que felicite a sus colaboradores por su eficaz rendimiento, finalmente se llegó a concluir que la motivación posee una positiva influencia de la entidad Compartamos Financiera alcanzando un valor cuantificable de 0,865, se optó por aceptar la hipótesis alterna, de acuerdo a ello la entidad debería aplicar diversas estrategias que motiven a sus diversos colaboradores.

Chinguel (2020), en su estudio cuya finalidad fue que se determine como incide la motivación y el desempeño del personal de una entidad crediticia en Jaén. Asimismo su método de estudio se estableció con un nivel correlacional, así como también con un diseño no experimental, por otro lado contó con 32 trabajadores de la entidad como población establecida, posteriormente aplicaron dos cuestionarios validados mediante el juicio de expertos logrando una fiabilidad de 0,87. A la vez, su resultado encontrado manifestó que un 41% indica que la motivación laboral es deficiente, asimismo el 47% la describe como adecuada; sin embargo también identificaron que el 44% se encuentra de acuerdo y posteriormente el 22% no está de acuerdo con que la motivación beneficia en el logro; en referencia a la motivación de poder los encuestados no están de acuerdo con el 47%, un 25% de acuerdo; asimismo en relación a la afiliación el 63% se encuentra de acuerdo y muy de acuerdo con el 25%; por otro lado, en referencia al desempeño un 47% posee niveles bajos; a la vez, un 34% posee un desempeño esperado y en referencia a cada dimensión un 47% indica que las recompensas que se les ofrece no son lo esperado, un 100% considera que la retroalimentación es buena; un 78% que el desarrollo del personal es bueno; el 53% está de acuerdo con las relaciones; estableciendo una percepción buena. Concluyendo que los niveles de incidencia fueron de 0.782, finalmente de logro aceptar la hipótesis indicando una

existente incidencia entre ambas variables a través de un sig. =0.000, aceptando la hipótesis de investigación.

Lazo (2020), con su estudio, planteo el propósito de establecer una existente relación entre la motivación y el desempeño del personal de una entidad financiera, asimismo. La metodología fue del tipo descriptiva, con nivel correlacional, contando con un enfoque de investigación mixta, a la vez, logro recabar la información tomando como muestra a 20 trabajadores, funcionarios, agentes involucrados etc, para ello se logró medir cada variable aplicando diversos instrumentos que fueron validados y estandarizados permitiendo que se logre la medición de cada una de las variables. Asimismo, el resultado obtenido demostró de una existente incidencia entre ambas variables estudiadas, para ello aplicó el coeficiente de RHO Spearman logrando que se asocien las variables con un valor cuantificable de 0,650, reafirmado con una valoración de sig. Bilateral de 0.002, el mismo que es inferior al error permitido de 0.05), para lo cual se logró aceptar la hipótesis alterna, estableciendo que si la entidad establece estrategias de motivación para todos sus colaboradores logrará que mejore el desempeño del personal y por ende logrará un mayor desempeño trayendo muchos beneficios para la entidad y el trabajador.

Sánchez (2020), con el estudio tuvo como propósito primordial determinar la incidencia entre la Motivación y el desempeño del personal en Etral Sac, Trujillo. El método de trabajo se plasmó de manera descriptiva y con un nivel correlacional, por otro lado estableció un diseño no experimental, de forma transversal; asimismo, establecieron una muestra compuesta por 21 colaboradores que prestaron servicio a la fecha, posteriormente establecieron una técnica que permitió recabar la información a través de una encuesta, para ello elaboraron dos cuestionario como instrumento de acuerdo a cada variable, en la que se diseñó mediante una escala de Likert con 05

alternativas, estableciendo diversas interrogantes para posteriormente establecer la fiabilidad mediante un  $\alpha = 0,824$  y  $0,825$  respectivamente, indicando que los valores encontrados para cada variable son buenos. Mediante el estudio se concluye afirmando que existe incidencia entre las dos variables de estudio a través del coeficiente de  $RHO = 0.906$  demostrando una incidencia directa, por otro lado, se logró niveles altamente significativos con valores mejores  $0.05$  logrando la aceptación de la hipótesis de investigación, en donde se indica que, si se logra aumentar la Motivación, se lograra un mayor Desempeño de cada trabajador en la entidad en estudio.

Granda (2019), en su estudio, cuyo propósito primordial fue que se demuestre una existente influencia de la motivación y el desempeño de cada trabajador de una entidad financiera en el Callao. El método empleado de nivel aplicada, bajo un tipo correlacional, por otro lado, estableció un diseño no experimental, asimismo la población estuvo conformada por 28 colaboradores la que también se estableció como muestra. En referencia a la aplicación de los resultados, los colaboradores indicaron que un  $28.57\%$  estuvieron indecisos en referencia a la motivación, por otro lado de encontró que los colaboradores no poseen una positiva actitud la misma que incide en el desarrollo de la entidad financiera, a la vez, un  $71.43\%$  se encuentra de acuerdo con la motivación que les proporciona la entidad ya sea de forma intrínseca o extrínseca. Finalmente, el estudio determinó que la motivación posee una incidencia significativamente en relación con el desempeño de los colaboradores de la entidad financiera, la misma que se plasmó con un  $RHO = 0.690$ , estableciendo una existente relación entre las dos variables en la entidad financiera.

Ramírez (2019), con el estudio “Influencia de la motivación en el desempeño del asesor del área cobranzas del BCP, distrito de La Esperanza”, el propósito del estudio fue que se determine como influye de las dos variables en cada asesor de la entidad

financiera. El método de estudio del presente trabajo estuvo basado bajo el método inductivo-deductivo permitiendo realizar un análisis de lo particular a lo general, por otro lado, se estableció un diseño de estudio correlacional, para posteriormente establecer el diseño de estudio no experimental - transversal; permitiendo que se observe la realidad de cada variable en estudio y se logre la descripción de las variables para luego efectuar un análisis de su interrelación, por otro lado, la población se conformó por 102 colaboradores de ambos sexos, para posteriormente aplicar las encuestas a los colaboradores mediante la recopilación de datos que logren permitir una eficiente tabulación para lograr analizar de forma óptima la información. El estudio concluyó de una existente incidencia con un valor de 0.768, determinando una influencia directa entre las dos variables investigadas, por ello la entidad financiera debe establecer planes motivacionales que permitan lograr un mayor compromiso de los trabajadores trayendo como consecuencia que se mejore en rendimiento y desempeño.

Salomón (2018), con el estudio denominado influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera - Lima. El propósito del estudio fue que se determine como la motivación laboral influye en el desempeño de los trabajadores de entidad crediticia. Asimismo, su estudio presentó un método descriptivo con un nivel correlacional, en el que se determinó lograr un alcance metodológico buscando establecer un grado de intensidad entre las variables motivación y desempeño, por otro lado, se llegó a utilizar una muestra conformada por 54 trabajadores que prestan su servicio, asimismo, se utilizó una técnica que estableció un muestreo aleatorio simple para cada elemento que formo nuestra población permitiendo que tenga la misma probabilidad. Finalmente se llegó a concluir de una influencia favorable entre las dos variables investigadas de los trabajadores en la

entidad crediticia con un valor de 0,645, también, se estableció un sig. Bilateral menor al 0,05 logrando aceptar la hipótesis de investigación.

A nivel internacional, en Ecuador Gordón (2018), en la investigación tuvo como objeto fundamental que se identifique de qué forma influye la motivación en el desempeño del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena, en Ecuador. El método empleado fue mixto a través de una revisión bibliográfica, de tipo descriptiva, exploratoria y correlacional, elaborándose una encuesta aplicada al personal de la empresa, siendo un total de 81. De los cuales el 48% demostraron que ofrecer una buena atención a los clientes es importante, el 52% admitieron que no lo es, el 25% evidenciaron que existe una limitada relación con sus superiores, el 54% considero que es correcta la relación, el 36% reveló que no tiene la capacidad de solucionar situaciones con sus clientes, por ende, tiene que acudir a sus superiores, el 48% lo resuelve solos. Con ello, se logró concluir que fue necesario diseñar un programa para motivar a todo el personal y con ello se puedan observar mejoras en el desempeño.

Torres y Ramírez (2021) en su estudio, tuvieron como objetivo fundamental analizar la influencia de la motivación en la satisfacción del personal de una empresa industrial alimenticia en Ecuador. Desarrollándose mediante un estudio cuantitativo, de nivel correlacional, siendo no experimental, teniendo en consideración una muestra de 103 trabajadores. A quienes se les encuestó a través de un cuestionario de 25 ítems. De los cuales se encontró un  $\alpha = 0.844$  demostrando que es confiable, asimismo, se encontró un Coef. De Pearson para ambas variables investigadas, indicando que la influencia es baja y positiva con un  $r = 0.258$ , llegando a concluir que, a una mejor motivación entonces existirá un mayor desempeño y satisfacción.

## **2.2. Bases Teóricas.**

### **2.2.1 Motivación.**

Es definida como la motivación interna es la fuerza que activa y sostiene el comportamiento de una persona para alcanzar sus objetivos (Chiavenato, 2019, p. 152).

Se le reconoce como aquel impulso que está relacionada con las necesidades de afiliación, logro y poder, que compartimos todos los individuos, mismas que pueden influir en el comportamiento y las motivaciones de las personas en diferentes aspectos de la vida, incluyendo el ámbito empresarial y organizacional (McClelland, 1989).

Por otro lado, Robbins la define como una serie de fuerzas internas y externas que afectan la dirección, intensidad y perseverancia con la que una persona se esfuerza por llevar. (Robbins y Judge, 2015, p. 176).

Asimismo, se define como el conjunto de motivos, incentivos o estímulos que impulsan a una persona a realizar una actividad o esfuerzo en el entorno laboral (Fischman, 2014, p. 56).

#### **2.2.1.1. Importancia**

La importancia la motivación laboral es importante para lograr el éxito empresarial, ya tiene influencia en el compromiso de los empleados, su productividad y su bienestar general. Cuando los empleados se sienten motivados, están más dispuestos a esforzarse, asumir desafíos y contribuir de manera significativa para lograr los objetivos de la organización (Deci & Ryan, 2017).

#### **2.2.1.2. Objetivo**

Por otro lado, la finalidad de la motivación laboral es fomentar un ambiente en el que los colaboradores estén comprometidos, satisfechos y con una fuerte disposición para dar lo mejor de sí. Esto implica estimular sus necesidades intrínsecas,

proporcionar un sentido de propósito y significado en el trabajo, y ofrecer incentivos y recompensas adecuadas que los impulsen al logro de sus objetivos individuales y del negocio (Latham & Pinder, 2005).

### **2.2.1.3. Tipos de motivación**

Ryan y Deci (2000), proponen dos tipos de motivación laboral: Extrínseca e intrínseca. La última es más duradera y satisfactoria, ya que está impulsada por factores internos y la propia experiencia gratificante de la actividad. Asimismo, busca la participación en actividades por una simple satisfacción y placer que se obtiene de ella, sin necesidad de recompensas externas.

Por otro lado, la motivación extrínseca implica involucrarse en una actividad con el objetivo de conseguir premios externos o eludir sanciones. Por otro lado, se basa en recompensas externas, tales como dinero, reconocimiento o posición, y puede ser menos duradero a largo plazo.

### **2.2.1.4. Teorías de la motivación**

Teoría de la Motivación-Higiene, de Frederick Herzberg, quien postula que hay dos grupos de factores que tienen influencia en la insatisfacción y satisfacción del trabajo. Los motivacionales como el crecimiento y reconocimiento personal, buscan lograr que una persona se sienta satisfecha. Por otro lado, los higiénicos están basados en el salario y la condición que tengan en su puesto de trabajo; teniendo en cuenta que estas pueden ocasionar que una persona no se sienta satisfecha si no se cumple de manera correcta (Herzberg, 1968).

Por su parte Vroom (1964) explica la teoría de la expectativa sustentando que, la motivación para actuar en un entorno laboral está determinada por tres factores: la expectativa de que los esfuerzos darán como resultado un desempeño exitoso, las expectativas de que el desempeño exitoso llevará a una recompensa deseada y el valor

que un individuo le da a esa recompensa.

También, la teoría de la Autorrealización propuesta por Maslow: se enfoca en la jerarquía de necesidades de la pirámide, que establece que las personas tienen diversas necesidades que deben satisfacer en un orden jerárquico. En el contexto laboral, cuando se satisfacen las necesidades más básicas, como la seguridad y la pertenencia, las personas se motivan para buscar el autodesarrollo y la autorrealización (Maslow, 1954).

Teoría de la Autodeterminación de Edward Deci y Richard Ryan: Sostiene que la motivación proveniente del interior de la persona es fundamental para el rendimiento y tranquilidad laboral. Se enfoca en satisfacer de las necesidades fundamentales psicológicas de relación social, competencia y autonomía (Deci & Ryan, 1985).

#### **2.2.1.5. Dimensiones**

De acuerdo con la teoría de la motivación y logro de McClelland hay tres necesidades principales que influyen en la motivación y comportamiento de una persona dentro del ámbito empresarial (Figueroa y Ramírez, 2004, pag. 20). Las cuales se describen a continuación:

Necesidad de afiliación: Hace referencia a la inclinación de las personas a formar parte de grupos sociales y a buscar relaciones sociales significativas. Aquellos individuos con una necesidad elevada de afiliación que tiene como propósito buscar la colaboración y el apoyo de otros, les importa conocer las opiniones y sentirse parte de un equipo. Esta necesidad puede variar en intensidad entre diferentes personas, y algunos pueden valorarla más que otros. El autor señala que aquellos individuos que otorgan un mayor valor a esta necesidad tienden a desempeñarse mejor como empleados y pueden ser excelentes colaboradores dentro de una organización. Sin embargo, pueden mostrar menos interés en ocupar roles de liderazgo.

Necesidad de logro: esta referida al deseo que tienen algunas personas de establecer metas desafiantes y de alcanzar el éxito en sus esfuerzos. Aquellos con una alta necesidad de logro buscan constantemente superar obstáculos, destacarse en sus tareas y recibir reconocimiento por sus logros. Esta necesidad puede impulsarlos a esforzarse más, asumir responsabilidades y tomar riesgos calculados para alcanzar sus objetivos. El autor indica que, individuos con una fuerte necesidad para sentirse logrados, son propensos a convertirse en líderes y emprendedores exitosos, ya que se sienten motivados por la posibilidad de superar desafíos y obtener resultados positivos.

Necesidad de poder: esta referida al querer influir, controlar o impactar de manera significativa en otros individuos y su entorno. Por ende, una persona con una necesidad elevada de poder busca liderar y tomar decisiones que afecten a los demás. Esta necesidad puede expresarse de dos maneras: de poder personal e institucional. Aquellos con necesidad de poder personal buscan controlar y dominar a los demás, mientras que aquellos con necesidad de poder institucional buscan utilizar su influencia para el beneficio de la organización o el grupo en general. El autor indica que aquellos con una fuerte necesidad de poder pueden ser líderes efectivos, pero también deben tener cuidado de no caer en comportamientos manipuladores o autoritarios.

### ***2.2.2.- Desempeño laboral.***

Chiavenato (2020) describe el desempeño laboral como aquellas acciones o procedimientos de los colaboradores, los mismos que son de vital importancia para alcanzar los objetivos organizacionales, para ello la organización debe tener en cuenta diversos factores como las recompensas, la retroalimentación, el desarrollo, las relaciones, la percepción y el potencial de desarrollo.

También, se refiere al nivel de rendimiento y resultados alcanzados por un

individuo en su trabajo. Implica la habilidad de realizar los deberes y actividades de forma eficiente y efectiva, cumpliendo con los patrones y objetivos establecidos (Bock, 2015).

Por otro lado, se define como el nivel en que un colaborador logra cumplir con los requisitos laborales y alcanza los resultados esperados (Robbins & Judge, 2017, p. 42).

Asimismo, es definido como "la efectividad con la que los colaboradores cumplen con los requisitos y expectativas del trabajo" (Noe et al., 2018, p. 67).

#### **2.2.2.1.Importancia:**

De acuerdo con Gómez et al. (2016), el desempeño laboral muestra un impacto en la obtención de los objetivos organizacionales, la productividad, la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa. Un correcto desempeño contribuye al éxito empresarial y puede llevar a recompensas y oportunidades de crecimiento para los empleados. También, se puede destacar en términos de la gestión del talento y el desarrollo del personal. Dado que, un rendimiento sólido permite identificar a los empleados con alto potencial y brinda oportunidades para su desarrollo y promoción dentro de la organización.

#### **2.2.2.2.Finalidad:**

De acuerdo con Cuestas, (2018) la finalidad es lograr un nivel óptimo de rendimiento y resultados en el trabajo, tanto a nivel individual como organizacional. El desempeño laboral tiene como objetivo principal cumplir con los estándares y expectativas establecidos, alcanzar metas y colaborar al éxito de la organización. Del mismo modo, también puede estar relacionada con la evaluación y la retroalimentación. El desempeño laboral facilita una base para la evaluación del rendimiento de los empleados y la identificación de la zona de mejoras, así como para

brindar retroalimentación constructiva y ofrecer oportunidades de desarrollo y crecimiento.

### **2.2.2.3.Objetivos del desempeño laboral**

Lograr metas y resultados organizacionales: El desempeño laboral tiene como objetivo principal contribuir a alcanzar los propósitos y metas establecidas por el negocio. Esto implica cumplir con los modelos de calidad, productividad y eficiencia establecida, y generar resultados positivos. "El objetivo es que se identifiquen las fortalezas del personal para brindar retroalimentación y oportunidades de desarrollo"

Identificar fortalezas y áreas de mejora: El desempeño laboral también tiene dicho objetivo con el fin de brindar retroalimentación constructiva y oportunidades de desarrollo y crecimiento.

Mejorar la gestión del personal: El desempeño puede tener como objetivo mejorar la gestión del talento identificando a los empleados con alto potencial y ofreciéndoles oportunidades de desarrollo, promoción y recompensas.

### **2.2.2.4.Tipos de desempeño laboral:**

Chiavenato (2019), estableció los siguientes:

Desempeño Individual: Está centrado en evaluar el rendimiento de cada empleado de forma individual. Se evalúa su capacidad para que cumplan con las responsabilidades y metas planteadas para su área de trabajo específico.

Desempeño de Equipo: En este caso, se evalúa el rendimiento de un grupo de empleados que laboran en grupo para lograr un propósito en común. Se analiza la capacidad del equipo para colaborar, comunicarse y lograr resultados colectivos.

Desempeño Organizacional: Este tipo de desempeño hace referencia a la evaluación del rendimiento global de una empresa en relación con sus metas y objetivos estratégicos. Se consideran factores como el crecimiento financiero, la

satisfacción del consumidor, la innovación y la eficiencia operativa.

Estos tipos de desempeño laboral permiten evaluar el rendimiento en diferentes niveles, desde el individual hasta el organizacional, y proporcionan una visión más completa del desempeño del personal y de la empresa en su conjunto.

#### **2.2.2.5. Claves del desempeño laboral:**

A la vez, se describe cada una de ellas según lo adaptado en base al autor Cuesta (2018):

**Claridad de los objetivos:** Es importante que los empleados tengan claridad sobre los objetivos y expectativas de su trabajo. Esto implica establecer metas claras y medibles, así como proporcionar orientación sobre cómo alcanzarlas.

**Retroalimentación y seguimiento:** Proporcionar retroalimentación continua y constructiva es esencial para mejorar el desempeño laboral. Esto implica brindar comentarios frecuentes sobre el rendimiento, destacar fortalezas y áreas de mejora, y ofrecer oportunidades de desarrollo.

**Reconocimiento y recompensa:** Reconocer y recompensar el buen rendimiento es clave para motivar y mantener la satisfacción de los colaboradores. Esto puede incluir elogios, incentivos económicos, oportunidades de crecimiento y desarrollo, entre otros.

#### **2.2.2.6. Dimensiones.**

De acuerdo a Chiavenato (2015), indica que existen conceptos fundamentales en la administración efectiva del talento humano y el desarrollo de una fuerza laboral, tales como:

**Recompensas:** Están referidas a las formas en que una organización reconoce y retribuye a sus empleados por su desempeño y logros. Estas recompensas pueden incluir salarios, bonificaciones, incentivos, reconocimientos, oportunidades de

desarrollo profesional y otros beneficios. El objetivo de las recompensas es mantener motivado a los colaboradores, fomentar la satisfacción laboral y retener el talento dentro de la organización.

**Retroalimentación:** conocida como feedback, es un proceso de comunicación bidireccional entre los líderes y los empleados en una organización. Implica proporcionar comentarios sobre el desempeño de un individuo en su trabajo, con la finalidad de tener mejoras en el desempeño, corregir áreas de mejora y fortalecer aspectos positivos. La retroalimentación efectiva es esencial para el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

**Desarrollo:** esta referida a la mejora de conocimientos, habilidades, y competencias de los colaboradores para que puedan enfrentar nuevos desafíos y asumir mayores responsabilidades dentro de la organización. El desarrollo puede lograrse a través de capacitaciones, programas de formación, mentorías y oportunidades de aprendizaje continuo.

**Relaciones:** Se les conoce a aquellas interacciones entre los empleados y sus superiores, compañeros y otros integrantes de la empresa. La gestión efectiva de las relaciones en el trabajo es fundamental para promover un clima de trabajo saludable, colaborativo y productivo.

**Percepción:** esta referida a cómo los empleados interpretan y comprenden su entorno laboral, las políticas de la organización y su papel dentro de la misma. La percepción puede influir en la satisfacción, la motivación y el compromiso del personal.

**Potencial de desarrollo:** es descrita como aquella capacidad de los empleados para mejorar sus habilidades y competencias, asumir nuevos roles y responsabilidades, y contribuir al crecimiento y éxito de la organización en el futuro. Identificar y

desarrollar el potencial de los empleados es esencial para la planificación de la sucesión y la retención del talento dentro del negocio.

### **2.3. Definición de términos básicos**

Capital. Según Piketty (2013), es un cúmulo de conocimientos, experiencias y destrezas de los trabajadores, adquiridos por capacitaciones, cultura o por tiempo de trabajo.

Analista. Según Kotler (2000), es considerado como un vendedor capacitado y que tiene mucha intuición, con indispensables conocimientos en temas financieros, económicos y familiares. Teniendo como propósito principal convencer a sus clientes para que puedan escoger una fuente de financiamiento en una entidad donde laboran. Luego de ello, es el responsable de evaluar la voluntad y capacidad de pago de sus clientes para que se determine la viabilidad del crédito, para después hacer un seguimiento, cobrar y recuperar el crédito

Crecimiento sostenido Jackson (2009), Precisa el crecimiento sostenido como el porcentaje para hacer crecer las ventas y activos que asumirán las finanzas de la empresa.

Clima laboral. es el ambiente físico y humano donde se realizan las actividades laborales. Dependiendo de dicho entorno los trabajadores podrán aumentar o disminuir su desempeño laboral (Robbins y Judge, (2009)

Incentivos. Según Cruelles (2013), Un incentivo es un medio por el cual se busca recompensar o castigar la conducta o el rendimiento de una persona.

Reconocimiento. son diferentes estrategias que implementan las organizaciones para motivar el trabajo que realizan sus colaboradores, con la finalidad de fortalecer las conductas positivas hacia los objetivos de la empresa (Cepeda et al., 2015).

## **Capítulo III. Hipótesis y Variables**

### **3.1. Hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis general**

H1: Existe una relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023

H0: No existe una relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023

#### **3.1.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe una relación directa y significativa entre la necesidad de afiliación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023.

H1: Existe una relación directa y significativa entre la necesidad de logro y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023.

H1: Existe una relación directa y significativa entre la necesidad de poder y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023.

### **3.2. Identificación de las Variables**

Variable 1 Motivación laboral

Variable 2 Desempeño laboral

### 3.3. Operacionalización de las Variables.

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización de variables*

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTU AL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACION AL</b>	<b>DIMENSIONE S</b>	<b>INDICADORE S</b>	<b>Item</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
MOTIVACIÓN LABORAL	Es aquel impulso que, está relacionada con las necesidades de afiliación, logro y poder que compartimos todos los individuos, las mimas que pueden influir en cómo nos comportamos en diferentes aspectos de nuestra vida, incluyendo el ámbito empresarial y organizacional. (McClelland, 1989)	La sumatoria total de los puntajes obtenidos del cuestionario respecto a las dimensiones de motivación tales como necesidad de afiliación, de logro y de poder, donde el mayor puntaje se considerará que el analista se encuentra con el mayor nivel de motivación.	Necesidad de afiliación	Pertinencia	1- 4	Ordinal; bajo la escala Likert: 1) Nunca 2) Casi nunca
			Necesidad de logro	Realización	5- 8	3) Algunas veces 4) Casi siempre
			Necesidad de poder	Autoridad	9- 13	5) Siempre

DESEMPEÑO LABORAL	Se describe como aquellos procesos de los colaboradores, los mismos que son de vital importancia para alcanzar las metas de a empresa, para ello la organización debe tener en cuenta diversos factores como las recompensas, la retroalimentación, el desarrollo, las relaciones, la percepción y el potencial de desarrollo. (Chiavenato, 2015)	La sumatoria total de los puntajes obtenidos del cuestionario de niveles de desempeño laboral respecto a las dimensiones de productividad laboral, ambiente de trabajo, reconocimiento laboral y desarrollo profesional donde el mayor puntaje se considerará mejor desempeño laboral.	Recompensar	Satisfacer Reconocer Incentivar	1- 5
			Retroalimentar	Grado de desempeño Competencia Actitud	6- 9 10- 13
			Desarrollar	Reporte de actividades Fortaleza Debilidad	14- 16 17- 19
			Relacionar	Compañeros Clientes	20- 22
			Percepción	Compañeros Jefes	
			Potencial de desarrollo	Aportes como trabajador Capacitaciones Acciones de mejoras	

---

## **Capítulo IV. Metodología**

### **4.1. Enfoque de la investigación**

Por el tipo de datos de análisis el estudio es de tipo cuantitativo. Según Hernández et al. (2014), este tipo de estudio evidencia la necesidad de determinar el tamaño de los problemas o fenómenos del estudio; así mismo, el investigador formula un problema preciso y definido sobre el fenómeno; además de que las preguntas de investigación hablan de cuestiones propias.

### **4.2. Tipo de investigación**

En cuanto a al tipo de investigación se estableció como básica, para Ander (2010), La investigación básica se centra en avanzar la teoría científica, ampliando los conocimientos teóricos y principios fundamentales, sin considerar directamente sus implicaciones prácticas. Busca establecer leyes y patrones generales que expliquen la realidad.

### **4.3. Nivel de investigación**

Según la naturaleza de los objetivos es de alcance correlacional. Según Hernández et al, (2014) tiene como finalidad medir la incidencia que hay entre dos o más conceptos, categorías o variables. Estas relaciones se formulan en hipótesis sometidos a prueba.

### **4.4. Métodos de investigación**

En la presente se usó el método científico, que como define, Tamayo y Tamayo (2012), es un grupo de técnicas y procesos donde se encargan de plantear los problemas científicos y se someten a prueba tanto hipótesis como instrumentos.

Los métodos específicos para emplearse serán:

- a. Observación: Permitirá la observación de datos.
- b. Comparativo: Permitirá analizar los datos, tratar los

resultados y probar las hipótesis.

c. Deductivo: Permitirá construir del marco teórico y conceptual del presente estudio.

d. Hipotético Deductivo: Permitirá probar la hipótesis,

#### 4.5. Diseño de investigación

Según el grado de manipulación de variables, la investigación es no experimental de corte transversal. Velásquez (2018), menciona que este diseño se emplea para examinar un aspecto particular en diferentes etapas del estudio, con el fin de involucrar variedad de grupos o muestras. Esto facilita el análisis de eventos que han ocurrido en la realidad después de su inicio y permite estudiarlos con perspectiva. Asimismo, busca establecer la relación entre variables mediante la recolección de datos en un solo punto en el tiempo, ofreciendo una visión estática de la conexión entre ellas.

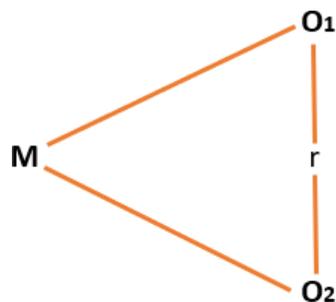


Figura 1. Diseño correlacional

M = Muestra

O1 = Variable 1 (Motivación)

O2 = Variable 2 (Desempeño laboral)

R = Relación de las variables de estudio.

## **4.6. Población, Muestra**

### **4.6.1. Población**

La población es de 23 analistas pertenecientes a la planilla de asesores activos del área de negocios activos de Compartamos Financiera agencia Cayma. Según Arias (2020) define población como grupo limitado o ilimitado de elementos con características comunes que ayudará para los resultados de la investigación

La población es de tipo finita donde los 23 analistas pertenecen a Compartamos Financiera, Agencia Cayma.

### **4.6.2. Muestra**

#### **A. Unidad de análisis**

Como indica Ñaupas et al. (2014) es el elemento primordial para analizar el contenido, siendo caracterizados por un grupo de variables, categorías o palabras

La unidad de análisis fueron los analistas de compartamos financiera agencia Cayma durante el año 2023.

#### **B. Tamaño de muestra**

La muestra de la tesis es de 23 analistas de negocios. De las cuales se consideró a todos por ser un número reducido de la población.

#### **C. Selección de muestra**

La muestra seleccionada fue censal, puesto que se tomó a toda la población, la misma que tiene más valor la representatividad que la parte cuantitativa, por tanto, se consideró a los 23 analistas de negocios.

## **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.7.1. Técnica**

La encuesta, según Ñaupas et al (2014) refieren que la encuesta se basa en

realizar un conjunto de preguntas escritas de manera sistemática en una cédula. Estas guardan una relación estricta con las variables del estudio. Tienen como objetivo recolectar datos para comprobar las hipótesis de trabajo.

#### 4.7.2. Instrumentos

Para este caso fue un cuestionario para cada variable. El instrumento presenta una escala de valoración del 1 al 5. Donde: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). De acuerdo Ñaupas, et. al. (2014), son instrumentos complejos que ayudan a recolectar datos relevantes en un estudio.

##### *a) Diseño:*

Para diseñar se elaboró la matriz de consistencia y operacionalización, estructurando el número de ítems para el cuestionario de ambas variables.

Para el cuestionario de Motivación Se determinó que fueran 3 dimensiones y 13 ítems; por otro lado el de Desempeño laboral se determinó 6 dimensiones y 22 ítems; expresados en dos encuestas correspondiente a cada variable. Por ello el diseño del cuestionario será de tipo estructurado.

Tabla 2.

*Técnicas e Instrumentos aplicados a los colaboradores de la empresa.*

Técnica	Instrumento	Alcance	Los que brindan información
Encuesta	Cuestionario	Obtener datos valiosos y pertinentes para implementar la variable de motivación en Compartamos financiera agencia Cayma, Arequipa	Los trabajadores de la empresa Compartamos financiera agencia Cayma, Arequipa
Encuesta	Cuestionario	Obtener datos valiosos y pertinentes para implementar la variable desempeño laboral en Compartamos financiera agencia	Compartamos financiera agencia Cayma, Arequipa

---



---

Cayma, Arequipa

---

Según Fabregas, et al. (2016) El cuestionario estructurado está formado por preguntas establecidas precisas, de igual forma para todos los encuestados.

Es así que, la escala de valoración es de tipo ordinal tal como se muestra en la tabla.

Tabla 3.

*Medición utilizada en el cuestionario para la variable motivación laboral, de la empresa Compartamos financiera, agencia Cayma. Arequipa*

ALTERNATIVAS	NIVEL: Escala ordinal
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Se analizaron las respuestas de los colaboradores a todas las preguntas del cuestionario. Luego, se compararon los resultados totales con una tabla predeterminada y, según la puntuación alcanzada, se determinó el nivel correspondiente, el cual podía ser: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca o Nunca.

Por otra parte, la tabla 4 muestra los detalles de la metodología empleada para medir la variable Desempeño laboral.

Tabla 4.

*Medición utilizada en el cuestionario para la variable desempeño laboral, de la empresa Compartamos financiera, agencia Cayma. Arequipa.*

ALTERNATIVAS	NIVEL: Escala ordinal
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces

4	Casi siempre
5	Siempre

Se analizaron las respuestas de los colaborador a todas las preguntas del cuestionario. Luego, se compararon los resultados totales con una tabla predeterminada y, según la puntuación alcanzada, se determinó el nivel correspondiente, el cual podía ser: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca o Nunca.

***b) Confiabilidad:***

En el proceso de investigación, se emplearon cuestionarios como medio para recopilar información. Estos cuestionarios fueron analizados utilizando el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. Los resultados de este estudio se detallan en las siguientes tablas.

Tabla 5.

*Confiabilidad del cuestionario para la variable Motivación.*

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.870	13

En relación con la confiabilidad del cuestionario sobre la Motivación, se obtuvo un valor de 0.870 con 13 ítems. Esto se debe a que se incluyeron preguntas para esta variable debido a su independencia. Al evaluar el coeficiente Alpha de Cronbach, se observa que se acerca a 1.0, lo cual indica que la herramienta es altamente confiable.

Tabla 6.

*Confiabilidad del cuestionario para la variable desempeño laboral*

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.879	22

En relación con la confiabilidad del cuestionario para la variable Desempeño Laboral, arrojó un resultado de 0.879 con un número de 22 ítems, enfocándonos en el hecho de que se hicieron más preguntas para esta variable porque es dependiente, como resultado del Alpha de Cronbach encontramos que se asemeja a 1.0, esto sugiere que el instrumento goza de una alta fiabilidad.

Tabla 7.

*Confiabilidad del cuestionario para las variables*

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.923	35

Con respecto a la confiabilidad de ambas variables, indicó que el alfa de Cronbach es de 0.923 con un número de ítems de 35, lo que resulta que el instrumento en general de las dos variables, Motivación y desempeño laboral son altamente confiables.

**c) Validez:**

Para validar esta tesis, se solicitó la opinión de tres expertos: el Dr. Abraham José García Yovera, la Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan y el MBA Jorge Robinson Villanueva Villacorta, quienes otorgaron un nivel de validación del 96% cada uno.

Estos expertos confirmaron que el instrumento utilizado cumple con los requisitos necesarios para ser aplicado a la muestra. Posteriormente, se realizaron los ajustes necesarios y se analizaron los datos recopilados utilizando el software SPSS, lo que permitió calcular el coeficiente Alpha de Cronbach y verificar una alta confiabilidad en los resultados. Además, se logró una coherencia óptima en los datos internos.

#### **4.8. Técnicas estadísticas de recolección de datos.**

Será de la siguiente forma:

01. Desarrollar instrumento para recopilar información. El estudio estableció a dos cuestionarios de acuerdo a cada variable en estudio, la misma que contó con 13 interrogantes para la variable 01 y 22 para la variable 02.

02. Utilizar la prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento. Se estableció una prueba piloto para obtener la fiabilidad de cada instrumento, las misma que se realizó a 15 de 23 personas a través del denominado Alfa de Cronbach, dando como resultado 93%. Ver Apéndice E.

03. Validar el instrumento por los expertos, cada instrumento se logró validar por tres especialistas en la temática, los expertos fueron 1) Dr. García Yovera Abraham José 2) Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica 3) MBA Villanueva Villacorta Jorge Robinson que tuvieron el resultado el 96%. Ver. Apéndice F. los mismos que verificaron detalladamente las interrogantes y luego brindaron su visto bueno para aplicarlo.

04. Recolectar datos por 30 días. Luego de haber obtenido la fiabilidad y haber validado el instrumento se procedió a aplicar la encuesta a la unidad de estudio.

05. Obtener resultados e interpretaciones. Luego de aplicar las encuestas a toda

la muestra determinada se procedió a elaborar las tablas y figuras de acuerdo a cada objetivo planteado.

06. Concluir y recomendar. Luego de haber interpretado cada resultado, se procedió a concluir el estudio y posteriormente recomendar diversas estrategias que permitirán mejorar la problemática encontrada.

#### Descripción del análisis de datos

Según Ñaupas et al. (2014) es un proceso difícil y por ende se recomienda emplear tres estrategias analíticas: a) la elaboración de parámetros para comparar; b) elaboración de una primera explicación en referencia a las causas de los sujetos de estudio; c) Analizar de series de tiempo, comparando los recientes datos obtenidos con información anteriormente registrada.

## Capítulo V. Resultados

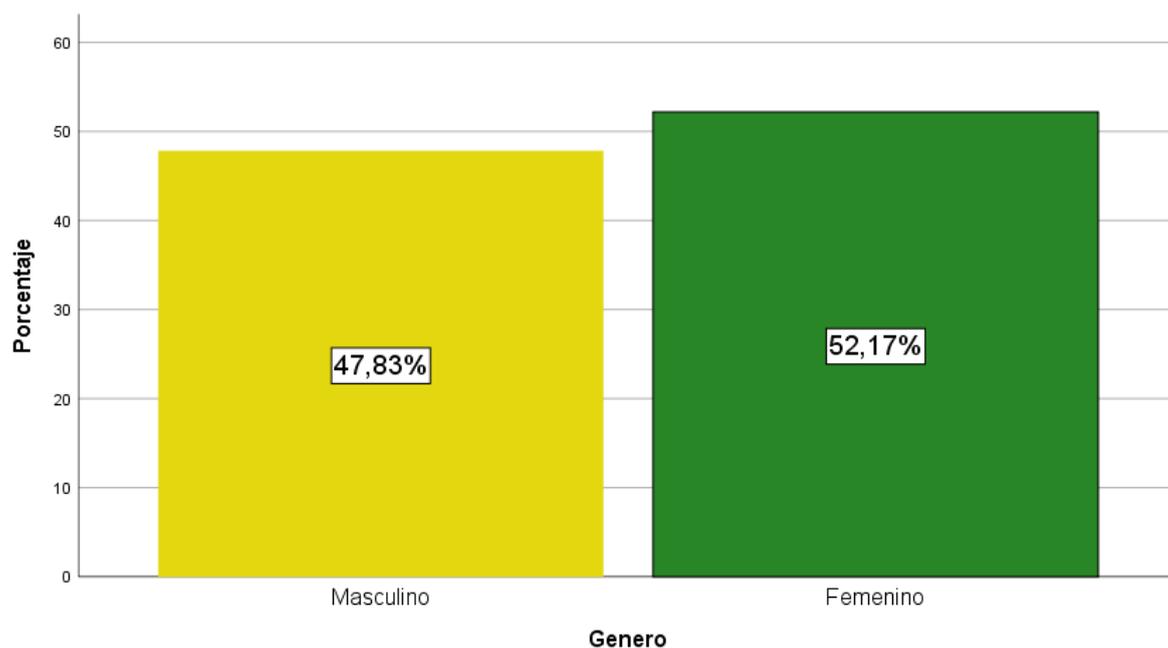
### 5.1. Descripción del trabajo de campo

#### 5.1.1. Análisis de datos generales

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias por genero*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	11	47,8	47,8	47,8
	Femenino	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



*Figura 2. Género*

#### Interpretación y análisis

Según la figura 1, en el instrumento aplicado a los encuestados de la entidad de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa describe que el 52.17% de las

personas pertenecen al género femenino, asimismo un 47.83 pertenecen la genero masculino.

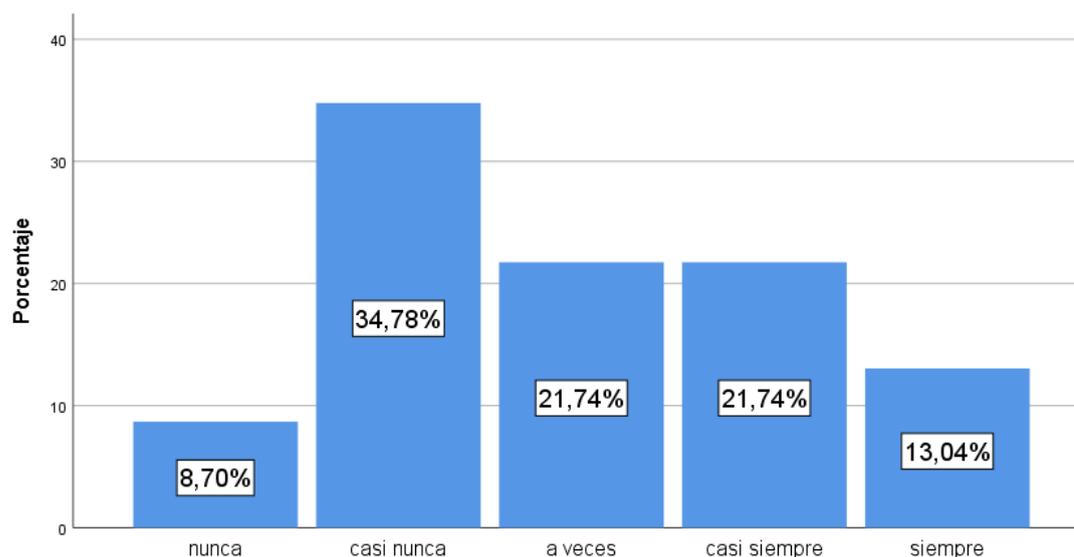
## 5.2 Presentación de resultados

### 5.1.2. Resultados de la variable independiente: Motivación

Tabla 9.

*Variable independiente Motivación laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	8,7	8,7	8,7
Casi Nunca	8	34,8	34,8	43,5
A Veces	5	21,7	21,7	65,2
Casi Siempre	5	21,7	21,7	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	



*Figura 3. Motivación Laboral*

### Interpretación y análisis

Entre los valores más resaltantes de la figura 2, la mayor parte de trabajadores visualiza que casi nunca, la motivación es buena (34.78%), a la vez, el 21.74% indica

que a veces y el mismo porcentaje indica que casi siempre es buena. De acuerdo a ello podemos interpretar que, lo trabajadores desean que en la entidad exista una mejor relación interpersonal entre jefes y compañeros; por otro lado, desean tener mayor autonomía en la toma de decisiones.



### **Interpretación y análisis**

En relación con la tabla 5, los resultados establecidos de la variable motivación laboral donde se utilizaron 23 respuestas validas por cada ítem y se logró medir la motivación en una escala donde 1 indica una baja motivación (nunca) y 5 que siempre existe una buena motivación. Los resultados demuestran una mediana consistencia en la mayoría con un valor de 4 que representa un valor medio cuando los datos están ordenados, lo que sugiere que la mitad de las respuestas están por encima del valor y la otra mitad por debajo, confirmado una evaluación generalmente equilibrada entre la mayor parte de ítems. Por otro lado, la media proporciona el promedio de los datos que varía ligeramente entre los ítems, situándose en la mayor parte de preguntas en valor que oscilan entre el 4,35, 4,22, 3,96, 3,91 y 4,26, sugiriendo un valor promedio. Por otro lado, la moda oscilo entre los valores 4 y 5, a la vez, se encontró una desviación estándar de 0,647. Por ello se encontró que frecuentemente la mayor parte de compañeros se encuentra motivados con su área de trabajo.

### 5.2.1.2. Resultados de las dimensiones de la variable independiente

Tabla 11.

#### *Dimensión Necesidad de Afiliación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	8,7	8,7	8,7
Casi Nunca	5	21,7	21,7	30,4
A veces	8	34,8	34,8	65,2
Casi Siempre	5	21,7	21,7	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

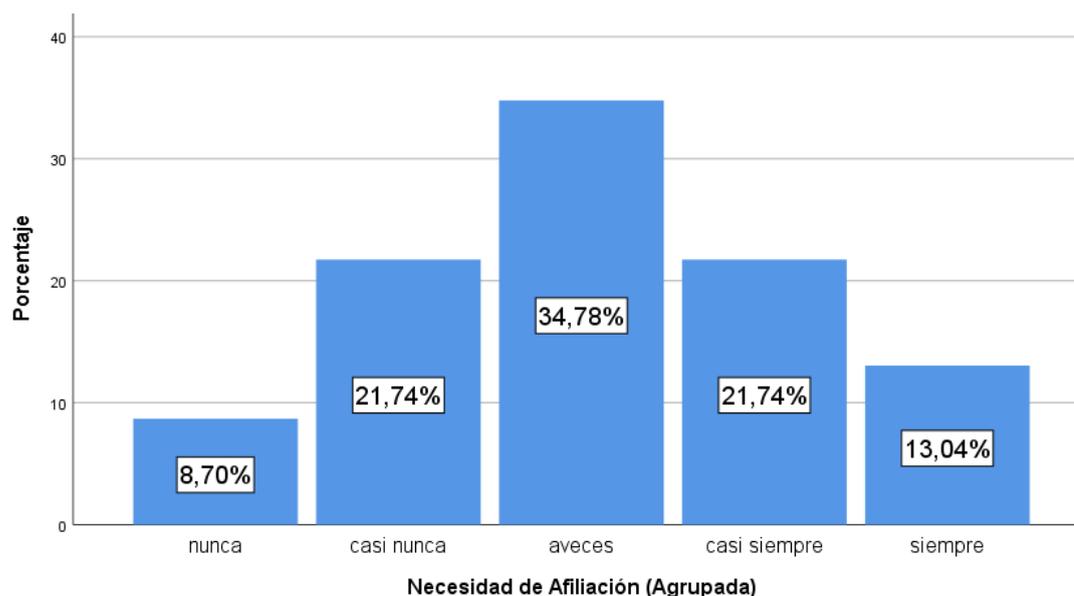


Figura 4. Dimensión Necesidad de Afiliación

#### Interpretación y análisis

Entre los valores más resaltantes de la figura 3, la mayor parte de trabajadores visualiza que a veces existe una necesidad de afiliación entre los trabajadores y empresa, por ello perciben que en algunas ocasiones se sienten aceptadas y valoradas por los demás, por otro lado un 21.74% indica que casi siempre existe necesidad de

afiliación, estableciendo que se sienten contentas de pertenecer a la entidad la misma que contribuye al bienestar emocional y sentido de pertenencia.

Tabla 12.

*Dimensión Necesidad de Logro*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	26,1	26,1	26,1
	Casi Nunca	6	26,1	26,1	52,2
	A Veces	3	13,0	13,0	65,2
	Casi Siempre	4	17,4	17,4	82,6
	Siempre	4	17,4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

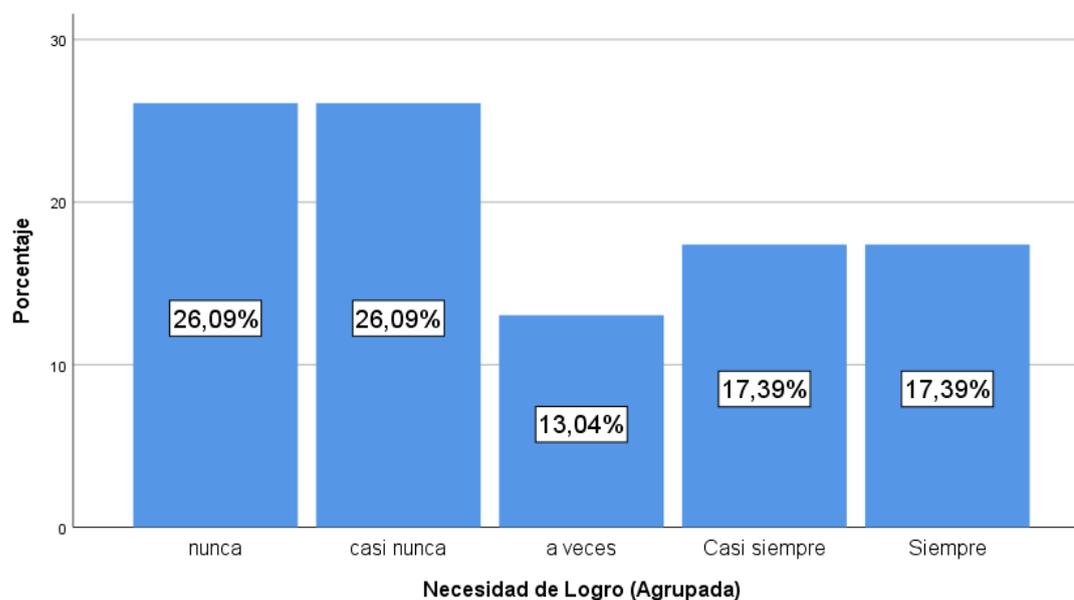


Figura 5. Dimensión Necesidad de Logro

### Interpretación y análisis

Entre los valores más resaltantes de la figura 4, la mayor parte de trabajadores visualiza que nunca y casi nunca (26.09%) existe una necesidad de logro entre los

trabajadores y empresa, por lo que algunos trabajadores no les gusta alcanzar metas desafiantes o ambiciosas, por otro lado, un 13.04% indica que a veces se asumen riesgos calculados y se esfuerza por mejorar constantemente en su labor diaria.

Tabla 13.

*Dimensión Necesidad de Poder*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	34,8	34,8	34,8
Casi Nunca	5	21,7	21,7	56,5
A Veces	5	21,7	21,7	78,3
Casi Siempre	1	4,3	4,3	82,6
Siempre	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

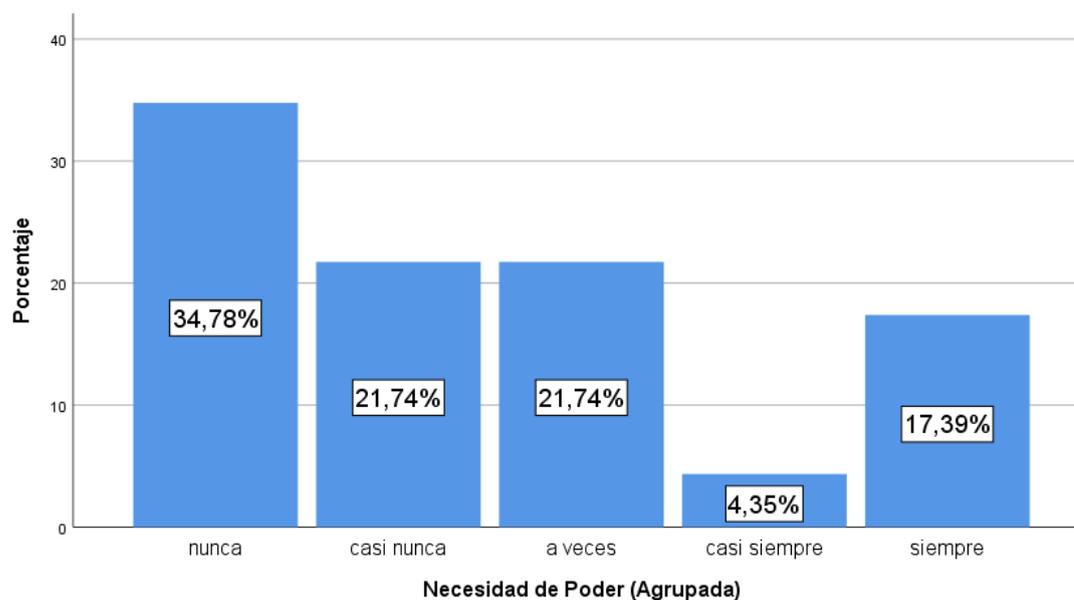


Figura 6. Dimensión Necesidad de Poder

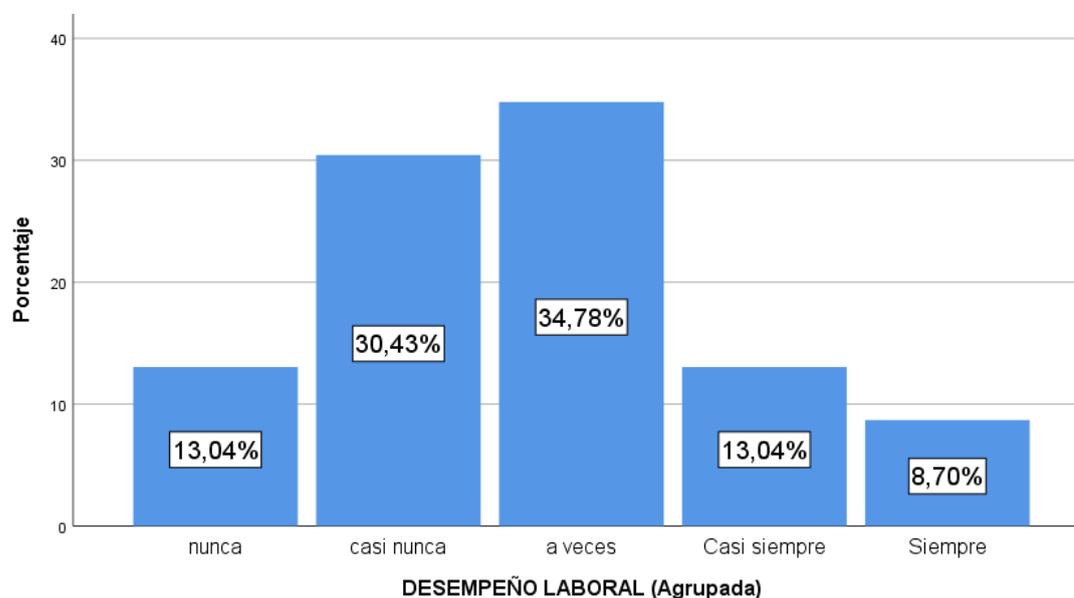
### Interpretación y análisis

#### 5.1.3. Resultados de la variable independiente: Desempeño Laboral

Tabla 14.

*Variable dependiente Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	13,0	13,0	13,0
Casi Nunca	7	30,4	30,4	43,5
A Veces	8	34,8	34,8	78,3
Casi Siempre	3	13,0	13,0	91,3
Siempre	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	



*Figura 7. Variable dependiente Desempeño laboral*

### **Interpretación y análisis**

Entre los valores más resaltantes de la figura 6, la mayor parte de trabajadores percibe que, a veces existen un buen desempeño laboral (30.43%), de acuerdo a ello se puede indicar que la empresa cumple con expectativas claras y objetivos definidos para cada empleado, lo que ayuda a que sus esfuerzos estén alineados con los objetivos organizacionales, a la vez, el 30.43% indica que casi nunca existe un buen desempeño, estableciendo que la empresa no tiene establecido programas de desarrollo que permitan ayudar a mejorar sus habilidades y competencias.



## Interpretación y análisis

Los resultados de la variable desempeño laboral donde se utilizaron 23 respuestas validas por cada ítem, se logró medir un desempeño en una escala donde 1 indica una baja motivación (nunca) y 5, que siempre existe un buen desempeño. Los resultados demuestran una mediana consistencia en la mayoría con un valor de 4 que representa un valor medio cuando los datos están ordenados, lo que siguiere que la mitad de respuestas están por encima del valor y la otra mitad por debajo, confirmado una evaluación generalmente equilibrada entre la mayor parte de ítems. Por otro lado, la media proporciona el promedio de los datos que varía ligeramente entre los ítems, situándose en la mayor parte de preguntas en valor que oscilan entre el 4,04, 4,39, 4,00, 3,52, 3,96, 4,17, 4,30, sugiriendo un valor promedio. Por otro lado, la moda oscilo entre los valores 4 y 5, a la vez, se encontró una desviación estándar de 0,767, 0,583, 0,674, 0,994, 0,638, 0,650 y 0,635. Por ello se encontró que frecuentemente la mayor parte de compañeros posee un buen desempeño con su área de trabajo.

### 5.2.2.3. Resultados de las dimensiones de la variable dependiente

Tabla 16.

#### *Dimensión Recompensas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	26,1	26,1	26,1
Casi nunca	5	21,7	21,7	47,8
A veces	7	30,4	30,4	78,3
Casi siempre	2	8,7	8,7	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

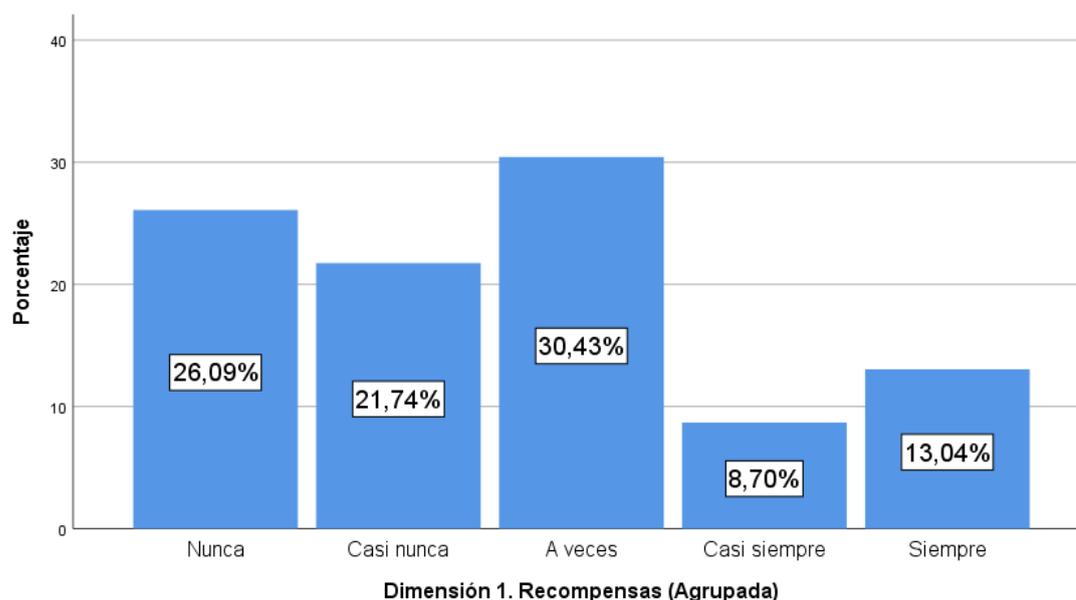


Figura 8. Dimensión Recompensas

#### **Interpretación y análisis**

Entre los valores más resaltantes de la figura 7, la mayor parte de trabajadores visualiza que a veces existe recompensas en la entidad (30.43%) estableciendo que la entidad debería establecer incentivos a los trabajadores por el buen desempeño para motivar a sus trabajadores, por otro lado, un 27.09% indica que la empresa nunca establece recompensas, ni incentivos laborales.

Tabla 17.

*Dimensión Retroalimentación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	13,0	13,0	13,0
A veces	12	52,2	52,2	65,2
casi siempre	3	13,0	13,0	78,3
Siempre	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

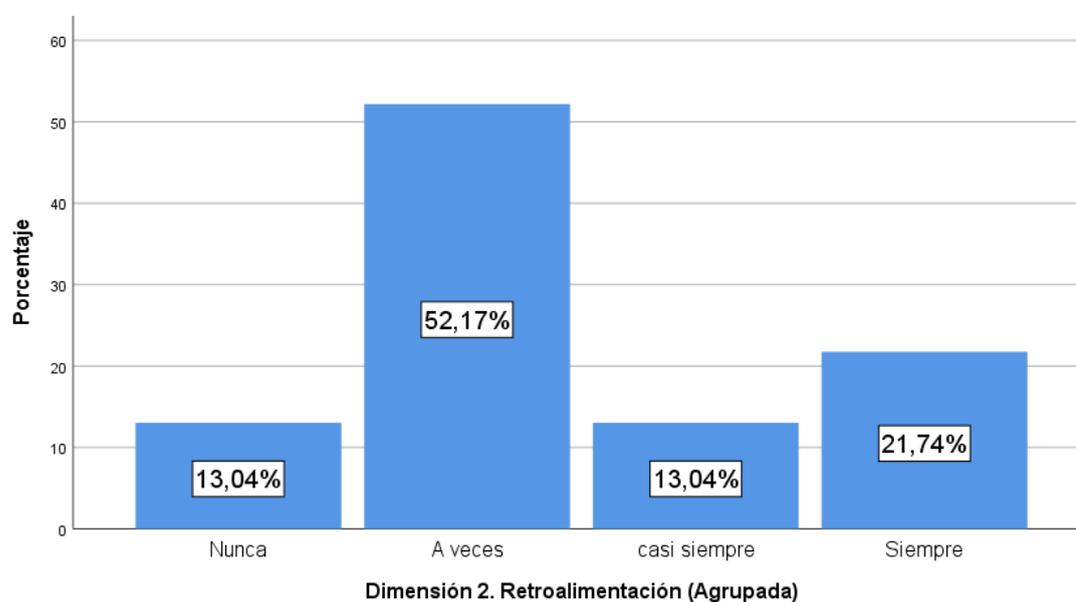


Figura 9. Dimensión Retroalimentación

## Interpretación y análisis

Entre los valores más resaltantes de la figura 8, la mayor parte de trabajadores visualiza que a veces existe retroalimentación en la entidad (52.17%) la misma que estaría causando una incomodidad, lo que estaría generando resistencia y dificultad en su rendimiento, por otro lado, un 21.74% indica que la empresa siempre retroalimenta a sus trabajadores, permitiendo compartir ideas, resolver problemas y trabajar juntos para alcanzar objetivos comunes.

Tabla 18.

*Dimensión Desarrollo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	34,8	34,8	34,8
casi nunca	6	26,1	26,1	60,9
A veces	6	26,1	26,1	87,0
casi siempre	1	4,3	4,3	91,3
Siempre	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

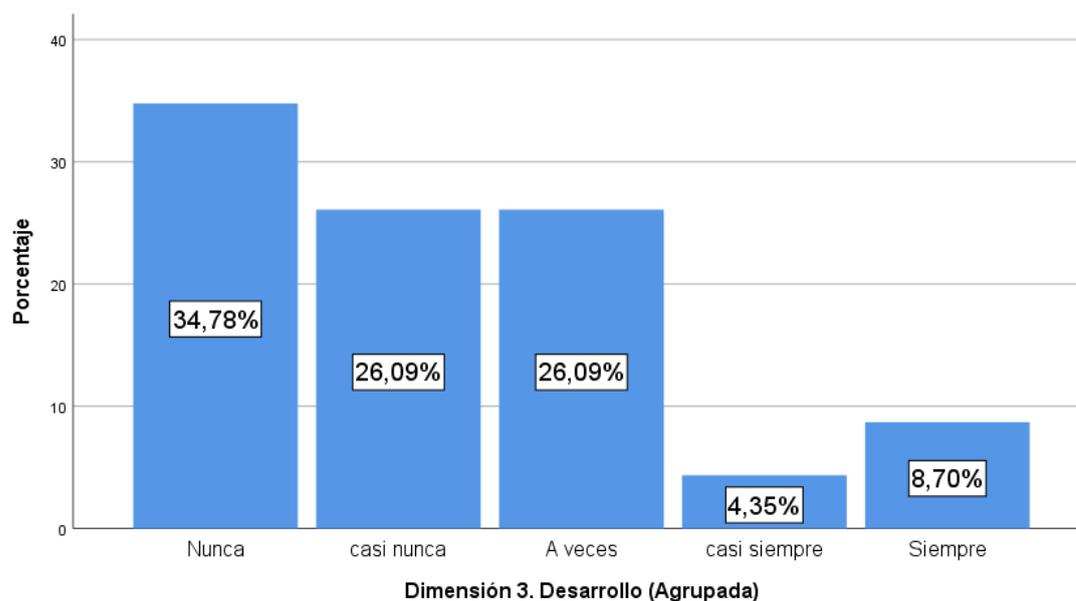


Figura 10. Dimensión Desarrollo

## Interpretación y análisis

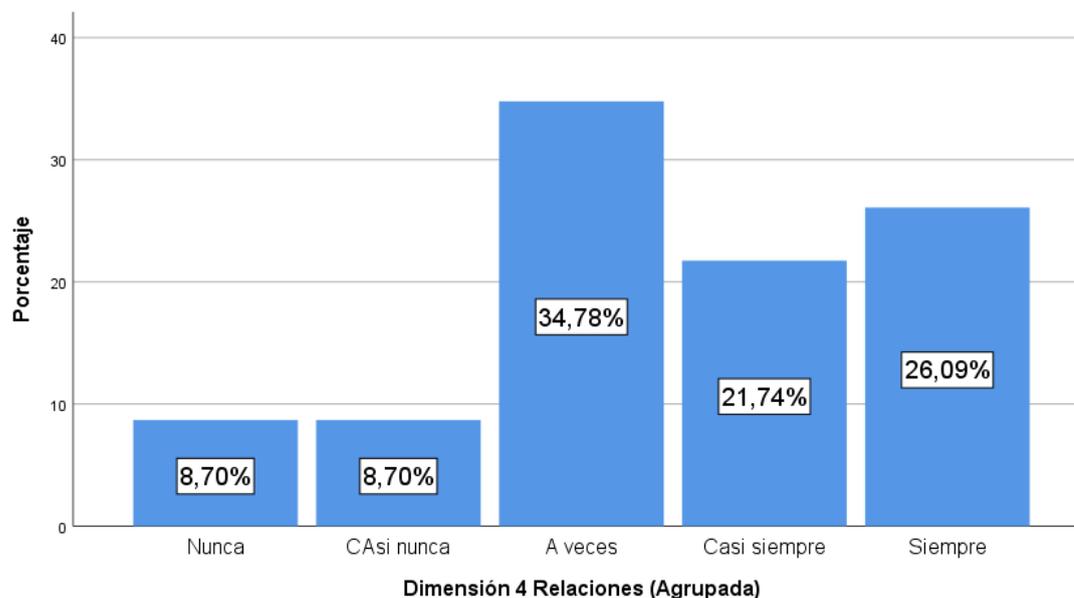
Entre los valores más resaltantes de la figura 9, la mayor parte de trabajadores percibe que nunca la entidad ha brindado un plan de desarrollo a sus trabajadores, permitiendo que puedan crecer y desarrollarse a nivel profesional, por otro lado, un 29.09% corrobora que casi nunca existe programas de desarrollo en la entidad lo que

no permite prepararse para desafíos de una fuerza laboral con las habilidades y competencias necesarias para adaptarse a los cambios en el mercado.

Tabla 19.

*Dimensión Relaciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	8,7	8,7	8,7
Casi nunca	2	8,7	8,7	17,4
A veces	8	34,8	34,8	52,2
Casi siempre	5	21,7	21,7	73,9
Siempre	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	



*Figura 11. Dimensión Relaciones*

**Interpretación y análisis**

Entre los valores más resaltantes de la figura 10, la mayor parte de trabajadores percibe que a veces la entidad establece buenas relaciones interpersonales (34.78), por ello debe crear relaciones interpersonales sólidas, que pueden crear un ambiente laboral

positivo y agradable, lo que contribuye a la satisfacción y el compromiso de los empleados, por otro lado, un 26.09% indica que siempre existe buenas relaciones interpersonales, facilitando una comunicación efectiva entre colegas, promoviendo la colaboración, y la toma de decisiones más informadas.

Tabla 20.

*Dimensión Percepción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	4,3	4,3	4,3
Casi Nunca	2	8,7	8,7	13,0
A Veces	8	34,8	34,8	47,8
Casi Siempre	4	17,4	17,4	65,2
Siempre	8	34,8	34,8	100,0
Total	23	100,0	100,0	

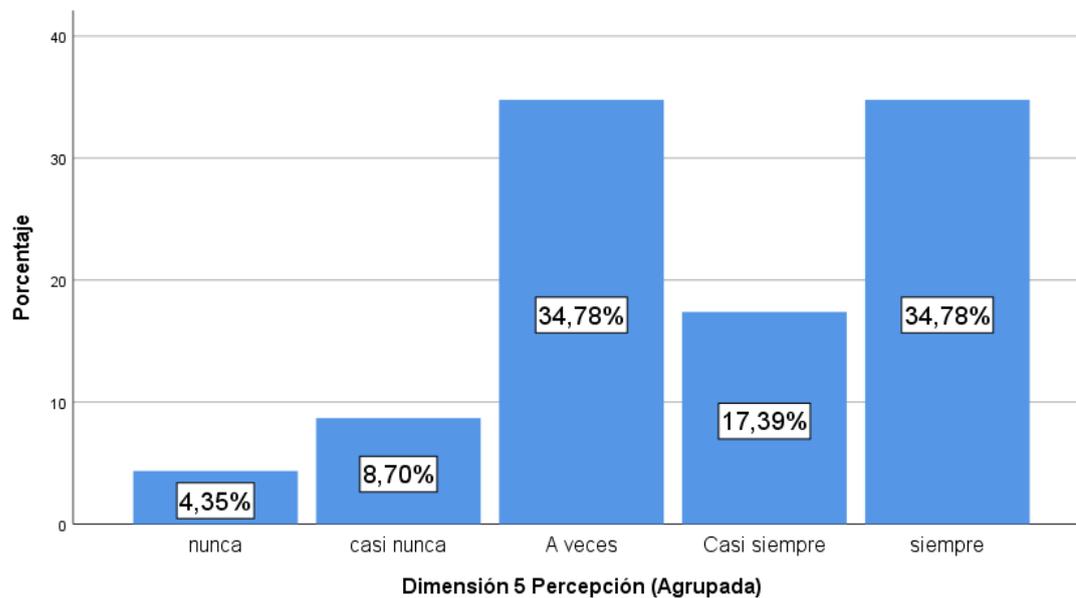


Figura 12. Dimensión Percepción

**Interpretación y análisis**

Entre los valores más resaltantes de la figura 11, la mayor parte de trabajadores indica que a veces existe una percepción positiva del trabajo y del entorno laboral permitiendo aumentar el desempeño laboral de los empleados, por otro lado, un porcentaje similar 34.78% tiene una percepción positiva de los colaboradores que ayudan a mejorar la reputación de la empresa, ayudando a atraer y retener al talento y por ende la alta calidad en el futuro.

Tabla 21.

*Dimensión Potencial de desarrollo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	26,1	26,1	26,1
Casi Nunca	2	8,7	8,7	34,8
A Veces	5	21,7	21,7	56,5
Casi Siempre	5	21,7	21,7	78,3
Siempre	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

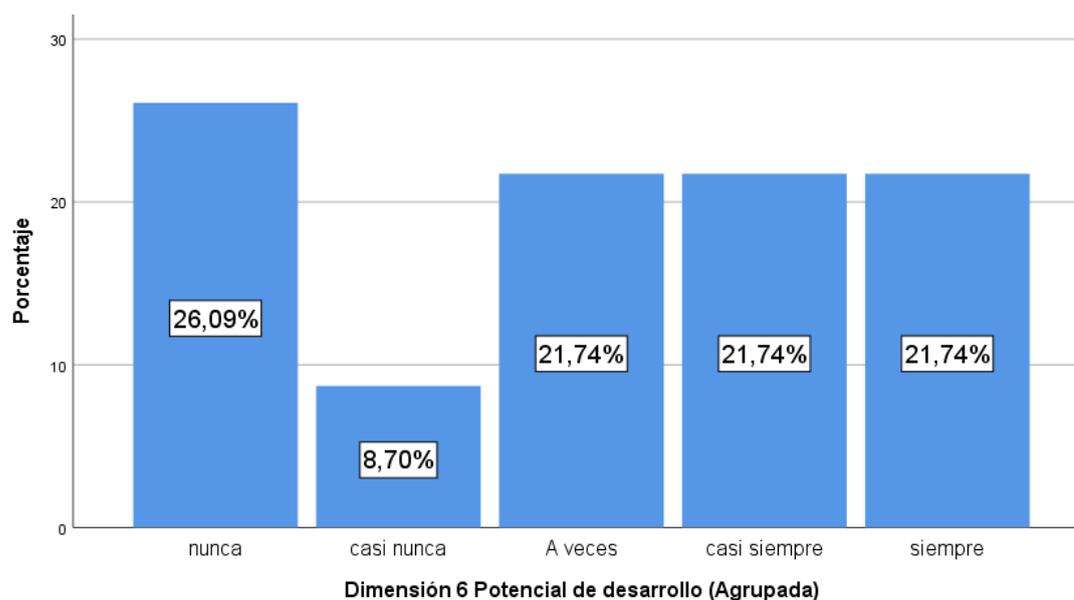


Figura 13. Dimensión Potencial de desarrollo

**Interpretación y análisis**

Entre los valores más resaltantes de la figura 12, la mayor parte de trabajadores indica que la empresa nunca potencia el desarrollo de los trabajadores, por ello no reciben oportunidades de desarrollo y crecimiento y a veces se siente estancados en sus roles laborales y experimentan una falta de compromiso hacia la entidad, por otro lado, un 27.74% en las escalas a veces, casi siempre y siempre, establece que la empresa debe invertir en programas de capacitación y desarrollo, representando un ahorro significativo para la entidad, debido a que existirá un mayor compromiso e identidad de los trabajadores.

### 5.3. Contrastación de resultados

Tabla 22.

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación Laboral	,126	23	,200*	,952	23	,315
Desempeño Laboral	,173	23	,071	,957	23	,401

La prueba de Shapiro-Wilk tiene como hipótesis nula ( $H_0$ ) que la distribución de los datos proviene de una distribución normal, y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) establece que la distribución de los datos no proviene de una distribución normal. Con un nivel de significancia de  $\alpha = 5\%$  o 0.05, el valor calculado es de 0.126 y 0.173 para las dos pruebas realizadas, mientras que los p-valores obtenidos son  $p = 0.315$  y  $p = 0.401$ , respectivamente. La decisión es que si  $p < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ ; de lo contrario, se acepta  $H_0$ . Dado que los p-valores son mayores a 0.05, se concluye que los datos siguen una distribución normal.

### 5.3.1. Prueba de Hipótesis General

#### 1ª Formulación de la hipótesis nula y alterna

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023

#### 2ª Determinación del Nivel de significancia

Se aprecia que el grado de significancia que se eligió es 5%, para la valoración de probabilidad menor a 0.05, logrado rechazar la H<sub>0</sub> por tener una valoración inferior o igual a 0.05 llegando a aceptar la H<sub>1</sub>.

#### 3ª Estadístico de prueba

Por lo antes descrito la prueba fue paramétrica fue con el coeficiente de correlación de Pearson ya que el nivel de significancia de la establecido por la prueba de normalidad fue mayor al 0.05 estableciendo que los datos aplicando la prueba paramétrica

#### 4ª Determinar la Región Crítica

Para instaurar la región crítica, es de importancia indicar que esta referido a aquel conjunto o valor establecido en la estadística, la misma que indujo al rechazo de la H<sub>0</sub>.

Tabla 23.

*Motivación y desempeño laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL
MOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	,698**
LABORAL	Sig. (bilateral)	,000
	N	23

### **5ª Elección de la hipótesis**

Inmediatamente de haber descrito e interpretar el valor de correlación de Pearson y sig. bilateral, se logró optar por la hipótesis alterna: Existe una relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023.

### **6ª Conclusión**

Según el procedimiento elaborado para la prueba de hipótesis general: Se logró indicar que en la muestra de 23 analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023, el p valor fue de 0.000, lo que llegó a representar que es inferior al nivel de significación bilateral establecido, por lo que se procedió a aceptar la H1. A la vez, el valor de Correlación de Pearson fue de 0,698 de la variable motivación y desempeño laboral, concluyendo que el grado de correlación directa y significativa

## **5.3.2. Prueba de Hipótesis específicas**

### **A. Hipótesis específica 1**

1ª Formulación de la hipótesis nula y alterna

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa y significativa entre la necesidad de afiliación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre la necesidad de afiliación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023

## 2ª Determinación del Nivel de significancia

Se aprecia que el nivel de significancia que se eligió es 5%, para la valoración de probabilidad menor a 0.05, logrado rechazar la  $H_0$  por tener una valoración inferior o igual a 0.05 llegando a aceptar la  $H_1$ .

## 3ª Estadístico de prueba

Por lo antes descrito el coeficiente establecido fue de Pearson ya que el grado de significancia de lo establecido por la prueba de normalidad fue mayor al 0.05 estableciendo que los datos aplicando la prueba paramétrica

## 4ª Determinar la Región Crítica

Para instaurar la región crítica, es de importancia indicar que está referido al conjunto o valor establecido en la estadística, la misma que indujo al rechazo de la Hipótesis nula ( $H_0$ ), ya que el sig, bilateral que menor al 0,05.

Tabla 24.

*Necesidad de afiliación y desempeño laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL
Necesidad de Afiliación	Correlación de Pearson	,613**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	23

## 5ª Elección de la hipótesis

Inmediatamente de haber descrito e interpretar el valor de Correlación de Pearson y sig. bilateral, se logró optar por la hipótesis alterna: indicando que existe una

relación directa y significativa entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023

## **6ª Conclusión**

Según el procedimiento elaborado para la prueba de hipótesis específica 01: Se logro indicar que en la muestra de 23 analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa, el p valor fue de 0.002, siendo menor al nivel de significancia bilateral establecido, por lo que se procedió a aceptar la H1. A la vez, el valor de Correlación de Pearson fue de 0,613 de la dimensión necesidad afiliación y desempeño laboral, concluyendo que el grado de correlación directa y significativa

### **B. Hipótesis específica 2**

#### **1ª Formulación de la hipótesis nula y alterna**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa y significativa entre la necesidad de logro y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre la necesidad de logro y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023

#### **2ª Determinación del Nivel de significancia**

Se aprecia que el grado de significancia que se consideró es 5%, para la valoración de probabilidad menor a 0.05, logrado rechazar la H<sub>0</sub> por tener una valoración inferior o igual a 0.05 llegando a aceptar la H<sub>1</sub>.

#### **3ª Estadístico de prueba**

Por lo antes descrito el coeficiente establecido fue el de Pearson ya que el grado de significancia de la establecido por la prueba de normalidad fue mayor al 0.05 estableciendo que los datos aplicando la prueba paramétrica

#### 4ª Determinar la Región Crítica

Para instaurar la región crítica, es de importancia indicar que esta referido a aquel conjunto o valor establecido en la estadística, la misma que indujo al rechazo de la Hipótesis nula  $H_0$ ), ya que el sig., bilateral es menor o igual al 0,05.

Tabla 25.

#### *Necesidad de logro y Desempeño Laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL
Necesidad de Logro	Correlación de Pearson	,569**
	Sig. (bilateral)	,005
	N	23

#### 5ª Elección de la hipótesis

Inmediatamente de haber descrito e interpretar el valor de Correlación de Pearson y sig. bilateral, se logró optar por la hipótesis alterna: indicando que existe una relación directa y significativa entre la necesidad de logro y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023

#### 6ª Conclusión

Según el procedimiento elaborado para la prueba de hipótesis específica 02: Se logro indicar que en la muestra de 23 analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa, el p valor fue de 0.005, siendo inferior o igual al nivel de significancia bilateral establecido, es por eso que se procedió a aceptar la  $H_1$ . A la vez, el valor de Correlación de Pearson fue de 0,569 de la dimensión necesidad de logro y desempeño laboral, concluyendo que el grado de correlación directa y significativa.

#### C. Hipótesis específica 3

### 1ª Formulación de la hipótesis nula y alterna

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa y significativa entre la necesidad de poder y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023

H<sub>1</sub>: Existe una relación directa y significativa entre la necesidad de poder y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023

### 2ª Determinación del Nivel de significancia

Se aprecia que el nivel de significancia que se eligió es 5%, para la valoración de probabilidad menor a 0.05, logrado rechazar la H<sub>0</sub> por tener una valoración inferior o igual a 0.05 llegando a aceptar la H<sub>1</sub>.

### 3ª Estadístico de prueba

Por lo antes descrito el coeficiente establecido fue el de Pearson ya que el grado de significancia de la establecido por la prueba de normalidad fue mayor al 0.05 estableciendo que los datos aplicando la prueba paramétrica

### 4ª Determinar la Región Crítica

Para instaurar la región crítica, es de importancia indicar que esta referido a aquel conjunto o valor establecido en la estadística, la misma que indujo al rechazo de la Hipótesis nula (H<sub>0</sub>), ya que el nivel de significancia, bilateral que menor al 0,05.

Tabla 26.

*Necesidad de poder y Desempeño laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL
Necesidad de Poder	Correlación de Pearson	,769**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	23

### **5ª Elección de la hipótesis**

Inmediatamente de haber descrito e interpretar el valor de Correlación de Pearson y sig. bilateral, se logró optar por la hipótesis alterna: indicando que existe una relación directa y significativa entre la necesidad de poder y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023.

### **6ª Conclusión**

Según el procedimiento elaborado para la prueba de hipótesis específica 03: Se logró indicar que en la muestra de 23 analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa, el p valor fue de 0.000, siendo menor al nivel de significancia bilateral, por lo que se procedió a aceptar la H1. A la vez, el valor de Correlación de Pearson fue de 0,769 de la dimensión necesidad de poder y desempeño laboral, concluyendo que el grado de correlación muy fuerte.

### **5.4. Discusión de resultados**

Seguidamente se procede a contrastar cada uno de los resultados con otros estudios en referencia a las variables empleadas.

En referencia al objetivo general, Se aprecia un grado de correlación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa-2023, logrando un valor de RHO Pearson de 0,698; y un p valor de 0.000, lo que llega a representar que es inferior al nivel de significación bilateral establecido (0,05), es por ello que se procedió a aceptar la Hipótesis alterna - H1. El resultado encontrado está en línea con el estudio de Lazo (2020), en el cual demostró que existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la Oroya (2020), con la prueba aplicada de RHO de Spearman para medir la asociación de variables con escala ordinal, con la Significancia bilateral

(Sig.=0.002), el resultado es menor a 0.05 y la correlación de 0.650, significa que la correlación es moderada y es de confiabilidad, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, con esto se afirma que el grado de motivación impuesta dentro de la institución financiera en la localidad de la oroya es buena y aceptada por sus colaboradores y dirigentes de la institución financiera.

Así mismo está en línea con el estudio de Chozo y Santamaria (2021), cuyo propósito fue que se determine como incide la motivación en el desempeño del personal de Compartamos financiera, Chiclayo. Asimismo, el tipo de estudio fue Correlacional, para ello emplearon el enfoque cuantitativo, para luego establecer el diseño no experimental - Transaccional, por otro lado, su población se constituyó por 62 operarios, por lo mismo que no se aplicó muestra, la cual llegó a concluir que la motivación posee una positiva influencia de la entidad Compartamos Financiera alcanzando un valor cuantificable de RHO de 0,865, tomando la decisión de aceptar la hipótesis alterna, es por ello la entidad debería aplicar diversas estrategias que motiven a sus diversos colaboradores.

De lo descrito anteriormente podemos interpretar que los estudios de motivación y desempeño laboral son fundamentales para las empresas debido a que aumenta el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa y al equipo, lo que beneficia el ambiente laboral, a la vez, ayuda a evitar problemas como la desmotivación y el bajo rendimiento, lo que impacta positivamente en la productividad y el clima laboral

En referencia al objetivo específico 1, se aprecia la existencia de grado de correlación entre la dimensión necesidad de afiliación y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa-2023, encontrando un valor de RHO Pearson de 0,613; con un p valor de 0.002, que es inferior al nivel de significación bilateral establecido (0,05), por lo que se procedió a aceptar la

Hipótesis alterna - H1. El resultado encontrado contrasta con el estudio Chinguel (2020) en su estudio cuya finalidad fue que se determine como incide la motivación y el desempeño del personal de una entidad crediticia en Jaén. A la vez, su resultados de RHO Spearman fue de 0,782; por otro lado se encontró un p valor de 0,000. En consecuencia, se puede interpretar que los estudios sobre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral son esenciales para las empresas, ya que permiten identificar las necesidades adquiridas que impulsan la motivación de los empleados. Esto influye directamente en su desempeño y facilita una participación más activa del personal en la toma de decisiones, lo cual incrementa su compromiso y motivación, contribuyendo de forma positiva.

En referencia al objetivo específico 2, se aprecia la existencia de grado de correlación directa y significativa entre la dimensión necesidad de logro y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa-2023, común valor de rho Pearson fue de 0,569; y un p valor de 0.005, lo que llegó a representar que es inferior al nivel de significación bilateral establecido (0,05), por lo que se procedió a aceptar la Hipótesis alterna - H1. El resultado hallado contrasta con el estudio de Apolinario (2022) En el cual se observa una correlación moderada entre Necesidad de logro y productividad laboral de los gestores locales de un programa social de la provincia de Huaraz – Ancash, 2022. En dicho estudio se observa un resultado RHO Spearman de 0,593 y se halló un p valor de 0,000, por lo cual se rechaza la hipnosis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Así mismo, está en línea con el estudio de Figueroa y Ramírez (2004), la misma que describe a la necesidad de logro como el deseo que tienen algunas personas de establecer metas desafiantes y de alcanzar el éxito en sus esfuerzos. Aquellos con una alta necesidad de logro buscan constantemente superar obstáculos, destacarse en sus

tareas y recibir reconocimiento por sus logros. Esta necesidad puede impulsarlos a esforzarse más, asumir responsabilidades y tomar riesgos calculados para alcanzar sus objetivos. El autor indica que, un individuo con una fuerte necesidad para sentirse logrado es propenso a convertirse en líderes y emprendedores exitosos, ya que se sienten motivados por la posibilidad de superar desafíos y obtener resultados positivos. La dimensión descrita está muy relacionada con el desempeño laboral la misma que es descrita por Chiavenato (2020) como aquellas acciones o procedimientos de los colaboradores, los mismos que son de vital importancia para alcanzar los objetivos organizacionales, para ello la organización debe tener en cuenta diversos factores como las recompensas, la retroalimentación, el desarrollo, las relaciones, la percepción y el potencial de desarrollo.

De lo descrito anteriormente podemos interpretar que los estudios de necesidad de logro de los empleados influyen en su motivación para alcanzar metas y objetivos laborales, a la vez, ayuda a diseñar estrategias de gestión de talento más efectivas, que fomenten la motivación y la productividad en el equipo de trabajo.

En mención al objetivo específico 3, se aprecia la existencia de grado de correlación muy fuerte entre la dimensión necesidad de poder y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa-2023, con un valor de RHO Pearson fue de 0,769; y un p valor de 0.000, lo que llegó a representar que es inferior al nivel de significación bilateral establecido (0,05), por lo que se procedió a aceptar la Hipótesis alterna - H1. El resultado encontrado está en línea con el estudio de Apolinario (2022) En el cual se observa una correlación moderada entre Necesidad de poder y productividad laboral de los gestores locales de un programa social de la provincia de Huaraz – Ancash, 2022. En dicho estudio se observa un resultado RHO Spearman de 0,599 y se halló un p valor de 0,000, por lo cual se

rechaza la hipnosis nula y se acepta la hipótesis alterna.

También esta en línea con el estudio de Figueroa y Ramírez (2004), la misma que describe a la necesidad de poder; al querer influir, controlar o impactar de manera significativa en otros individuos y su entorno. Por ende, una persona con una necesidad elevada de poder busca liderar y tomar decisiones que afecten a los demás. Esta necesidad puede manifestarse de dos formas: de poder personal e institucional. Aquellos con necesidad de poder personal buscan controlar y dominar a los demás, mientras que aquellos con necesidad de poder institucional buscan utilizar su influencia para el beneficio de la organización o el grupo en general. El autor indica que aquellos con una fuerte necesidad de poder pueden ser líderes efectivos, pero también deben tener cuidado de no caer en comportamientos manipuladores o autoritarios. La dimensión descrita está muy relacionada con el desempeño laboral la misma que es descrita por Bock (2015) al nivel de rendimiento y resultados alcanzados por un individuo en su trabajo. Involucra la capacidad de realizar las tareas y actividades de forma eficiente y efectiva, cumpliendo con los patrones y objetivos establecidos

De lo descrito anteriormente podemos interpretar que los estudios de la necesidad de poder de los empleados influyen en su motivación y comportamiento en el trabajo, a la vez, la identificación de estas necesidades permite diseñar estrategias de gestión de talento que potencien el liderazgo y la autorrealización en el centro de labores.

## Conclusiones

En esta investigación, se halló una correlación positiva y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa-2023, con un coeficiente de correlación de 0,698. Esto sugiere que la motivación tiene un efecto directo en el desempeño laboral.

En cuanto a la necesidad de afiliación, se encontró una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0,613. Esto indica que la necesidad de que el personal pueda sentirse aceptado y valorado por los demás tiene un efecto significativo en el desempeño laboral.

En relación con la necesidad de logro, se encontró una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0,569. Sin embargo, se encontró que la mayoría de los trabajadores no tienen una necesidad de logro, lo que puede impactar negativamente en su desempeño laboral.

Finalmente, se encontró una correlación muy fuerte entre la necesidad de poder y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0,769. Sin embargo, se encontró que la mayoría de los trabajadores no tienen una necesidad de poder, lo que puede impactar negativamente en su desempeño laboral.

En resumen, este estudio encontró que la motivación y las necesidades de afiliación, logro y poder tienen un impacto significativo en el desempeño laboral de los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa-2023.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a los responsables de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa, establecer un plan para fomentar un ambiente de trabajo positivo, desarrollando acciones concretas que aborden las áreas de mejora, aplicando programas de reconocimiento, y políticas de flexibilidad laboral, con el propósito de crear un entorno de trabajo que promueva el bienestar, la satisfacción de los empleados, lo que se traducirá en un mejor desempeño organizacional.

Se recomienda a los encargados de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa, implementar un programa de reconocimiento y recompensa, la cual incluya premios, bonificaciones y reconocimientos públicos; permitiendo que esta estrategia motive a los empleados, aumente el compromiso con la empresa, mejore la moral y el ambiente laboral, aumente la productividad y finalmente se logre retener a los trabajadores claves en la entidad.

Se recomienda a los responsables de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa, elaborar un plan de desarrollo personal, la misma que permitirá identificar sus fortalezas y debilidades, permitiendo mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias, lo que a su vez contribuya a un mejor desempeño, logrando incluir el crecimiento profesional, aumentando la productividad, mejorando la autoconfianza y desarrollando sus objetivos personales y profesionales.

Se recomienda a los responsables de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa, elaborar un plan de comunicación efectiva, estableciendo un contenido claro, conciso y relevante con el propósito de mejorar la comunicación interna y externa de la organización, empoderar a los miembros del equipo promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo, transparente y eficiente, lo que a su vez puede conducir a un mejor desempeño individual y organizacional.

## Referencias

- Ayón, G., Merchán, J., & Zambrano, M. (2021). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 1663-1678. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i9.3132>
- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436.
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis, guía para la elaboración. Arequipa. Perú. *Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577*.
- Aldana, C. y Moncada, S. (2014). La motivación como principio esencial en el desempeño empresarial efectivo. (Tesis pregrado). Universidad Militar Nueva Granada.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11445/LA%20MOTIVACION%20COMO%20PRINCIPIO%20ESENCIAL%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20EMPRESARIAL%20EFECTIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ander, E. 2010 Introducción a las técnicas de investigación social, 27 [https://www.academia.edu/12170970/Ander\\_Egg\\_Ezequiel\\_Introduccion\\_a\\_las\\_tecnicas\\_de\\_investigacion\\_social](https://www.academia.edu/12170970/Ander_Egg_Ezequiel_Introduccion_a_las_tecnicas_de_investigacion_social).
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. *Grupo editorial Patria*.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bayser, S. E. (2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud, Ciencia Y Tecnología*, 2, 12. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202212>

- Bohórquez, E., Pérez, M. Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es).
- Bock, L. (2015). *La nueva fórmula del trabajo*. Penguin Random House Grupo Editorial. [https://books.google.com.pe/books?id=w7G-BwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=w7G-BwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Cuestas, A. (2018). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Marcombo; 1er edición.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humano*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chamaidán, C. K., Alvarez, J. E., & Journal of Scientific Research, M. (2022). La motivación factor clave en el desempeño laboral de funcionarios públicos descentralizados. *MQR Investigar*, 6(3), 823–844.  
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.6.3.2022.823-844>
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited. Universidad Piloto de Colombia.
- Chozo, I. y Santamaria, M. (2021) *Influencia de la motivación para el desempeño laboral-Compartamos Financiera S.A- Moshoqueque-Chiclayo 2020*, (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipan. Perú.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7985/Chozo%20C>

<https://repositorio.uca.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8695/Chinguel%20Vel%C3%A1squez%20Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chinguel, M. (2020). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del banco Scotiabank jaén*. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipan. Chiclayo.  
<https://repositorio.uca.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8695/Chinguel%20Vel%C3%A1squez%20Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cruelles, J. (2013). *Productividad e incentivos*. Ediciones Técnicas. Marcombo

Días, P. (26 de abril del 2017) Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué? *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824-noticia/?ref=gesr>

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2017). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 58(3), 149-154.

Dolores, E., Salazar, J. F., & Valdivia, M. de J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 13(26).  
<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Plenum.

Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9116-325-1. DL: B-10.577-2016.

Fischman, P. (2014). *Motivación 360°*. Editorial Planeta.

Fischman, D. (2014). *El espejo del líder*. Ediciones Urano.

- Figuroa, H. y Ramírez, C. (2004). Administración de servicios de la información. Facultad de Filosofía y letra de la UNAM. [https://www.google.com.pe/books/edition/Administracion\\_de\\_sistemas\\_de\\_informacio/YRD4zu0dkDQC?hl=es&gbpv=1&dq=teor%C3%ADa+de+McClelland&pg=PA20&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Administracion_de_sistemas_de_informacio/YRD4zu0dkDQC?hl=es&gbpv=1&dq=teor%C3%ADa+de+McClelland&pg=PA20&printsec=frontcover)
- Gallup. (2013). State of the Global Workplace Report: *Employee Engagement Insights for Business Leaders Worldwide*. [http://www.gallup.com/strategy-gicinsulting/164735/state-globalworkplace.aspx](http://www.gallup.com/strategy/gicinsulting/164735/state-globalworkplace.aspx)
- Gestión (2020), Tres consejos para disminuir el nivel de rotación laboral durante pandemia. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/tres-consejos-para-disminuir-el-nivel-de-rotacion-laboral-durante-pandemia-nndc-noticia/>
- Gómez, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2016). *Managing Human Resources (8th ed.)*. Pearson.
- Gordón, P. (2018). *La Motivación laboral y su relación en el desempeño de los Empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato. Tesis de maestría, Universidad técnica de Ambato*. Repositorio Uta. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28317>
- Granda, G. (2019) *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella – Agencia Bellavista- Callao, periodo 2018*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3363/GRANDA%20S%C3%81NCHEZ,%20GABRIEL.pdf?sequence=1>
- Herzberg, F. (1968). "One More Time: How Do You Motivate Employees?". *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la

Investigación. *MCGRAW-HILL.*

[https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Lazo, X. (2020). *La motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia la oroya 2020.* (Tesis pregrado). Universidad Alas Peruanas. Perú.

[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10382/Tesis\\_Motivaci%C3%B3n\\_Desempe%C3%B1oLaboral\\_Caja%20Municipal.Ahorro.Cr%C3%A9dito%20Huancayo\\_agencia%20La%20Oroya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10382/Tesis_Motivaci%C3%B3n_Desempe%C3%B1oLaboral_Caja%20Municipal.Ahorro.Cr%C3%A9dito%20Huancayo_agencia%20La%20Oroya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Latham, G. P., & Pinder, C. C. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. *Annual Review of Psychology*, 56, 485-516.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality.* Harper & Row.

McClelland, D. (1989). Estudio de la motivación humana. *Narcea Ediciones.*

[https://books.google.com.pe/books?id=3fKGr602DTcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=3fKGr602DTcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2018). *Administración de recursos humanos.* McGraw-Hill.

Ñaupas, H. Mejia, E. Novo, E. y Villagomez, A. (2014) Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. *Ediciones de la U.*

<https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>

Pink, D. (2000). La sorprendente verdad sobre qué nos motiva. *Gestión 2000*

- Pimienta, J. & de la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida. México*. Pearson educación.
- Revuelto, L. (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7–26.  
<https://doi.org/10.16967/rpe.v5n2a1>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (16ª ed.). Pearson.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.
- Ruiz, S., Aguilar, C. M., Olivas, H., Ruiz, J., Flores, P., & Cueto, R. E. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3805-3823.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.564](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564)
- Sánchez, I. (2020) *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Etral Sac en la ciudad de Trujillo, 2020*. (Tesis posgrado). Universidad Privada del Norte. Perú.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, D. (2019). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los asesores en el área cobranzas del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza, período Julio del 2017*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13701>
- Salomon, Ch. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los*

*empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en lima, 2018.* (Tesis pregrado). Universidad de San Martín de Porres. Perú.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4362/chico\\_rse.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4362/chico_rse.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.

Tamayo, M. (2012) *El Proceso de la Investigación Científica*. Limusa Noriega Editores. 4ta Edición. México

Taylor, F. (1981). Principios de la administración científica: Administración industrial y general: coordinación-control-previsión-organización-mando. *El Ateneo*

Torres, K. & Ramírez, M. (2021). *La motivación y satisfacción laboral en relación con el desempeño en la industria alimenticia del Cantón la Troncal*. (Tesis pregrado). Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57682>

Tacuri, M., & Orbe, M. (2021). Motivación y desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca. Caso: Extensión Cañar. *CIENCIAMATRIA*, 7(3), 593-614.

<https://doi.org/10.35381/cm.v7i3.602>

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Wiley.

Whetten, D. y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson Prentice Hall, 8-10, 18, 2005.

Zuta, N., Castro, L., & Zela, L. M. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Investigación Valdizana*, 12(3), 157–164.

<https://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>

Zumaeta, J. (21 de agosto del 2018) 86% de peruanos está dispuesto a renunciar a su trabajo por mal clima laboral. *Correo, recuperado de* <https://diariocorreo.pe/miscelanea/86-de-peruanos-esta-dispuesto-renunciar-su-trabajo-por-mal-clima-laboral-837138/?ref=dcr>

## Apéndices

### Apèndice A. Matriz De Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe una relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023</p> <p>H0: No existe una relación directa y significativa entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>MOTIVACIÓN LABORAL</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p><b>X1: Necesidad de afiliación</b></p> <p><b>X2: Necesidad de logro</b></p> <p><b>X3: Necesidad de poder</b></p>	<p><b>Enfoque de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Investigación Cuantitativa.</li> </ul> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Investigación Correlacional.</li> </ul> <p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Investigación Teórica</li> <li>o Básica.</li> </ul> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p>

			Agencia Cayma Arequipa 2023		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseño no experimental- de corte transversal</li> </ul>
<b>Problema Específico 1</b>	<b>Objetivo Específico 1</b>	Hipótesis Específica 1		<b>Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL</b>	
¿Qué relación existe entre <b>necesidad de afiliación</b> y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa – 2023?	Determinar la relación que existe entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa – 2023	H1: Existe una relación directa y significativa entre la necesidad de afiliación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa 2023.		<b>Dimensiones:</b> <b>Y1: Recompensas</b> <b>Y2: Retroalimentación</b> <b>Y3: Desarrollo</b> <b>Y4: Relaciones</b> <b>Y5: Percepción</b> <b>Y6: Potencial de desarrollo</b>	<b>Población:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Analistas de Compartamos Financiera agencia Cayma.</li> </ul> <b>Censo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 23 analistas de Compartamos financiera agencia Cayma.</li> </ul>
<b>Problema Específico 2</b>	<b>Objetivo Específico 2</b>	Hipótesis Específica 2			<b>Método General:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Método Científico.</li> </ul>
¿Qué relación existe entre la <b>necesidad de logro</b> y	Determinar la relación que existe entre la	H1: Existe una relación directa y significativa entre			

<p>el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023?</p>	<p>necesidad de logro y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023</p>	<p>la necesidad de logro y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023.</p>	<p><b>Técnica de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encuesta.</li> </ul> <p><b>Instrumentos de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuestionario.</li> </ul>
<p><b>Problema Específico 3</b> ¿Qué relación existe entre <b>necesidad de poder</b> y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023?</p>	<p><b>Objetivo Específico 3</b> Determinar la relación que existe entre la necesidad de poder y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023</p>	<p><b>Hipótesis Específica 3</b> Existe una relación directa y significativa entre la necesidad de poder y el desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023.</p>	

Apèndice B. Matriz Operacionalización De Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACION AL	DIMENSIONE S	INDICADORE S	Item s	ESCALA DE MEDICIÓN
MOTIVACION LABORAL	Es aquel impulso que, está relacionada con las necesidades de afiliación, logro y poder que compartimos todos los individuos, las mismas que pueden influir en cómo nos comportamos en diferentes aspectos de nuestra vida, incluyendo el ámbito empresarial y organizacional. (McClelland, 1989)	El sumatorio total de los puntajes obtenidos del cuestionario respecto a las dimensiones de motivación tales como necesidad de afiliación, necesidad de logro y necesidad de poder, donde el mayor puntaje se considerará que el analista se encuentra con el mayor nivel de motivación.	Necesidad de afiliación	Pertenencia	1- 4	Ordinal; bajo la escala Likert: 5) Nunca 4) Casi nunca
			Necesidad de logro	Realización	5- 8	3) Algunas veces 2) Casi siempre
			Necesidad de poder	Autoridad	9- 13	1) Siempre

Apèndice C. Matriz De Operacionalización Del Instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORIZACIÓN	INSTRUMENTO
MOTIVACION	NECESIDADE DE AFILIACIÓN	Pertenencia	1. Entre compañeros, frecuentemente se conversa de temas relacionados con su área de trabajo.	4 Siempre	Cuestionario
			2. Me gusta ayudar a mis compañeros de trabajo.	4 Casi siempre	
			3. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo	3. A veces	
			4. Me gusta pertenecer a diversos grupos u organizaciones.	2. Casi nunca	
			5. Me gusta trabajar con otras personas en Compartamos Financiera Cayma Arequipa	1. Nunca	

---

NECESIDAD DE LOGRO

Realización

6. Trato conscientemente de mejorar mi desempeño respecto al día anterior en el trabajo en Compartamos Financiera Cayma Arequipa.
7. Me gustan los retos difíciles, en donde se requiera de mayor esfuerzo para lograrlo
8. Verifico mi progreso y nivel de logro al culminar cada tarea
9. Estoy satisfecho al terminar una tarea que fue difícil.
10. Me gusta ser competitivo en mi labor diaria

NECESIDAD DE PODER

Autoridad

11. Considera que entre jefe y subordinado existe autoridad.
  12. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.
  13. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo
-

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORIZACIÓN	INSTRUMENTO
DESEMPEÑO LABORAL	RECOMPENSAS	Satisfacción	1. ¿Se encuentra satisfecho con la remuneración fija y variable que percibe en Compartamos Financiera Agencia Cayma?	5. Siempre	Cuestionario
		Reconocimiento	2. ¿Considera seguir trabajando en la organización y hacer línea de carrera en esta empresa?	4. Casi siempre	
			3. ¿Se reconoce y se valora el trabajo que realiza usted en esta organización?	3. A veces	
	RETROALIMENTACION	Incentivos	4. ¿La organización otorga incentivos monetarios como (vales de consumo, premios, regalos) por el cumplimiento de objetivos?	2. Casi nunca	
			5. ¿La organización otorga incentivos no monetarios (como promociones, línea de carrera) por el cumplimiento de metas?	1. Nunca	
		Evaluación de desempeño	6. ¿De acuerdo a su evaluación de desempeño, considera que su nivel de desempeño ha mejorado?		
	Competencias	7. ¿Considera que la organización proporciona las herramientas necesarias que facilitan mejorar su desempeño?			
		Actitudes	8. ¿En la organización se capacita al personal para mejorar sus competencias?		
				9. ¿Considera que su actitud ha mejorado en referencia a los últimos cambios generados (contactarse con el cliente de forma física o por medios sociales)?	

DESARROLLO	Reporte de Actividades	10. ¿Ha tenido inconvenientes para hacer sus reportes de trabajo en la coyuntura actual?
	Fortalezas	11. ¿En relación al último semestre considera que los desembolsos con firmas electrónicas le han facilitado en el cumplimiento de metas?
	Debilidades	12. ¿Considera que tiene habilidades para poder captar clientes y ofrecer créditos con la finalidad de lograr el cumplimiento de sus metas?
	Con gerencia	13. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones que lo ayuden a resolver los inconvenientes en el cobro de los créditos otorgados?
RELACIONES	Con sus compañeras	14. ¿La gerencia de Compartamos Financiera agencia Cayma convoca a reuniones para comunicar sus objetivos y mejorar sus relaciones con el trabajador?
	Con sus clientes	15. ¿Considera que en la entidad se genera equipos de trabajo que permitan mejorar las relaciones entre compañeros?
	De sus compañeros	16. ¿Considera que la buena relación con sus clientes, le ha permitido captar más clientes?
PERCEPCION	De sus compañeros	17. ¿Considera que la entidad cuenta con buenos profesionales que permitan lograr los objetivos planeados?

---

POTENCIAL DE  
DESARROLLO

- |                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | 18. ¿Considera que compartir la experiencia laboral con sus compañeros, mejoro su desempeño laboral?                     |
| De sus jefes            | 19. ¿Su jefe inmediato asume liderazgo y los motiva a seguir creciendo profesionalmente?                                 |
| Aporte como colaborador | 20. ¿Usted aporta saberes, conocimientos, experiencias que permitan mejorar su trabajo?                                  |
| Programas de mejora     | 21. ¿La entidad cuenta con un programa de mejora, que le permita potenciar su desarrollo?                                |
| Acciones de mejora      | 22. ¿En Compartamos Financiera Cayma Arequipa, se preocupan por aplicar acciones de mejora para mejorar sus habilidades? |
-

*Apèndice D.* Cuestionarios

**CUESTIONARIO N°1**

Estimado(a) colaborador:

A través del presente cuestionario, se buscar recopilar información acerca de la MOTIVACIÓN LABORAL al que se le agradece su valioso apoyo.

**Escala de Valoración:**

La escala de valoración es de tipo Ordinal, tal como sigue:

R. 5: Siempre

R. 4: Casi siempre

R. 3: Algunas veces

R. 2: Casi nunca

R. 1: Nunca

Marque con una ( X ) en la celda que usted vea por conveniente

ÍTEMS		5	4	3	2	1
<b>Necesidad de Afiliación</b>						
1	¿Entre compañeros frecuentemente se conversa de temas relacionados con su área de trabajo?					
2	¿Me gusta ayudar a mis compañeros de trabajo?					
3	¿Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo?					
4	¿Me gusta pertenecer a diversos equipos de trabajo?					
5	¿Me gusta trabajar con otras personas en Compartamos Financiera Agencia Cayma?					
<b>Necesidad de Logro</b>						
6	¿Trato conscientemente de mejorar mi desempeño respecto al día anterior en el trabajo en Compartamos Financiera Agencia Cayma?					
7	¿Me gustan los retos difíciles, en donde se requiera de mayor esfuerzo para lograrlo?					
8	¿Verifico mi progreso y nivel de logro al culminar cada tarea?					
9	¿Estoy satisfecho al terminar una tarea que fue difícil?					
<b>Necesidad de Poder</b>						
10	¿Me gusta ser competitivo en mi labor diaria?					

11	¿Con que frecuencia intento influir en las demás personas para que se tomen decisiones en beneficio de mi equipo de trabajo?					
12	¿Con que frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor?					
13	¿Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo?					

## **CUESTIONARIO N°2**

Estimado(a) colaborador:

A través de la presente encuesta, se busca obtener información sobre el DESEMPEÑO LABORAL al que se le agradece su valioso apoyo.

### **Escala de Valoración:**

La escala de valoración es de tipo Ordinal, tal como sigue:

R5: Siempre

R4: Casi siempre

R3: Algunas veces

R2: Casi nunca

R1: Nunca

Marque con una ( X ) en la celda que usted vea por conveniente

ITEMS		5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1. Recompensas</b>						
1.	¿Se encuentra satisfecho con la remuneración fija y variable que percibe en Compartamos Financiera Agencia Cayma?					
2.	¿Considera seguir trabajando en la organización y hacer línea de carrera en esta empresa?					
3.	¿Se reconoce y se valora el trabajo que realiza usted en esta organización?					

4.	¿La organización otorga incentivos monetarios como (vales de consumo, premios, regalos) por el cumplimiento de objetivos?					
5	¿La organización otorga incentivos no monetarios (como promociones, línea de carrera, convenios, becas y cursos) por el cumplimiento de metas?					
<b>Dimensión 2. Retroalimentación</b>						
6	¿De acuerdo con su evaluación de desempeño, considera que su rendimiento ha mejorado en los últimos 6 meses?					
7	¿Considera que la organización proporciona las herramientas necesarias que facilitan mejorar su desempeño?					
8	¿En la organización se capacita al personal para mejorar sus competencias?					
9	¿Considera que su actitud ha mejorado en referencia a los últimos cambios generados (contactarse con el cliente para calificar su desempeño de forma física o por medios virtuales)?					
<b>Dimensión 3. Desarrollo</b>						
10	¿Ha tenido inconvenientes para alcanzar sus metas y objetivos en la coyuntura económica actual?					
11	¿En relación al último semestre considera que los desembolsos con firmas electrónicas le han facilitado en el cumplimiento de metas?					
12	¿Considera que tiene habilidades para poder captar clientes y ofrecer créditos con la finalidad de lograr el cumplimiento de sus metas?					

13	¿Con que frecuencia recibe capacitaciones que lo ayuden a resolver los inconvenientes en el cobro de los créditos otorgados?					
<b>Dimensión 4 Relaciones</b>						
14	¿La gerencia de Compartamos Financiera agencia Cayma convoca a reuniones para comunicar sus objetivos y mejorar sus relaciones con el trabajador?					
15	¿Considera que en la entidad se genera equipos de trabajo que permitan mejorar las relaciones entre compañeros?					
16	¿Considera que la buena relación con sus clientes, le ha permitido captar más clientes?					
<b>Dimensión 5 Percepción</b>						
17	¿Considera que la entidad cuenta con buenos profesionales que permitan lograr los objetivos planeados?					
18	¿Considera que la experiencia laboral compartida por sus compañeros le ayuda a mejorar su desempeño laboral?					
19	¿Su jefe inmediato asume liderazgo y los motiva a seguir creciendo profesionalmente?					
<b>Dimensión 6 Potencial de desarrollo</b>						
20	¿Usted aporta saberes, conocimientos, experiencias que permitan mejorar su trabajo?					

21	¿La entidad cuenta con un programa de mejora, que le permita potenciar su desarrollo?					
22	¿En Compartamos Financiera Agencia Cayma, se preocupan por aplicar acciones de mejora para mejorar sus habilidades?					

Apèndice E. Alfa De Cronbach

**FIABILIDAD**

**Escala: Dos variables**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	35

**Escala: Variable Motivación**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	13

**Dimensiones**

**Necesidad de Afiliación**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	5

**Necesidad de Logro**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	4

**Necesidad de Poder**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,711	4

**Escala: Variable Desempeño Laboral**

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	22

### **Dimensiones**

#### **Recompensas**

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	5

#### **Retroalimentación**

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	4

#### **Desarrollo**

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	4

#### **Relaciones**

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	3

#### **Percepción**

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	3

#### **Potencial de desarrollo**

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	3

## Apèndice F. Validación



### Ficha de Validación por Criterio de Experto

#### 1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: García Yovera Abraham José  
 1.2. Grado académico / mención : Dr. Gestión Pública y Mg. Gestión del Talento Humano  
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 80270538 - 979405778  
 1.4. Cargo e institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 1.5. Autor(es) del instrumento : Erika Norma Uscamayta Zea, Eloy Felipe Pino Huayta y Carolina Gabriela Santillana Lopez  
 1.6. Lugar y fecha : Lima, setiembre 2023

#### 2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.		X	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
		0	3	9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA + 3xB + 5xC}{50} = 0,96$$

#### 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

#### 4. Recomendaciones

Firma del Experto.  
DNI. N° 80270538

## JUICIO DE EXPERTOS

**Nombre del instrumento** : Cuestionario

**Objetivo de la investigación** : Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023

**Apellidos y nombres del evaluador:**

García Yovera Abraham Jose

**Apellidos y nombres del evaluador:**

García Yovera Abraham José

**Teléfono o Celular:** 979405778

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	x	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	x	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	x	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	x	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	x	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	x	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	x	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	x	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	x	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	x	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 14 de setiembre de 2023.



DNI: 80270538

**Ficha de Validación por Criterio de Experto**
**1. Datos Generales**

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Ramos Farroñan Emma Veronica  
 1.2. Grado académico / mención : Dra. en ciencias de la educación y Mg. Gestión empresarial  
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 40545530 - 979 655 045  
 1.4. Cargo e institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 1.5. Autor(es) del instrumento : Erika Norma Usamayta Zea, Eloy Felipe Pino Huayta y Carolina Gabriela Santillana Lopez  
 1.6. Lugar y fecha : Lima, setiembre 2023

**2. Aspectos de la Evaluación**

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.		X	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
		0	3	9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0,96$$

**3. Opinión de aplicabilidad**

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

**4. Recomendaciones**

  
 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan  
 C.I.A. N° 15066 - Región Lambayeque  
 JUEZ - EXPERTO

## JUICIO DE EXPERTOS

**Nombre del instrumento** : Cuestionario

**Objetivo de la investigación** : Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Ramos Farroñan Emma Veronica

**Apellidos y nombres del evaluador:**

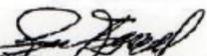
Ramos Farroñan Emma Veronica

**Teléfono o Celular:** 979405778

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	x	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	x	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	x	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	x	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	x	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	x	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	x	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	x	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	x	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	x	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 15 de setiembre de 2023.

  
Dra. Emma Veronica Ramos Farroñan  
CRAJUP 15066 - Región Lambayeque  
JUEZ - EXPERTO

**Ficha de Validación por Criterio de Experto**
**1. Datos Generales**

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Villanueva Villacorta Jorge Robinson  
 1.2. Grado académico / mención : MBA – Administración de Negocios  
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 40226875- 992266 670  
 1.4. Cargo e institución donde labora : Qali Warma  
 1.5. Autor(es) del instrumento : Erika Norma Uscamayta Zea, Eloy Felipe Pino Huayta y  
 Carolina Gabriela Santillana López  
 1.6. Lugar y fecha : Lima, setiembre 2023

**2. Aspectos de la Evaluación**

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.		X	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
		0	3	9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0,96$$

**3. Opinión de aplicabilidad**

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

**4. Recomendaciones**

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto  
 DNI. N° 40226875

## JUICIO DE EXPERTOS

**Nombre del instrumento** : Cuestionario

**Objetivo de la investigación** : Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en los analistas de Compartamos Financiera Agencia Cayma Arequipa - 2023

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Villanueva Villacorta Jorge Robinson

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Villanueva Villacorta Jorge Robinson

**Teléfono o Celular:** 992266 670

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	x	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	x	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	x	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	x	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	x	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	x	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	x	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	x	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	x	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	x	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 15 de setiembre de 2023.

  
DNI: 40226875

*Apèndice G.* Carta de consentimiento

Arequipa, 15 de  
julio del 2023 Sr.

Josif Arturo Benavente Loza

Gerente de Agencia Cayma, Compartamos Financiera Presente

SOLICITO: CARTA DE  
CONSENTIMIENTO  
ACADÉMICO

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que animada en realizar la tesis de pregrado para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad Continental, solicito por favor a su digna persona conceda el consentimiento académico para considerar a su representada como unidad de análisis para la indicada tesis.

Prácticamente el consentimiento consiste en la realización de una encuesta a los analistas de negocios. Para tal efecto, se adjunta el cuestionario que se aplicaría de ser favorable la autorización. Comprenderá usted que tanto la UC como la SUNEDU exigen la presentación del referido consentimiento dentro de los requisitos para el desarrollo de toda tesis universitaria.

Para los que suscriben, es de mucha responsabilidad y orgullo personal desarrollar la tesis, de título tentativo "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA CAYMA DE LA FINANCIERA COMPARTAMOS, AREQUIPA - 2023"; considerando a mi centro laboral.

La tesis es de diseño no experimental.

Cabe mencionar, que asumo la entera responsabilidad de la reserva y confidencialidad de la información proporcionada en vista a que solo será la necesaria que se requiere expresamente para la tesis.

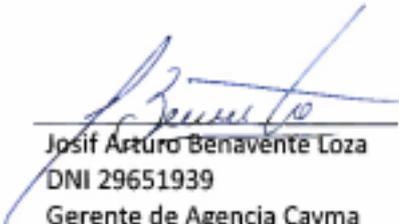
A la espera de su atenta respuesta, ruego a usted la gentileza de su aceptación a nuestra solicitud. Arequipa, julio del 2023,

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento:

Yo Josif Arturo Benavente Loza, identificado con el número de DNI 29651939, Gerente de Compartamos Financiera Agencia Cayma; expreso mi aceptación y autorización a Erika Norma Uscamayta Zea identificada con número de DNI 70870654, Eloy Felipe Pino Huayta identificado con número de DNI 41952550 y Carolina Gabriela Santillana Lopez identificada con número de DNI 72963198, bachilleres de la carrera profesional de administración de la universidad Continental de ciencias de la empresa, sede Arequipa a que realicen la INVESTIGACIÓN DE TESIS, acerca de MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN COMPARTAMOS FINANCIERA AGENCIA CAYMA, AREQUIPA 2023 con RUC 20369155360 de la ciudad de Arequipa la misma que estará bajo coordinación de los suscritos, bajo responsabilidad.

Arequipa, 06 de Septiembre del 2023



Josif Arturo Benavente Loza  
DNI 29651939  
Gerente de Agencia Cayma

*Apèndice H.* Fiabilidad

**ESCALA: MOTIVACIÓN**

*RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS*

		N	%
CASOS	VÁLIDO	23	100,0
	EXCLUIDO <sup>A</sup>	0	,0
	TOTAL	23	100,0

*ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD*

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
,864	13

**ESCALA: DESEMPEÑO LABORAL**

*RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS*

		N	%
CASOS	VÁLIDO	23	100,0
	EXCLUIDO <sup>A</sup>	0	,0
	TOTAL	23	100,0

*ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD*

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
,901	22

**Fiabilidad**

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves y Rodríguez (2018)

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MOTIVACIÓN LABORAL	,126	23	,200*	,952	23	,315
DESEMPEÑO LABORAL	,173	23	,071	,957	23	,401

#### Interpretación de los índices de correlación de Pearson

Rango	Interpretación
$\geq 0,70$	Correlación muy fuerte
$\geq 0,50 < 0,70$	Correlación sustancial (fuerte)
$\geq 0,30 < 0,50$	Correlación moderada
$\geq 0,10 < 0,30$	Correlación baja (débil)
$\geq 0,00 < 0,10$	Correlación despreciable (muy débil)

Fuente: Sierra, (1999) citado por Carrasquero, et al. (2017)