

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA
SELVA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA



**DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN COMPARTAMOS
FINANCIERA, AGENCIA TINGO MARÍA, REGIÓN HUÁNUCO**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
ECONOMISTA**

**PRESENTADO POR:
Pool Jhair Rivera Valles**

Tingo María – Perú

2025



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
Tingo María
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional de Economía



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°07-2025-FCEA-EPE-UNAS

A los veinticinco días del mes de marzo de 2025, reunidos en la sala virtual de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, siendo las 4:01 p.m, se instaló el jurado calificador designado mediante Resolución N°271/2024-D-FCEA de fecha 14 de junio de 2024; a fin de proceder con la sustentación del informe de tesis para optar el título profesional de economista, titulada:

**DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN COMPARTAMOS FINANCIERA,
AGENCIA TINGO MARÍA, REGIÓN HUÁNUCO**

A cargo del bachiller en Ciencias Económicas **Pool Jhair RIVERA VALLES**

Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor acorde con el reglamento de grados y títulos, el jurado calificador procedió a emitir el siguiente fallo:

APROBADO POR : UNANIMIDAD


CALIFICATIVO : BUENO


Acto seguido, a horas 4:50 p.m., el presidente del jurado dio por culminada la sustentación, procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado y asesor, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 25 de marzo de 2025.


.....
M.Sc. María FUERTES ARROYO
Presidente del jurado




.....
M.Sc. José SUÁREZ GONZÁLES
Miembro del jurado


.....
M.Sc. Kenet AGUILAR GUIZADO
Miembro del jurado


.....
M.Sc. Ender LOPEZ TEJADA
Asesor



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN - DGI
REPOSITORIO INSTITUCIONAL - UNAS

Correo: repositorio@unas.edu.pe



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 121 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Economía

Tipo de documento:

Tesis

X

Trabajo de Suficiencia Profesional

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN COMPARTAMOS FINANCIERA, AGENCIA TINGO MARÍA, REGIÓN HUÁNUCO	Pool Jhair Rivera Valles	20 % Veinte

Tingo María, 30 de abril de 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE

C.C. Archivo

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva

Facultad : Ciencias Económicas y Administrativas

Título de Tesis : Desempeño organizacional en Compartamos Financiera, agencia Tingo María, región Huánuco.

Autor : Pool Jhair Rivera Valles

Asesor de Tesis : Ender López Tejada

Escuela Profesional : Escuela Profesional de Economía

Programa de investigación : Economía aplicada

Línea (s) de investigación : Finanzas

Eje temático de investigación: Desempeño organizacional

Lugar de ejecución : Tingo María

Duración : Fecha de Inicio : 06/05/2024
Término : 08/01/2025

Financiamiento : Propio

DEDICATORIA

A Dios, quien siempre ha sido mi guía, mi fortaleza y mi refugio en los momentos de incertidumbre. Que Tu luz continúe iluminando mi camino, hoy y siempre.

A mis papás, Esteban y Nubita, por todo su amor, apoyo y paciencia a lo largo de este camino. Gracias por estar siempre a mi lado, por ser mi mayor motivación y por enseñarme a nunca rendirme. Este logro es también suyo, porque sin su apoyo incondicional y sus consejos sabios, no lo hubiera logrado. Los amo y les dedico este esfuerzo con todo mi corazón.

A mis queridas sobrinas, Nahir y Valentina, por ser una fuente constante de alegría e inspiración. Con todo mi amor, les dedico este esfuerzo, con el anhelo de que, algún día, sigan mis pasos y encuentren su propio camino hacia el éxito. Espero que este logro les sirva de motivación, y que, con esfuerzo y determinación, puedan alcanzar todos sus sueños, siempre con la cabeza en alto y el corazón lleno de esperanza.

AGRADECIMIENTO

- Quiero expresar mi agradecimiento a la **Universidad Nacional Agraria de la Selva** – mi alma mater, por brindarme la oportunidad de formarme académicamente en un ambiente lleno de desafíos y aprendizajes. Siempre llevaré con orgullo los valores y conocimientos que me ha brindado esta casa de estudios.
- A todos los profesores, administrativos y miembros de la comunidad universitaria, gracias por su dedicación, apoyo y por compartir su sabiduría a lo largo de este camino.
- A mi asesor de tesis, M.Sc. Ender López Tejada le agradezco profundamente por su orientación, paciencia y apoyo constante. Su conocimiento y dedicación fueron clave para la realización de este trabajo.
- A todos mis compañeros de Compartamos Financiera- agencia Tingo María, les agradezco enormemente por su apoyo y colaboración en la realización de las encuestas para este trabajo. Sin su disposición y tiempo, este proyecto no hubiera sido posible. Gracias por siempre estar dispuestos a ayudar y por ser parte fundamental de este logro.

ÍNDICE

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Contexto	1
1.1.2 Descripción	2
1.1.3 Explicación	3
1.1.4 Interrogantes	4
1.2 Justificación	5
1.2.1 Teórica	5
1.2.2 Práctica	5
1.3 Objetivos	5
1.3.1 General	5
1.3.2 Específicos	6
1.4 Hipótesis y modelo	6
1.4.1 Formulación	6
1.4.2 Variables e indicadores	6
1.4.3 Modelo	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	8
2.1. Tipo de investigación	8
2.2. Nivel de investigación	8
2.3. Población	8
2.4. Muestra	8
2.5. Unidad de análisis	8
2.6. Métodos	9
2.7. Técnicas	9

CAPÍTULO III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	10
3.1 Teorías	10
3.1.1 Desempeño organizacional	10
3.1.2 Incentivos laborales	13
3.2 Conceptos	18
3.3 Antecedentes	19
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	23
4.1 Resultados descriptivos	23
4.1.1 Aspectos generales de los colaboradores	23
4.1.3 Incentivos laborales	26
4.1.2 Desempeño organizacional	30
4.2 Verificación de hipótesis	34
4.2.1 Hipótesis	34
4.2.2 Elección del Modelo	34
4.2.1. Análisis de indicadores estadísticos	37
4.2.2. Estimación de efectos marginales	40
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
5.1. Concordancia con otros resultados	42
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
Tabla 1 <i>Depósitos y créditos de las empresas financieras, 2023</i>	2
Tabla 2 <i>Modelos binarios (Probit, Logit y Extreme Value)</i>	35
Tabla 3 <i>Modelo elegido (ML - Binary Probit)</i>	36
Tabla 4 <i>Nivel de significancia individual y valor estadístico estimado</i>	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
Figura 1 <i>Edad de los trabajadores administrativos de la empresa Compartamos</i>	23
Figura 2 <i>Genero</i>	24
Figura 3 <i>Ingresos económicos</i>	24
Figura 4 <i>Situación laboral</i>	25
Figura 5 <i>Acceso a beneficios laborales</i>	25
Figura 6 <i>Satisfacción con el salario en compartamos financiera S.A.</i>	26
Figura 7 <i>Adecuación del salario a las responsabilidades laborales</i>	26
Figura 8 <i>Satisfacción con bonos y comisiones por desempeño en la empresa</i>	27
Figura 9 <i>Competitividad del salario en comparación con el sector</i>	27
Figura 10 <i>Satisfacción con las oportunidades de ascenso en compartamos financiera S.A.</i>	28
Figura 11 <i>Efectividad del plan de carrera y oportunidades de desarrollo profesional</i>	28
Figura 12 <i>Satisfacción con el acceso a programas de capacitación y desarrollo profesional</i>	29
Figura 13 <i>Valoración del desempeño laboral para avance profesional</i>	29
Figura 14 <i>Frecuencia de cumplimiento de metas en compartamos financiera S.A.</i>	30
Figura 15 <i>Percepción de eficiencia en la realización de tareas diarias</i>	31
Figura 16 <i>Frecuencia de cumplimiento de metas y objetivos empresariales</i>	31
Figura 17 <i>Capacidad para colaborar y trabajar en equipo con colegas</i>	32
Figura 18 <i>Frecuencia de entrega puntual de tareas</i>	32
Figura 19 <i>Satisfacción con la calidad del trabajo entregado en tareas asignadas</i>	33
Figura 20 <i>Prioridad de tareas según importancia y urgencia</i>	33
Figura 21 <i>Nivel de proactividad en la realización de tareas sin supervisión constante</i>	34
Figura 22 <i>Distribución Chi²</i>	38
Figura 23 <i>Puntos críticos en la distribución normal</i>	39

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la influencia de los incentivos laborales y las características socioeconómicas en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A. El estudio es de diseño no experimental y corte transversal, alcanzando el nivel explicativo. Los resultados más importantes del estudio fueron los siguientes: Los incentivos laborales en Compartamos Financiera S.A., un considerable 48.7% de los colaboradores se muestran insatisfechos con los bonos y comisiones ofrecidos, mientras que un 5.1% está muy insatisfecho, en contraste con solo un 12.8% que se declara satisfecho y un 28.2% que se mantiene indiferente. Este patrón de insatisfacción también se refleja en las oportunidades de ascenso, donde un 56.4% expresa descontento y un 28.2% se mantiene neutral, frente a un modesto 15.4% que se muestra satisfecho. Asimismo, un alto porcentaje de colaboradores, 43.6% y 12.8%, se sienten insatisfechos y muy insatisfechos, respectivamente, con el acceso a programas de capacitación, mientras que solo un 15.4% se considera satisfecho.

Se concluye que, los incentivos laborales y las características socioeconómicas tienen una incidencia significativa en el desempeño organizacional de la empresa Compartamos Financiera S.A. en la ciudad de Tingo María.

Palabras clave: Desempeño organizacional, incentivos laborales, ingresos económicos, experiencia laboral.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the influence of work incentives and socioeconomic characteristics on the organizational performance of the employees of Compartamos Financiera S.A. The study is a non-experimental, cross-sectional design, reaching the explanatory level. The most important results of the study were the following: Labor incentives in Compartamos Financiera S.A., a considerable 48.7% of the employees are dissatisfied with the bonuses and commissions offered, while 5.1% are very dissatisfied, in contrast to only 12.8% who declare themselves satisfied and 28.2% who remain indifferent. This pattern of dissatisfaction is also reflected in promotion opportunities, where 56.4% express dissatisfaction and 28.2% remain neutral, compared to a modest 15.4% who are satisfied. Likewise, a high percentage of employees, 43.6% and 12.8%, are dissatisfied and very dissatisfied, respectively, with access to training programs, while only 15.4% are satisfied.

It is concluded that labor incentives and socioeconomic characteristics have a significant impact on organizational performance at Compartamos Financiera S.A. in the city of Tingo Maria.

Keywords: Organizational performance, work incentives, economic income, work experience.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contexto

El desempeño organizacional es una variable cuya medición es una herramienta estratégica que sirve de apoyo a los directivos para evaluar el grado de efectividad y eficiencia en la utilización de los recursos. (Barradas et al., 2021)

Actualmente a nivel mundial, el personal es considerado como factor primordial dentro de las organizaciones públicas y privadas, es así que para la obtención de buenos resultados estas buscan reclutar personal idóneo para que ocupen cada puesto de trabajo, por lo tanto, el área de personal desarrolla procesos de selección de una forma oportuna y delicada para que puedan optimizar el desempeño organizacional dentro de las instituciones. (Castro y Delgado, 2020)

El compromiso organizacional es un aspecto importante dentro de las instituciones públicas o privada, pues permite que las personas involucradas realicen una labor más eficiente y en un contexto de virtualidad, donde el control de tareas, actividades y responsabilidades es limitado, por lo que se requiere de la confianza entre los equipos y organizaciones, tal como lo señala la organización Internacional de Trabajo. (González et al., 2024)

Según el informe el estado del lugar de trabajo global 2022 (Reporte de Gallup), ocho de cada 10 trabajadores en nuestra región latinoamericana no disfrutaban lo que hacen para generar ingresos, la falta de compromiso que sienten, o, mejor dicho, que no sienten con la empresa es atribuirles a factores económicos, personales, pero el 70 % se debe a la persona que lidera el equipo. (Juárez, 2022)

Hoy en día, la mayoría de las empresas están impulsando en su entorno laboral diferentes estrategias para mantenerse en el tiempo, estas estrategias incluyen un ambiente

de trabajo competitivo, el logro de objetivos, la mejora de los incentivos laborales y el aumento del desempeño organizacional. (Dávila et al., 2022)

El principal desafío que enfrentan las organizaciones es el continuo mejoramiento del personal que lo compone, por lo que la administración de los recursos humanos debe tener un manejo eficiente e innovador, es por eso que en la actualidad es muy común oír decir en las empresas: "hay que motivar a nuestro personal para que trabajen más y produzcan mejor.

1.1.2 Descripción

De acuerdo con la información provista en sus medios digitales, Compartamos Financiera S.A. ofrece créditos, particularmente a emprendedores de bajos recursos. Tiene como propósito impulsar los sueños de sus clientes atendiendo sus necesidades financieras, para llevar oportunidades que promuevan su desarrollo y el de sus comunidades.

Se autorizó el funcionamiento de Compartamos Financiera S.A. en el distrito de Rupa Rupa, provincia Leoncio Prado el 17 de abril de 2019 mediante la resolución SBS N° 1665 – 2019 en la dirección lote 1 de la manzana 3 con frente a la avenida Raymondi – Tingo María.

Compartamos Financiera S.A., por ser una empresa financiera con 5 años en el mercado de las finanzas en la ciudad de Tingo María, no ha logrado alcanzar sus objetivos previstos en términos de expansión y posicionamiento, a pesar de mostrar un balance económico equilibrado, su crecimiento no ha logrado superar a una empresa competidora de este sector, tal como se puede apreciar en la tabla siguiente:

Tabla 1

Depósitos y créditos de las empresas financieras, 2023

Empresa	Distrito	Total, Depósitos (miles de soles)	Total, Créditos (miles de soles)
Financiera Confianza		1,776	36,971
Compartamos Financiera		1,610	25,665
Crediscotia Financiera	Rupa-Rupa	1,189	17,506
Financiera. Proempresa		1,021	16,641
Financiera Efectiva		-	3,241

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros – al 31 de julio 2023.

Compartamos financiera es superado por Financiera Confianza, en términos de depósitos y colocaciones de créditos dentro del mercado local, es decir del ámbito de influencia de las agencias ubicadas en la ciudad de Tingo María. Este hecho está vinculado con el desempeño organizacional que posee la entidad en cuestión, el cual está delimitado por el personal que labora en la sede ubicada en la provincia de Leoncio Prado, así como las políticas de trabajo implementadas desde la sede central.

las empresas poseen dificultades para encontrar un buen capital humano, este hecho se pudo percibir para el caso de esta entidad, debido a que el cumplimiento de tareas muestra un desempeño inadecuado, el desarrollo de competencias en cada uno de los trabajadores no es homogeneizado para todos, existen aquellos que no le brindan la debida importancia para el correcto desenvolvimiento de sus labores.

Esta situación muestra que el desempeño organizacional dentro de Compartamos Financiera S.A. no es la adecuada y que podría ser investigada a fin de que se opte por mejorar su condición actual.

1.1.3 Explicación

El desempeño organizacional en toda entidad o empresa puede ser explicado por diferentes factores variables, sin embargo para el caso de la presente investigación se considera como un factor influyente a los incentivos laborales que puedan tener los trabajadores de Compartamos Financiera S.A., es preciso mencionar que el área de recursos humanos debe garantizar la satisfacción de los trabajadores, promoviendo una buena labor por medio de incentivos laborales, para ayudar a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Es por ello que se busca analizar la incidencia de no solo los beneficios económicos, sino también de las oportunidades que se le otorga al personal en términos de líneas de carrera; se sabe que los beneficios económicos juegan un papel crucial en la motivación y el compromiso de los trabajadores, cuando perciben que la empresa valora su contribución y les ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo, es más probable que se esfuercen altos niveles de desempeño.

En base a lo mencionado por Bohlander, el objetivo de los incentivos es motivar a los trabajadores de una empresa para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades realizadas, que quizá, esto no sea motivo suficiente para realizar dichas actividades con los

sistemas de compensación, tales como el pago por hora, por antigüedad o ambos. (Bohlander et al., 2008)

Otro de los factores que inciden en el desempeño organizacional, son las características socioeconómicas del personal involucrado en la labor, el cual actúa como una variable de control, puesto que también pueden influir en su desempeño, los trabajadores con una situación financiera más estable tienden a poseer menos distracciones externas que afecten su desempeño en comparación con aquellos que enfrentan dificultades económicas.

Además, de acuerdo con lo afirmado por Treviño: conforme se producen cambios socioeconómicos las empresas se enfrentan a desafíos adicionales relacionados con el personal, además de simplemente buscar ser competitivas y obtener buenos resultados en un entorno económico cambiante. Para que los empleados desempeñen bien su trabajo, necesitan más que solo un salario. Aspectos como la calidad de vida y el desarrollo personal también son importantes. Si estos aspectos no se consideran, puede surgir problemas en el trabajo que afectan tanto a los empleados como al desempeño organizacional de la empresa. (Treviño et al., 2019)

1.1.4 Interrogantes

1.1.4.1 General

¿Cómo influye los incentivos laborales y las características socioeconómicas en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.?

1.1.4.2 Específicos

- ¿Cómo es el desempeño organizacional de los trabajadores en la empresa Compartamos Financiera S.A.?
- ¿Cómo son los incentivos laborales en la empresa Compartamos Financiera S.A.?
- ¿Cuáles son las características socioeconómicas de los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.?
- ¿Cómo influye los incentivos laborales en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.?

- ¿Cómo influye las características socioeconómicas en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.?

1.2 Justificación

1.2.1 Teórica

La investigación sobre el impacto de los incentivos económicos y las características socioeconómicas en el desempeño organizacional de los empleados de la empresa Compartamos Financiera S.A. en Tingo María busca validar la relación entre estas variables, respaldando los principios de la teoría económica. Al profundizar en cómo los incentivos y factores socioeconómicos influyen en la productividad y satisfacción laboral, se pretende no solo confirmar teorías económicas, sino también proporcionar casos prácticos para mejorar la gestión del talento y la eficacia organizacional, promoviendo un ambiente laboral más productivo, motivador y alineado con los objetivos estratégicos de la institución.

1.2.2 Práctica

La investigación adquiere una relevancia práctica significativa al brindar a los funcionarios de la empresa Compartamos Financiera S.A. en Tingo María conocimientos fundamentales para diseñar e implementar políticas estratégicas que impulsen un desempeño organizacional óptimo. Al dotarles de información valiosa sobre las dinámicas internas y externas que influyen en el rendimiento de la entidad, se les capacita para tomar decisiones informadas y efectivas. Esto no solo mejora la eficiencia operativa y la competitividad de la organización, sino que también fortalece su capacidad de adaptación y crecimiento en un entorno empresarial dinámico y cambiante.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar la influencia de los incentivos laborales y las características socioeconómicas en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.

1.3.2 Específicos

- Identificar el nivel de desempeño organizacional de los trabajadores en la empresa Compartamos Financiera S.A.
- Analizar las características socioeconómicas de los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.
- Describir los incentivos laborales de la empresa Compartamos Financiera S.A.
- Evaluar la influencia de los incentivos laborales en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.
- Evaluar la influencia de las características socioeconómicas en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.

1.4 Hipótesis y modelo

1.4.1 Formulación

El estudio propone la siguiente hipótesis: “Los incentivos laborales y las características socioeconómicas tienen una incidencia significativa en el desempeño organizacional de la empresa Compartamos Financiera S.A. en la ciudad de Tingo María.

1.4.2 Variables e indicadores

- **Variable dependiente (Y): Desempeño organizacional**

Indicadores:

Y_1 = Nivel de desempeño laboral

Y_2 = Cumplimiento de tareas

- **Variable independiente (X): Incentivos laborales**

Indicadores:

X_1 = Beneficios económicos

X_2 = Línea de carrera

- **Variable independiente (Z): Características socioeconómicas**

Indicadores:

Z_1 = Género

Z_2 = Edad

Z_3 = Nivel educativo (posesión de títulos académicos)

Z_4 = Ingresos económicos

Z_5 = Experiencia laboral

Z_6 = Situación laboral (empleo a tiempo completo, parcial, temporal o permanente)

Z_7 = Acceso a beneficios laborales (capacitaciones)

1.4.3 Modelo

Se seleccionará un modelo matemático de la gama de opciones disponibles (Probit, Logit y Valor extremo) para explicar la relación causal entre las variables independientes y la variable dependiente en el marco de los modelos de elección binaria. Por consiguiente, a continuación, se plasma que la variable endógena sigue una distribución binomial:

$$Y_i = 1; \text{Prob}(Y_i = GM) = F(X_i' \beta)$$
$$Y_i = 0; \text{Prob}(Y_i = GM) = 1 - F(X_i' \beta)$$

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La investigación es transeccional o transversal que recoge los datos en un solo momento, en un tiempo único. El objetivo es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en el momento específico, similar a tomar una fotografía de un evento en particular.

2.2. Nivel de investigación

El desarrollo de este estudio es de carácter explicativo, porque en principio se pretende describir las características del desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. de la ciudad de Tingo María, y a su vez explicar la relación existente con las variables: incentivos laborales y características socioeconómicas.

2.3. Población

La población que comprende la presente investigación son los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A. que son una totalidad de 39 trabajadores

2.4. Muestra

Para este caso se procede a considerar para la muestra a todos los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A. que son 39 colaboradores.

2.5. Unidad de análisis

Se considera a uno de los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A. de la ciudad de Tingo María.

2.6. Métodos

Se emplea el método hipotético-deductivo, que implica el examen de la realidad económica local, partiendo de lo concreto obtenido mediante la observación y el análisis de comportamientos específicos. Esto se compara con los enfoques teóricos ampliamente aceptados.

2.7. Técnicas

Para el desarrollo de la presente investigación se utiliza las técnicas que se muestran a continuación:

- Análisis bibliográfico
- Encuestas
- Técnicas estadísticas y econométrica

CAPÍTULO III.

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

3.1 Teorías

3.1.1 Desempeño organizacional

3.1.1.1. Definición

Según Bernal et al. (2020), el desempeño organizacional refleja la habilidad inherente de una entidad empresarial para lograr con éxito los objetivos y metas establecidos como parte de su visión y estrategia. Este concepto vital se distingue por una serie de características esenciales que definen su naturaleza y su relevancia en el ámbito empresarial:

En primer lugar, el desempeño organizacional se caracteriza por su orientación clara hacia los objetivos y metas previamente definidos por la organización. Sirve como una guía que dirige las acciones y decisiones hacia la consecución de resultados tangibles y significativos. Asimismo, una característica distintiva es la constante búsqueda de la optimización de recursos. La eficiente y efectiva utilización de recursos humanos, materiales, financieros y otros, busca maximizar su rendimiento y contribuir al éxito general de la organización.

El fomento de la innovación es otro aspecto clave del desempeño organizacional. Se promueve una cultura de mejora continua que impulsa a la organización a explorar nuevas ideas, procesos y tecnologías para potenciar su competitividad y adaptabilidad en un entorno empresarial dinámico. La capacidad de adaptación ágil es una característica crucial. La organización debe ajustar rápidamente sus estrategias, estructuras y procesos internos en respuesta a los cambios y desafíos del entorno operativo, lo que le permite mantener su relevancia y eficacia a lo largo del tiempo. Estas características delinean el perfil dinámico y proactivo del desempeño organizacional, resaltando su importancia como motor impulsor del éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno empresarial cada vez más competitivo y exigente.

3.1.1.2. Importancia

Según De Guzmán et al. (2023), el desempeño organizacional es crucial en el ámbito empresarial por varias razones fundamentales. En primer lugar, permite a los directivos y

líderes evaluar rigurosamente la efectividad y eficiencia en el uso de recursos, ya sean humanos, materiales, financieros u otros. Esta evaluación proporciona una visión clara del grado en que la organización está optimizando sus activos y capacidades para alcanzar sus metas. En segundo lugar, el desempeño organizacional proporciona información clave para diseñar e implementar acciones estratégicas orientadas a mejorar la eficiencia y competitividad de la empresa, desde ajustes en procesos hasta iniciativas de innovación. Además, es un concepto fundamental en la administración estratégica, ya que refleja el éxito de la estrategia empresarial y la capacidad de adaptación a los desafíos y oportunidades del entorno competitivo. En resumen, el desempeño organizacional proporciona a los líderes empresariales información valiosa para evaluar, diseñar acciones estratégicas y posicionarlo como un elemento esencial en la administración estratégica.

3.1.1.3. Clases

Según Bernal et al. (2020), existe diferentes clases de desempeño organizacional de las cuales mencionaremos las principales:

- **Desempeño Financiero:** Este tipo de desempeño se enfoca en la medición de los resultados financieros de la organización, como la rentabilidad, el crecimiento de las ventas, la generación de flujos de efectivo, la eficiencia en el uso del capital, entre otros. El desempeño financiero es fundamental para evaluar la sostenibilidad y viabilidad económica de la empresa.
- **Desempeño Operativo:** El desempeño operativo se centra en la evaluación de aspectos relacionados con la eficiencia y efectividad de los procesos y operaciones de la organización. Algunos indicadores clave incluyen la productividad, la eficiencia de los procesos, la capacidad de innovación, la calidad de los productos o servicios, entre otros. Este tipo de desempeño es crucial para mejorar la competitividad y la eficiencia operativa de la empresa.
- **Desempeño de Capital Humano:** Este tipo de desempeño se enfoca en la evaluación de aspectos relacionados con el capital humano de la organización, como la satisfacción, la retención y el desarrollo del personal. Algunos indicadores relevantes pueden ser la rotación de personal, la satisfacción laboral, el desarrollo de competencias, la efectividad de los programas de capacitación, entre otros. El

desempeño de capital humano es fundamental para mantener y potenciar el talento dentro de la organización.

3.1.1.4. Enfoques

La medición y evaluación del desempeño organizacional puede abordarse desde diversos enfoques, cada uno de los cuales aporta una perspectiva complementaria para comprender el rendimiento global de la empresa:

- **Enfoque Cuantitativo:** Este enfoque se basa en la utilización de indicadores financieros y de mercado para evaluar el desempeño de la organización. Algunos ejemplos de estos indicadores son la rentabilidad, el crecimiento de ventas, la participación de mercado, los márgenes de beneficio, entre otros. Este enfoque proporciona una visión objetiva y tangible del rendimiento financiero de la empresa (Bernal et al. 2020).
- **Enfoque Cualitativo:** En contraste, el enfoque cualitativo se centra en la evaluación de aspectos no financieros del desempeño organizacional. Estos aspectos pueden incluir la calidad de los productos o servicios, la satisfacción de los clientes, la efectividad de los procesos internos, la capacidad de innovación, entre otros. Este enfoque permite obtener una comprensión más integral del desempeño de la organización más allá de los indicadores puramente financieros (Bernal et al. 2020).

3.1.1.5. Cálculo del desempeño organizacional

Martínez et al., (2021) mencionan que la medición del desempeño organizacional implica evaluar la efectividad y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Según los recursos proporcionados:

- Se puede medir a través de indicadores financieros y no financieros, como la calidad, la satisfacción del cliente, la innovación, entre otros.
- La medición del desempeño organizacional implica evaluar aspectos como el rendimiento económico, operativo y del capital humano de la empresa.
- Es esencial considerar la capacidad de la organización para asumir desafíos y adaptarse a los cambios del entorno empresarial.
- La medición subjetiva del desempeño ha cobrado importancia debido a la complejidad para obtener información financiera detallada.

En conclusión, el desempeño organizacional se mide a través de una evaluación integral que considera tanto indicadores financieros como no financieros, la capacidad de adaptación de la organización y la eficiencia en el uso de recursos.

3.1.2 Incentivos laborales

Los incentivos laborales son herramientas fundamentales en la gestión de recursos humanos que buscan motivar y recompensar el desempeño de los empleados en una organización. Diversas teorías y enfoques respaldan la efectividad de los incentivos laborales en el aumento de la productividad, la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores. A continuación, se presentan algunas perspectivas teóricas relevantes en el ámbito de los incentivos laborales:

3.1.1.1. Teoría de la Motivación de Maslow

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow proporciona un marco psicológico ampliamente reconocido que describe las necesidades humanas en una estructura jerárquica, desde las más básicas hasta las más elevadas. En el ámbito de los incentivos laborales, esta teoría ofrece una perspectiva valiosa sobre cómo las organizaciones pueden satisfacer las diversas necesidades de sus empleados para fomentar la motivación y el compromiso en el trabajo. (Gómez, 2023)

En el nivel más básico de la jerarquía se encuentran las necesidades fisiológicas, como el salario justo, las condiciones de trabajo seguras y saludables, y la estabilidad laboral. Al proporcionar incentivos que aborden estas necesidades, las organizaciones pueden garantizar que los empleados se sientan seguros y satisfechos en su entorno laboral, lo que contribuye a su bienestar y productividad. A medida que se asciende en la jerarquía, surgen las necesidades de pertenencia y estima, que incluyen el reconocimiento, la valoración y la integración en el equipo de trabajo. Los incentivos que promueven el reconocimiento del desempeño, el aprecio por las contribuciones individuales y el sentido de pertenencia a la organización pueden fortalecer la autoestima y la motivación de los empleados (Gómez, 2023).

En el nivel más alto de la jerarquía se encuentran las necesidades de autorrealización, que implican el desarrollo personal, la realización de metas profesionales y la expresión plena de las capacidades individuales. Los incentivos que fomentan el crecimiento profesional, la

capacitación continua, la autonomía en el trabajo y la participación en proyectos desafiantes pueden estimular la autorrealización de los empleados y su compromiso con la organización. Al alinear estratégicamente los incentivos laborales con las diferentes necesidades de los empleados a lo largo de la jerarquía de Maslow, las organizaciones pueden crear un entorno de trabajo en el que los empleados se sientan valorados, motivados y comprometidos. Esta aproximación integral no solo contribuye al bienestar y la satisfacción de los empleados, sino que también impulsa el rendimiento, la productividad y la retención del talento en la organización (Gómez, 2023).

3.1.1.2. Teoría de la Expectativa de Vroom

Según Marulanda et al., (2014), la teoría de la expectativa de Vroom plantea cómo los incentivos laborales pueden impulsar el desempeño y la motivación de los empleados en el lugar de trabajo. Según Vroom, la motivación de los empleados se basa en tres factores clave:

Expectativa: Esta se refiere a la creencia del empleado de que su esfuerzo conducirá a un nivel de desempeño deseado. Es fundamental que los empleados perciban que tienen la capacidad y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos (Marulanda et al. 2014).

Instrumentalidad: Se trata de la percepción del empleado de que un buen desempeño se recompensará de manera adecuada. Los empleados deben creer que recibirán los incentivos prometidos si alcanzan los resultados esperados (Marulanda et al. 2014).

Valencia: Este factor se refiere al valor que el empleado le asigna a la recompensa o incentivo ofrecido. Es esencial que los incentivos sean percibidos como valiosos y atractivos para motivar a los empleados a esforzarse (Marulanda et al. 2014).

Según la teoría de Vroom, los incentivos laborales efectivos deben cumplir con dos requisitos clave:

Proporcionalidad: Los incentivos deben percibirse como justos y proporcionales al esfuerzo y desempeño de los empleados. Esto implica que los empleados deben sentir que existe una relación clara y equitativa entre su nivel de esfuerzo y las recompensas que reciben (Marulanda et al. 2014).

Significatividad: Los incentivos deben ser lo suficientemente valiosos y atractivos para los empleados, de modo que motiven su compromiso y los impulsen a alcanzar los

objetivos deseados. Esto significa que los incentivos deben satisfacer las necesidades y preferencias individuales de los trabajadores. (Marulanda et al. 2014)

Al cumplir con estos principios, los incentivos laborales pueden maximizar la motivación intrínseca de los empleados, ya que estos percibirán que sus esfuerzos conducirán a un desempeño destacado que se recompensará de manera justa y significativa. Esto, a su vez, se traduce en mayores niveles de productividad, compromiso y satisfacción laboral. (Marulanda et al. 2014)

En conclusión, la teoría de la expectativa de Vroom destaca la importancia de alinear los incentivos laborales con las percepciones y necesidades de los empleados para impulsar su motivación y desempeño en el trabajo.

3.1.1.3. Teoría de la Equidad de Adams

La teoría de la equidad de Adams, también conocida como teoría de la equidad social, es un marco teórico relevante en el ámbito de la motivación laboral que destaca la importancia de la equidad percibida en las relaciones laborales. Esta teoría postula que los empleados evalúan la equidad de sus situaciones laborales comparando su esfuerzo y contribución en el trabajo con las recompensas que reciben, y buscan equilibrio y justicia en esta relación (Espinosa et al., 2017). Al ampliar este concepto, es fundamental comprender que:

Comparación Social: Los empleados no solo evalúan sus propias contribuciones y recompensas, sino que también comparan esta relación con la de sus colegas y compañeros de trabajo. Esta comparación social influye en la percepción de equidad y justicia en el entorno laboral. (Espinosa et al., 2017)

Sentimientos de Inequidad: Cuando los empleados perciben que sus esfuerzos y contribuciones no se ven reflejados de manera justa en las recompensas que reciben, pueden experimentar sentimientos de injusticia, desmotivación y malestar. La equidad percibida es crucial para mantener la moral y la motivación de los empleados. (Espinosa et al., 2017)

Importancia de la Gestión Equitativa: Los líderes y gestores de recursos humanos desempeñan un papel fundamental en la gestión de la equidad en el lugar de trabajo. Es crucial que los incentivos laborales sean diseñados y administrados de manera equitativa y transparente para garantizar la satisfacción y el compromiso de los empleados. (Espinosa et al., 2017)

Equidad como Factor Motivacional: Al asegurar que los incentivos laborales sean percibidos como justos y equitativos, las organizaciones pueden fomentar la motivación intrínseca de los empleados, promover un clima laboral positivo y mejorar el rendimiento individual y organizacional. (Espinosa et al., 2017)

En conclusión, la teoría de la equidad de Adams subraya la importancia de la equidad percibida en las relaciones laborales y destaca la necesidad de que los incentivos laborales sean percibidos como justos y equitativos en comparación con los esfuerzos y resultados de los demás empleados. Al gestionar la equidad de manera efectiva, las organizaciones pueden promover un ambiente de trabajo saludable, motivador y productivo para sus empleados.

3.1.1.4. Teoría del Reforzamiento de Skinner

La teoría del reforzamiento de Skinner, basada en el condicionamiento operante, ofrece una valiosa perspectiva sobre cómo los incentivos laborales pueden influir en el comportamiento de los empleados y en la cultura organizacional (Figueroba, 2014). Al ampliar este concepto, se pueden considerar los siguientes puntos clave:

Refuerzos Positivos y Comportamientos Deseados: Los incentivos laborales positivos, como el reconocimiento, los bonos o las oportunidades de desarrollo, actúan como refuerzos positivos que aumentan la probabilidad de que los empleados repitan comportamientos deseables y sobresalientes en el trabajo. Al recompensar el desempeño excepcional, se refuerza la conexión entre el comportamiento y la recompensa, motivando a los empleados a mantener y mejorar su rendimiento. (Figueroba, 2014)

Cultura de Excelencia y Rendimiento: Al establecer un sistema de incentivos efectivo y alineado con los objetivos organizacionales, se fomenta una cultura de excelencia y rendimiento en la organización. Los empleados se sienten motivados a alcanzar metas y estándares elevados, ya que saben que su esfuerzo y dedicación serán reconocidos y recompensados de manera significativa. (Figueroba, 2014)

Feedback y Aprendizaje: Los incentivos laborales también pueden servir como mecanismo de feedback positivo, proporcionando a los empleados una retroalimentación clara y tangible sobre su desempeño. Esta retroalimentación refuerza los comportamientos deseables y ayuda a los empleados a identificar áreas de mejora, promoviendo un ciclo de aprendizaje continuo y desarrollo profesional. (Figueroba, 2014)

Motivación y Compromiso: Al vincular directamente el desempeño excepcional con recompensas tangibles, los incentivos laborales pueden aumentar la motivación intrínseca de los empleados y fortalecer su compromiso con la organización. Los empleados se sienten valorados y reconocidos por sus contribuciones, lo que contribuye a su satisfacción laboral y a su lealtad hacia la empresa. (Figueroba, 2014)

Finalmente, la teoría del reforzamiento de Skinner destaca la importancia de utilizar incentivos laborales como herramientas efectivas para reforzar comportamientos positivos, promover una cultura de excelencia y rendimiento, y aumentar la motivación y el compromiso de los empleados en la organización. Al aplicar esta teoría de manera estratégica, las empresas pueden potenciar el desempeño individual y colectivo, impulsando el éxito y la competitividad en el entorno laboral.

3.1.1.5. Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan

La teoría de la autodeterminación, desarrollada por los psicólogos Edward Deci y Richard Ryan, ofrece un marco teórico sólido para comprender cómo los incentivos laborales pueden fomentar la motivación intrínseca de los empleados (Stover et al., 2017). Según esta teoría, existen tres necesidades psicológicas básicas que deben satisfacerse para promover la motivación intrínseca:

Autonomía: La necesidad de sentir que se tiene control sobre las propias acciones y decisiones en el trabajo. Los incentivos laborales que otorgan a los empleados mayor autonomía y capacidad de elección pueden aumentar su motivación y compromiso. (Stover et al., 2017)

Competencia: La necesidad de sentirse capaz y eficaz en el desempeño de las tareas laborales. Los incentivos que reconocen y recompensan el desarrollo de habilidades y el logro de objetivos desafiantes pueden satisfacer esta necesidad. (Stover et al., 2017)

Relación: La necesidad de establecer vínculos significativos y sentirse conectado con los demás en el entorno laboral. Los incentivos que fomentan el trabajo en equipo, la colaboración y el reconocimiento social pueden fortalecer los lazos interpersonales y la motivación. (Stover et al., 2017)

Cuando estas tres necesidades psicológicas básicas se ven satisfechas, los empleados experimentan una mayor motivación intrínseca, lo que se traduce en mayores niveles de satisfacción laboral, compromiso organizacional y desempeño. En este contexto, los

incentivos laborales que promueven la autonomía, el desarrollo de habilidades y el reconocimiento personal pueden ser especialmente efectivos para impulsar la motivación intrínseca de los empleados. Al alinear los incentivos laborales con las necesidades de autonomía, competencia y relación de los empleados, las organizaciones pueden fomentar una cultura de motivación intrínseca, lo que se traduce en mayores niveles de satisfacción, compromiso y desempeño de los trabajadores. (Stover et al., 2017)

3.2 Conceptos

- a. **Productividad laboral.** La capacidad de producir bienes o servicios de manera eficiente y efectiva, a menudo medida por métricas de productividad como la producción por hora trabajada o los ingresos generados por empleado. (Meza y Estrada, 2020)
- b. **Satisfacción laboral.** Estado emocional positivo que resulta de la percepción que un individuo tiene de su trabajo, caracterizado por sentimientos de felicidad, satisfacción y realización. (Cernas et al., 2018)
- c. **Clima organizacional.** La atmósfera o cultura general de una organización, que abarca factores como la comunicación, el liderazgo y el compromiso de los empleados. (Ortega y Zamudio, 2021)
- d. **Compromiso organizacional.** Estado de apego psicológico y compromiso con una organización, caracterizado por un sentido de pertenencia, lealtad y dedicación. (Cernas et al., 2018)
- e. **Cultura organizacional.** Conjunto de valores, normas y prácticas que definen la identidad de una organización e influyen en su comportamiento. (Meza y Estrada, 2020)
- f. **Motivación laboral.** Es el impulso psicológico que estimula a un individuo a alcanzar sus objetivos y rendir al máximo, a menudo influenciado por factores como la autonomía, la competencia y la relación. (Ortega y Zamudio, 2021)
- g. **Bienestar laboral.** Estado de bienestar físico, emocional y mental que resulta de un ambiente de trabajo positivo y una sensación de realización. (Lucas y Ureta, 2019)

- h.** H. Eficiencia operativa Capacidad de una organización para alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente y efectiva, a menudo medida por métricas como la productividad, la calidad y la satisfacción del cliente. (Meza y Estrada, 2020)
- i.** I. Innovación organizacional. Proceso de creación de productos, servicios o procesos nuevos o mejorados dentro de una organización, a menudo impulsado por una cultura de innovación y experimentación. (Lucas y Ureta, 2019)
- j.** Retención de talento. Capacidad de una organización para retener a sus empleados más valiosos, a menudo a través de estrategias como el compromiso, el desarrollo y el reconocimiento de los empleados. (Ortega y Zamudio, 2021)

3.3 Antecedentes

López, (2021) “Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad politécnica salesiana sede guayaquil”, la investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. El presente trabajo tiene un diseño transversal para contestar a las preguntas se procedió a desarrollar una encuesta paramétrica de 30 preguntas al personal administrativo que fueron un total de 51 colaboradores. Como conclusión podemos afirmar que existe una relación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral y dicha relación es positiva lo que significa, si hay un aumento de la variable independiente también hay un aumento de la variable dependiente. Se propone un plan de mejora que ayudará a los colaboradores del área de administración a mantener un nivel alto de Clima Organizacional, de esta forma se garantizará un buen desempeño laboral beneficiando a la institución y sus clientes objetivos.

Ayón et al., (2023) “Planificación estratégica y desempeño organizacional del sector comercial de la parroquia Cascol, Paján periodo 2019-2021”, el objetivo de investigación es analizar de qué manera la planificación estratégica aporta al desarrollo organizacional del sector comercial de la parroquia Cascol, Paján periodo 2019 – 2021. La metodología utilizada corresponde a una investigación descriptiva, con la aplicación de los métodos cualitativo, cuantitativo, inductivo, deductivo, analítico-sintético, así como de técnicas de investigación tales como la encuesta, aplicada a una muestra de 211 comerciantes de 467 actores del sector comercial local, que corresponde a la población. Se concluye que los

comerciantes deben tener una misión y visión ya que es de suma importancia saber en donde están y hacia donde se quiere llegar, sin embargo, también se evidenció que existen problemas de desempeño organizacional que impiden el desarrollo de dicho sector. Se recomienda aplicar estrategias de planificación a fin de incrementar las ventas y también recibir capacitaciones o talleres para a su vez poner en práctica lo aprendido.

Barradas et al., (2021) “Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición”, En los últimos años, se ha observado un creciente interés en la medición del desempeño organizacional como estrategia para mejorar la eficiencia y competitividad de la organización. Desde esta perspectiva, el propósito de esta investigación exploratoria y descriptiva fue revisar la literatura sobre el desempeño organizacional, sus dimensiones y formas de medición. El análisis realizado sugiere que, en el entorno cambiante y competitivo actual, las medidas financieras no son suficientes para su medición, debido a que carecen de un enfoque estratégico al no proporcionar datos sobre calidad, capacidad de respuesta y flexibilidad. Por ello, es necesario emplear técnicas que midan de manera integral esta variable. Se concluye que la medición del desempeño implica más que una evaluación financiera, contable o de mercado puesto que la calidad, la satisfacción de los clientes, la innovación, la creación de nuevo conocimiento y la percepción de los grupos de interés internos y externos reflejan de forma más integral el desempeño de la organización.

Hoyos (2020) “Dimensiones del BRANDING que inciden en el desempeño organizacional de la franquicia “LILI PINK” en Sahagún, Córdoba”, el objetivo de la presente investigación fue determinar de las dimensiones del branding que inciden en el desempeño organizacional de la franquicia “Lili Pink” en el municipio de Sahagún – Córdoba. La metodología del propósito de la investigación es de tipo aplicada y transversal a una muestra representativa de 384 observaciones, se contó con 30 preguntas en el cuestionario, los resultados obtenidos por el presente estudio demostraron una relación consistente entre las dimensiones del Branding y el desempeño organizacional en una franquicia en Sahagún Córdoba a tal punto que este último se puede explicar en un 90%. En ese sentido, estos resultados resaltan la importancia que tiene el branding para el desempeño actual.

Abad y Jaramillo (2022) “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los colaboradores de la empresa Boticas Unidas”, el objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los colaboradores

de la empresa Boticas Unidas, para la elaboración de una estrategia que mejore la productividad de la empresa. En este estudio se aplicó la investigación descriptiva con la finalidad de conocer la situación actual, en donde los niveles jerárquicos consideran que existe una adecuada cultura organizacional y los colaboradores en menor concordancia en dicha afirmación. Con base a estos resultados se estableció una propuesta para reafirmar la cultura de la empresa partiendo desde la funcionalidad de cada puesto, a fin de realizar una evaluación interna como medición entre su preparación y sus funciones para entregar premios e incentivos. Con la propuesta se desea mejorar la cultura organizacional mediante el programa “Gente Unida” que comprende: La descripción y actualización de los puestos de trabajo; Habilidades que debe tener cada puesto de trabajo; Programa de fidelización y desarrollo; y Evaluación de desempeño por competencia.

Dávila et al., (2022) en su estudio titulado “Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana” examina cómo las organizaciones utilizan diversas estrategias para mejorar su rendimiento, destacando la importancia del capital humano. Se buscó determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional en una empresa peruana, con una muestra de 92 trabajadores. Se utilizó un cuestionario con 30 afirmaciones relacionadas con variables como incentivos laborales y desempeño organizacional, y se aplicó una escala Likert. El análisis de datos se realizó con el software SPSS y se utilizó el estadístico Rho de Spearman para el análisis correlacional. Los resultados indicaron una relación positiva entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional.

Segura (2022) “Cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional del Cusco, 2021”, el objetivo fue determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno regional del Cuzco, la metodología utilizada consistió en un estudio de enfoque cuantitativo, siendo una investigación aplicada, mediante un diseño no experimental, transversal, de tipo causal. La población del estudio estuvo conformada por 40 trabajadores administrativos de la institución a quienes se estudió en su totalidad. Para verificar la influencia de los tipos de cultura organizacional sobre el desempeño laboral se utilizó un modelo de regresión logística ordinal. Se encontró que la cultura organizacional influye sobre el desempeño de los trabajadores y también sobre la productividad y el servicio de estos.

Vargas (2018) “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los centros de educación básica alternativa estatales CEBA del Distrito de Moyobamba 2017”, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de los centros de educación básica alternativa estatales CEBA del Distrito de Moyobamba 2017. La metodología que se utilizó fue una investigación de tipo correlacional, el diseño fue no experimental, la muestra se obtuvo a través del muestreo probabilístico que constó de 32 trabajadores administrativos que laboran en los CEBA, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Se llegó a los siguientes resultados: El 71.88% de administrativos tuvieron un clima organizacional de nivel regular, y un 50% de administrativos obtuvieron un nivel de desempeño laboral regular, de igual manera el 53.13% de administrativos un nivel regular de estabilidad laboral en su puesto de trabajo, por otro lado el 53.13% del personal administrativo afirman haber tenido una deficiente oportunidad de progreso, de igual manera el 53.13% afirmaron tener una regular remuneración e incentivos, por otro lado el 59.38% obtuvieron un nivel regular de trabajo en equipo, finalmente un 71.88% del personal administrativo afirman tener una relación regular con la autoridad directriz. Se llegó a la conclusión que el clima organizacional en las dimensiones de estabilidad laboral, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, trabajo en equipo, relación con la autoridad directriz influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de los centros de educación básica alternativa estatales CEBA del Distrito de Moyobamba.

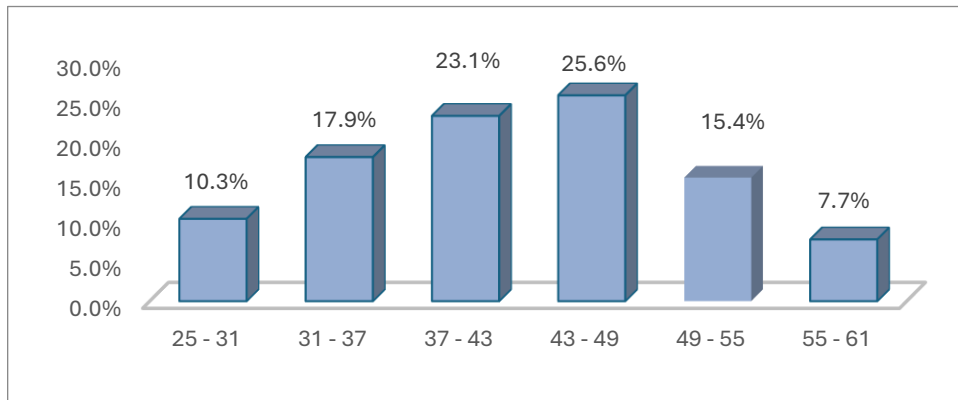
CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Aspectos generales de los colaboradores

Figura 1

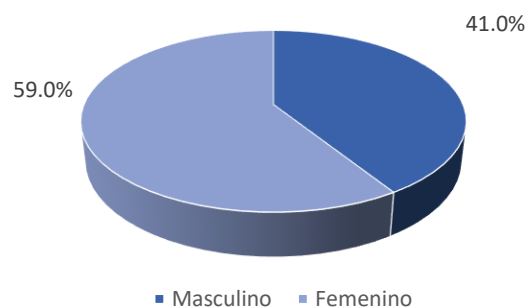
Edad de los trabajadores administrativos de la empresa Compartamos



Nota: Elaboración: Propia

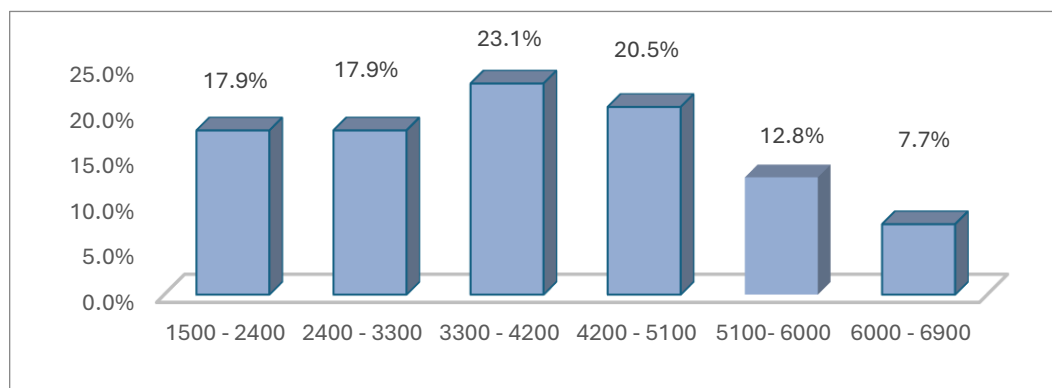
La distribución por edad de los colaboradores en Compartamos Financiera S.A. muestra una concentración significativa en el rango de 43 a 49 años, con un 25.6% en este grupo, seguido por el grupo de 37 a 43 años con un 23.1%. Los empleados de 31 a 37 años constituyen el 17.9%, mientras que el grupo de 49 a 55 años representa el 15.4%. Menos del 10% está en los rangos de 25 a 31 años (10.3%) y 55 a 61 años (7.7%). Esta distribución indica una fuerza laboral predominantemente madura, con una significativa representación en los rangos medios a altos de edad, lo que puede influir en las dinámicas laborales y las necesidades de desarrollo profesional dentro de la empresa.

Figura 2
Genero



Respeto con la figura anterior, muestra la distribución de género en una población de 39 individuos. Se divide la población en dos grupos: femenino y masculino, con un total de 59% hombres y 41 mujeres.

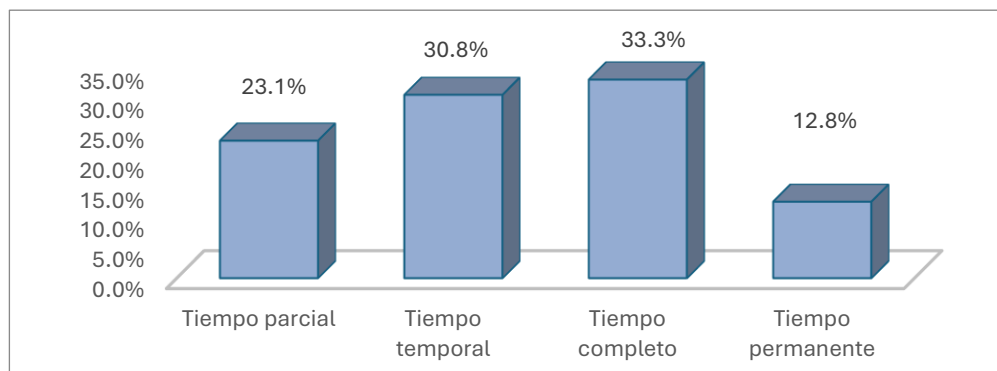
Figura 3
Ingresos económicos



Nota: Elaboración: Propia

La mayoría de encuestados 58.9% tiene ingresos económicos de entre 1500 a 4200 soles en la empresa Compartamos Financiera S.A. en comparación con una proporción considerable de colaboradores que tienen ingresos superiores a los 4200 soles, con un 20.5% en el rango de 4200 a 5100 y un 20.5% entre 5100 y 6900. Esta distribución de ingresos se debe a la ocupación de cargos directivos y otras fuentes de ingresos que tienen los colaboradores con mayores ingresos.

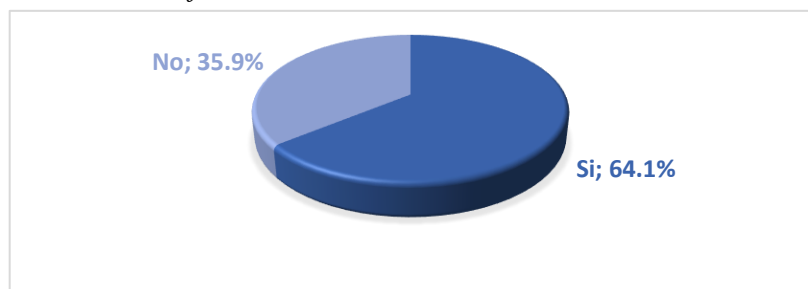
Figura 4
Situación laboral



Nota: Elaboración: Propia

La situación laboral en Compartamos Financiera S.A. revela que un 30.8% de los colaboradores trabajan a tiempo temporal y un 23.1% a tiempo parcial, lo que puede impactar negativamente en la eficiencia y continuidad del trabajo debido que estos tipos de empleo conllevan una menor estabilidad y compromiso. En contraste, un 33.3% de los empleados están a tiempo completo, y un 12.8% en un contrato permanente, lo que sugiere una base de trabajadores más estable y posiblemente más comprometida.

Figura 5
Acceso a beneficios laborales



Nota: Elaboración: Propia

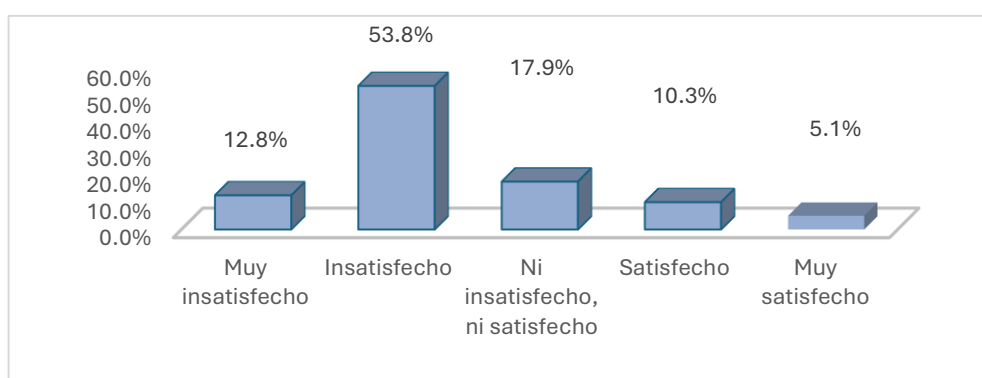
La encuesta sobre el acceso a beneficios laborales muestra que un 64.1% de los colaboradores tiene acceso a estos beneficios, mientras que un 35.9% no los recibe. Aunque una mayoría significativa disfruta de estos beneficios, la proporción considerable de empleados sin acceso sugiere una desigualdad que podría afectar la percepción de justicia y satisfacción en el lugar de trabajo.

4.1.3 Incentivos laborales

Los incentivos laborales son importantes para motivar a las personas, para que sientan que su esfuerzo y dedicación realmente son valorados, no se trata solo de recompensas, sino de reconocer el trabajo bien hecho. Cuando los incentivos se diseñan pensando en las necesidades reales del equipo, no solo mejoran el estado de ánimo y el compromiso de los empleados, sino que también ayudan a que todos trabajen hacia las mismas metas beneficiando tanto al equipo como a la empresa.

Figura 6

Satisfacción con el salario en compartamos financiera S.A.

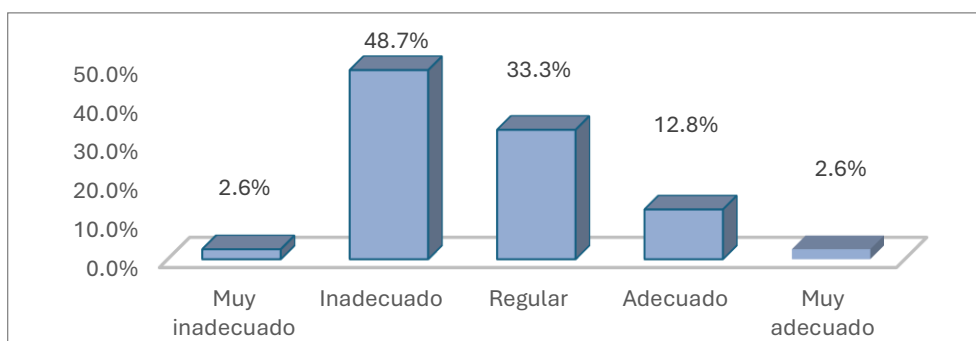


Nota: Elaboración: Propia

La figura previa muestra que más de la mitad de los colaboradores (66.6%) se sienten insatisfechos con su remuneración debido a que una mayoría significativa percibe su salario de manera negativa. Solo un 10.3% se manifiesta satisfecho y un reducido 5.1% se considera muy satisfecho. Además, un 17.9% de los colaboradores se encuentra en una posición neutral, ni satisfecho ni insatisfecho.

Figura 7

Adecuación del salario a las responsabilidades laborales

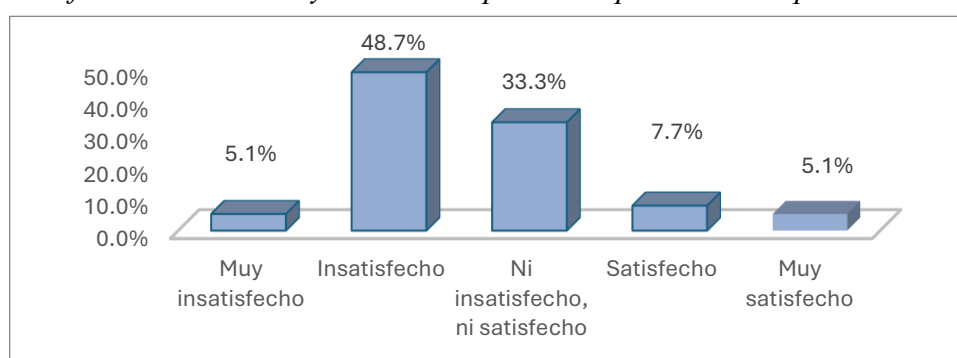


Nota: Elaboración propia

Los resultados de la figura 6 revelan que casi la mitad de los colaboradores (48.7%) consideran que su salario es inadecuado en relación con las responsabilidades que manejan, mientras que un pequeño porcentaje (2.6%) lo percibe como muy inadecuado. Un 33.3% de los encuestados evalúa su salario como regular, es decir, que no lo consideran ni totalmente justo ni completamente injusto. Solo un 12.8% opina que su salario es adecuado, y un minoritario 2.6% lo encuentra muy adecuado reflejando tendencia predominante de insatisfacción en la percepción de la equidad salarial dentro de la empresa.

Figura 8

Satisfacción con bonos y comisiones por desempeño en la empresa

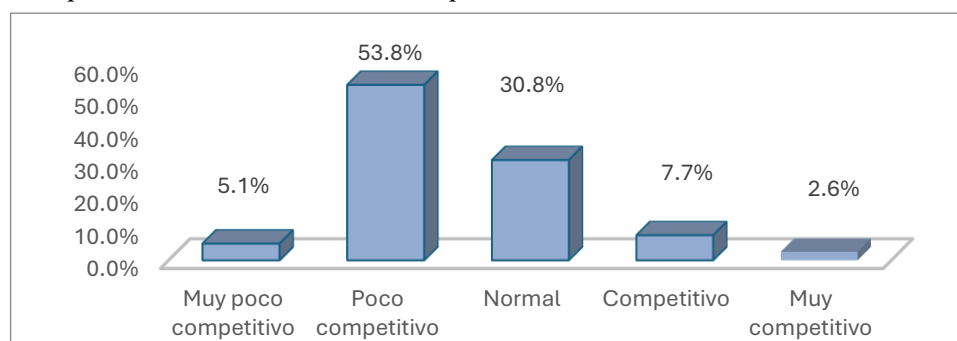


Nota: Elaboración propia

De la encuesta realizada se observa que el 48.7% están insatisfechos con estos incentivos, mientras que un 5.1% se siente muy insatisfecho, lo que indica una tendencia general de descontento. Un significativo 33.3% de los encuestados se mantiene neutral, sin expresar ni satisfacción ni insatisfacción. En contraste, solo un 12.8% está satisfecho con los bonos y comisiones que reciben.

Figura 9

Competitividad del salario en comparación con el sector

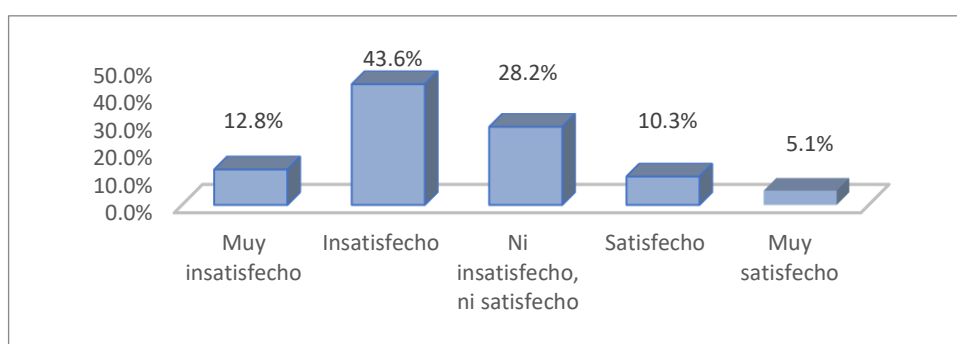


Nota: Elaboración propia

La evaluación de la competitividad del salario en comparación con el sector en Compartamos Financiera S.A. muestra que la mayoría de los colaboradores perciben sus salarios como poco competitivos con un 53.8% y un 5.1% considera que es muy poco competitivo. Solo un 30.8% de los encuestados cree que su salario es normal en comparación con el sector, mientras que solo un 7.7% lo considera competitivo y un 2.6% muy competitivo. Estos datos indican que los salarios de la empresa no están a la par con los estándares del sector.

Figura 10

Satisfacción con las oportunidades de ascenso en compartamos financiera S.A.

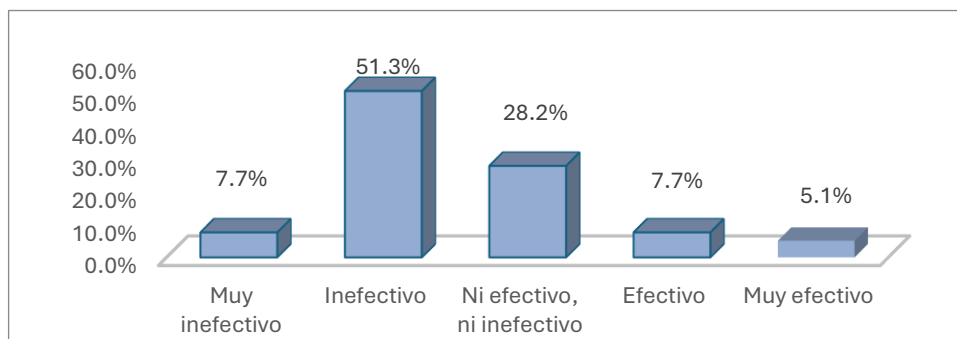


Nota: Elaboración propia

La encuesta previa muestra un alto grado de descontento, con un 43.6% de los colaboradores sintiéndose insatisfechos y un 12.8% muy insatisfechos. Un 28.2% se encuentra en una posición neutral, sin expresar una satisfacción o insatisfacción clara. Solo un 15.4% se siente satisfecho con las oportunidades de ascenso disponibles, observando que existe una percepción generalizada de insuficiencia en las oportunidades de avance dentro de la empresa

Figura 11

Efectividad del plan de carrera y oportunidades de desarrollo profesional

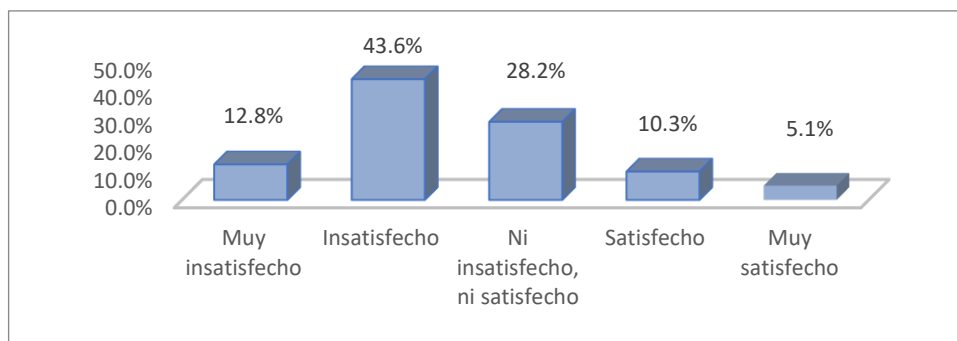


Nota: Elaboración propia

La evaluación del plan de carrera y las oportunidades de desarrollo profesional en Compartamos Financiera S.A. revela una percepción mayoritariamente negativa, con un 51.3% de los colaboradores considerando el plan como inefectivo y un 7.7% como muy inefectivo. Un 28.2% se mantiene neutral, sin una evaluación clara sobre su efectividad. Solo un 12.8% opina que el plan es efectivo demostrando que hay una considerable insatisfacción con la efectividad del plan de oportunidades dentro de la empresa.

Figura 12

Satisfacción con el acceso a programas de capacitación y desarrollo profesional

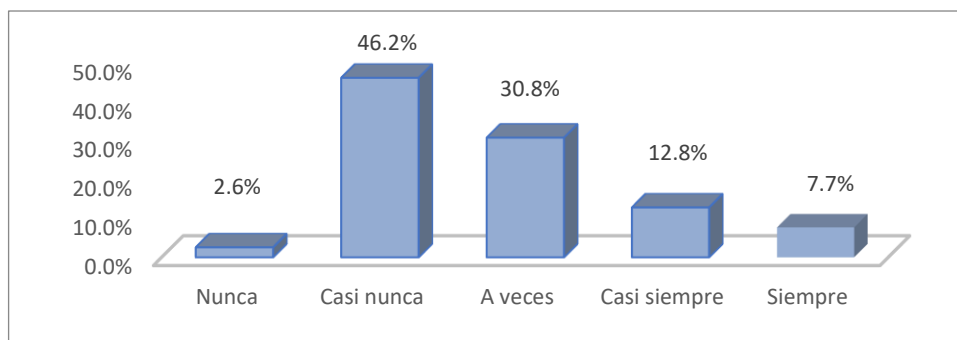


Nota: Elaboración propia

En la figura previa se observa que un 43.6% de los colaboradores califican el acceso a programas de capacitación como insatisfactorio y un 12.8% como muy insatisfactorio. Un 28.2% se muestra neutral, sin inclinación clara hacia la satisfacción o insatisfacción. Solo un 15.4% se siente satisfecho, estas respuestas muestran una percepción general de insuficiencia en las oportunidades de capacitación dentro de la empresa.

Figura 13

Valoración del desempeño laboral para avance profesional



Nota: Elaboración propia

La valoración del desempeño laboral para el avance profesional en Compartamos Financiera S.A. muestra una clara insatisfacción, un 46.2% de los colaboradores siente que

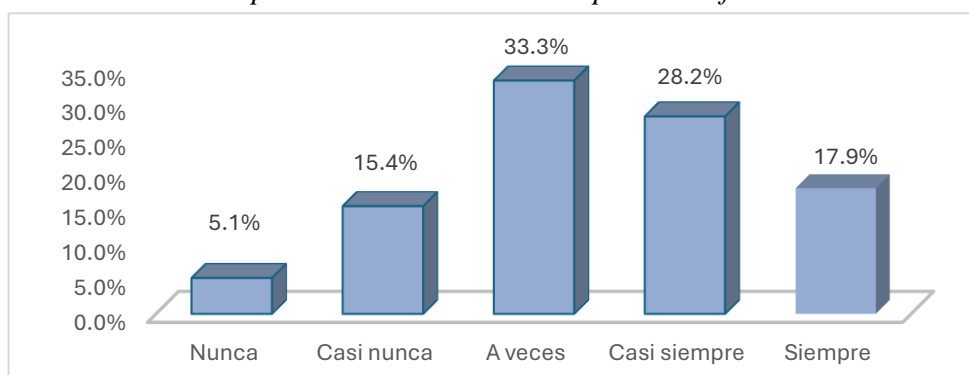
su desempeño es evaluado "casi nunca" para el progreso profesional, mientras que un 2.6% indica que nunca ocurre así. Aunque un 30.8% considera que la valoración sucede "a veces", y un 12.8% "casi siempre", solo un 7.7% experimenta una valoración constante de su desempeño.

4.1.2 Desempeño organizacional

El desempeño organizacional es vital para que una empresa prospere y se mantenga en el tiempo. Cuando el desempeño es alto, no solo se ve un aumento en la productividad, sino que también se nota un impacto positivo en la satisfacción de los empleados, además, un buen desempeño abre las puertas a la innovación y ayuda a la empresa a mantenerse competitiva en el mercado asegurando que los recursos se aprovechen al máximo, lo que permite que la empresa crezca de manera sostenible y se adapte a los cambios del entorno.

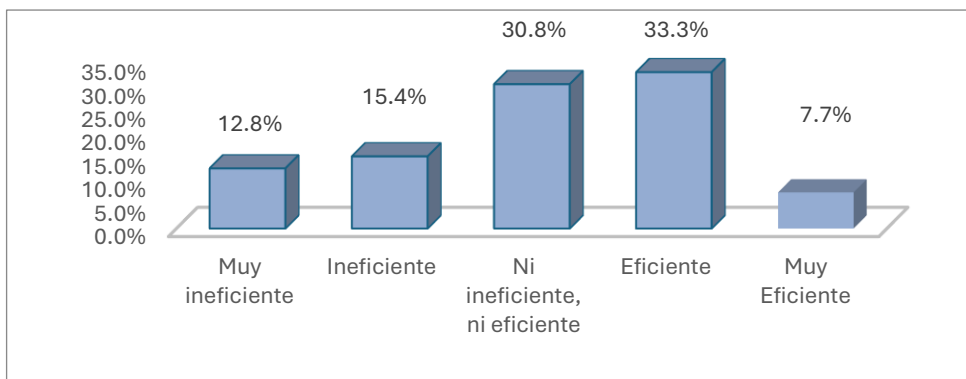
Figura 14

Frecuencia de cumplimiento de metas en compartamos financiera S.A.



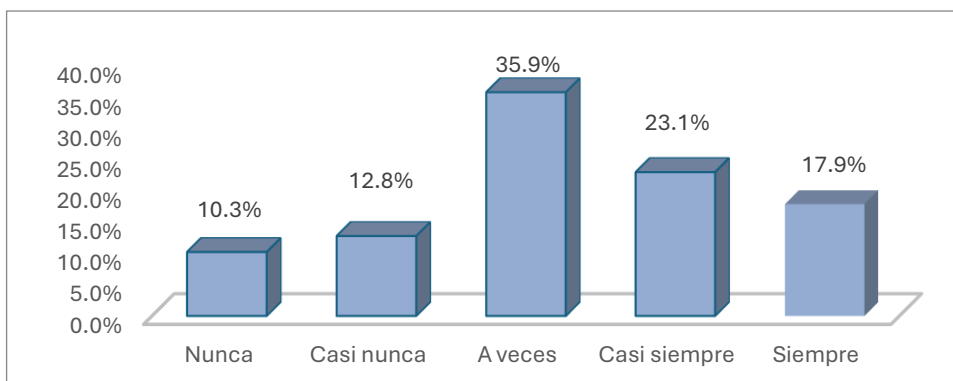
Nota: Elaboración propia

La figura previa muestra que un 33.3% de los colaboradores están cumpliendo metas "a veces" y un 28.2% "casi siempre", mostrando un nivel intermedio de éxito en la consecución de objetivos. Sin embargo, un 15.4% indica que rara vez cumplen con sus metas y un 5.1% nunca lo hace, lo que señala desafíos en la consistencia del rendimiento. Por otro lado, un 17.9% logra cumplir sus metas siempre, estos resultados indican que existen empleados que alcanzan sus objetivos de manera regular.

Figura 15*Percepción de eficiencia en la realización de tareas diarias*

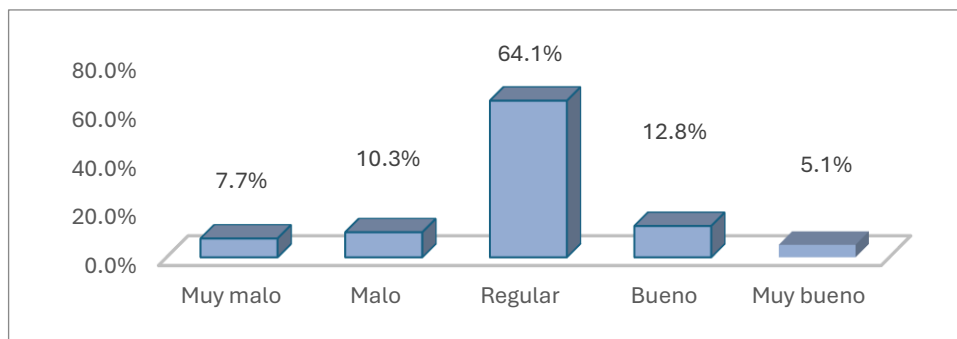
Nota: Elaboración propia

La figura muestra que un 41% de los colaboradores consideran que es "eficiente", demostrando que una parte del personal se siente positivo respecto a su desempeño diario. Sin embargo, un 30.8% se encuentra en una posición neutral, y un 15.4% y un 12.8% perciben la eficiencia como "ineficiente" o "muy ineficiente", respectivamente. Esta diversidad en las percepciones indica que, aunque algunos empleados valoran su eficiencia, hay una notable cantidad que experimenta dificultades.

Figura 16*Frecuencia de cumplimiento de metas y objetivos empresariales*

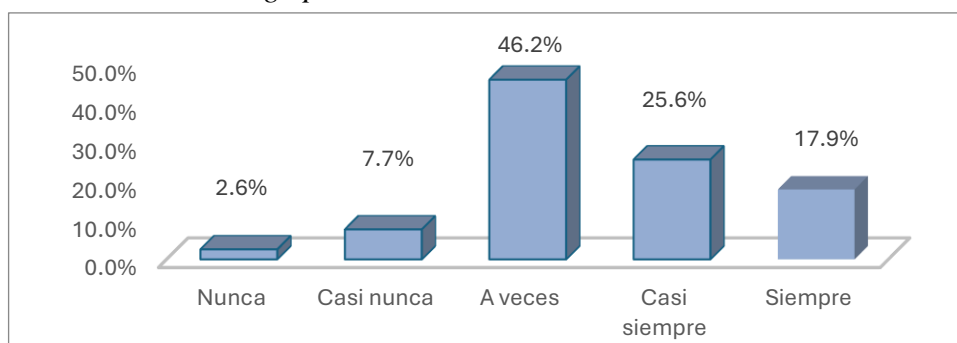
Nota: Elaboración propia

De la figura 15 se observa que un 35.9% de los colaboradores cumple con las metas "a veces", mientras que un 23.1% lo hace "casi siempre" y un 17.9% "siempre", indicando una parte significativa que logra alcanzar sus objetivos regularmente. Sin embargo, un 23.1% no cumple con las metas, estos datos muestran que hay áreas de mejora en la consistencia del cumplimiento de objetivos.

Figura 17*Capacidad para colaborar y trabajar en equipo con colegas*

Nota: Elaboración propia

La capacidad para colaborar y trabajar en equipo con colegas en Compartamos Financiera S.A. presenta una percepción predominantemente neutral, con un 64.1% de los colaboradores calificando su capacidad como "regular". Solo un 12.8% la considera "buena" y un 5.1% "muy buena", indicando que hay un reconocimiento positivo, aunque limitado. Por otro lado, un 20% la ven como "mala" o "muy mala", percibiendo así la existencia de áreas de debilidad en la colaboración efectiva.

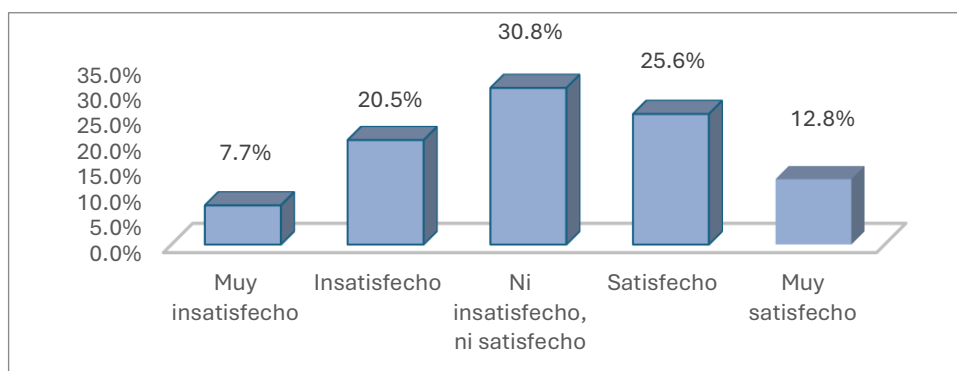
Figura 18*Frecuencia de entrega puntual de tareas*

Nota: Elaboración propia

De la figura previa un 46.2% de los colaboradores afirma que colabora "a veces", mientras que un 25.6% lo hace "casi siempre" y un 17.9% "siempre", observando una buena proporción que muestra un desempeño positivo en el trabajo en equipo. Sin embargo, un 7.7% de los empleados casi nunca colabora y un 2.6% nunca lo hace, lo que indica que existen dificultades en la colaboración dentro del equipo.

Figura 19

Satisfacción con la calidad del trabajo entregado en tareas asignadas

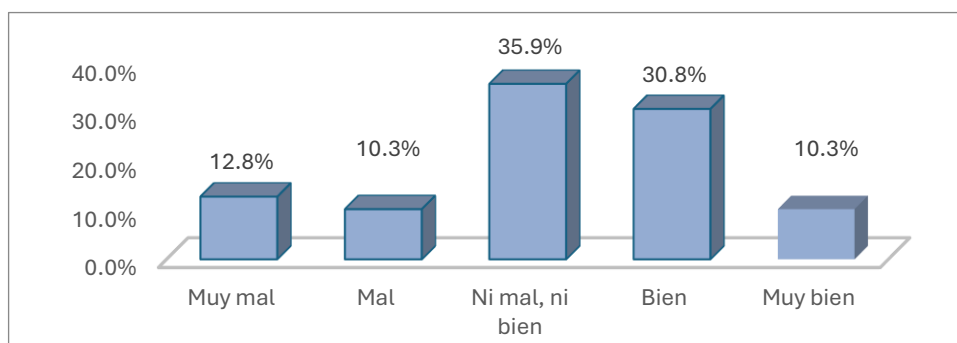


Nota: Elaboración propia

Un 30.8% de los colaboradores se encuentra en una posición neutral, sin inclinación clara hacia la satisfacción o insatisfacción. Un 25.6% está satisfecho y un 12.8% muy satisfecho con la calidad de su trabajo, indicando una apreciación positiva por parte de una parte significativa del personal. Sin embargo, un 20.5% se siente insatisfecho y un 7.7% muy insatisfecho, lo que señala que existen áreas de mejora en la calidad del trabajo entregado.

Figura 20

Prioridad de tareas según importancia y urgencia

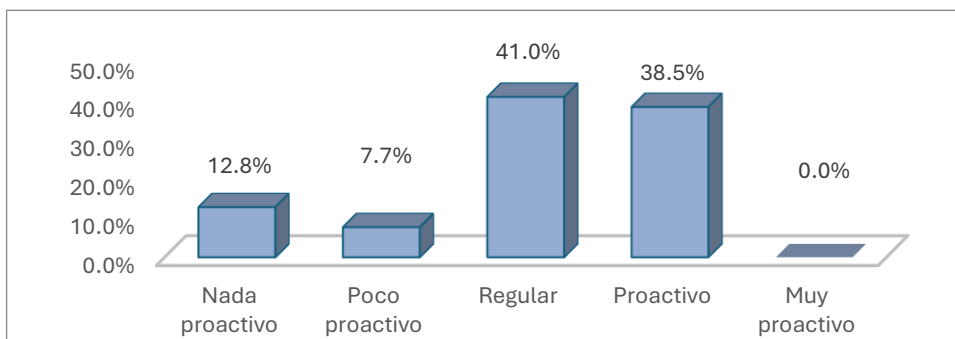


Nota: Elaboración propia

La prioridad de tareas según importancia muestra que un 35.9% de los colaboradores considera que esta priorización es "ni mal, ni bien", reflejando una percepción neutral de la efectividad. Un 30.8% califica la gestión como "bien" demostrado que una parte del personal valora positivamente la forma en que se priorizan las tareas. No obstante, un 23.1% la ve como mal.

Figura 21

Nivel de proactividad en la realización de tareas sin supervisión constante



Nota: Elaboración propia

Un 41.0% de los empleados se considera "regular" en términos de proactividad, mientras que un 38.5% se siente "proactivo". Sin embargo, un 12.8% se describe como "nada proactivo" y un 7.7% como "poco proactivo", con la ausencia total de empleados que se consideren "muy proactivos". Estos resultados sugieren que, aunque hay un grupo considerable que muestra proactividad, la falta de una proactividad destacada y la presencia de empleados con bajo nivel de iniciativa subrayan la necesidad de fomentar una mayor autonomía en el equipo.

4.2 Verificación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis

“Los incentivos laborales y las características socioeconómicas tienen una incidencia significativa en el desempeño organizacional de la empresa Compartamos Financiera S.A. en la ciudad de Tingo María”.

4.2.2 Elección del Modelo

El proceso de modelización en una investigación es esencial para entender cómo se relacionan las diferentes variables. En este enfoque, se trabaja con una variable dependiente y una independiente, asumiendo, según el principio de Ceteris Paribus, que todas las demás variables se mantienen constantes. Esto significa que se eliminan las influencias externas y los errores para enfocarse únicamente en cómo interactúan las variables elegidas.

En la investigación, la construcción del modelo se basa en seleccionar los indicadores más representativos para cada variable, tanto para la variable dependiente como para las

variables explicativas. Al centrarse en estos indicadores clave, el modelo se asegura de capturar las características más relevantes y significativas de cada variable.

En seguida, se presenta un resumen de los resultados obtenidos para cada uno de los modelos probabilísticos analizados. Este resumen permite comparar de manera efectiva cómo cada modelo se ajusta a los datos y cuál de ellos ofrece la mejor explicación para las relaciones entre las variables estudiadas:

Tabla 2

Modelos binarios (Probit, Logit y Extreme Value)

	Probit	Logit	Extreme value
McFadden. R squared	0.472303	0.472490	0.491201
Log. likelihood.	-14.20415	-14.19912	-13.69546
LR statistic	25.42619	25.43625	26.44356
Akaike. Info criterion.	1.036110	1.035852	1.010024
Schwarz. criterion.	1.292043	1.291785	1.265956
Hannan. Quinn_criter.	1.127936	1.127679	1.101850
Prob (LR statistic)	0.000115	0.000115	0.000073

Nota: EViews 12. Elaboración propia

En el análisis realizado, el modelo Extreme value se destacó por presentar los mejores indicadores estadísticos, con los valores más altos en el McFadden, Log likelihood y LR statistic, lo que indica un mejor ajuste a los datos en comparación con otros modelos. Además, los valores de los estadísticos de Akaike, Schwarz y Hanann-Quinn fueron menores, lo que refuerza la solidez del modelo elegido. Estos resultados confirman que el modelo Probit es el más adecuado para la investigación, proporcionando una base sólida para interpretar los fenómenos observados y avanzar en la comprensión de las relaciones entre las variables estudiadas.

Tabla 3*Modelo elegido (ML - Binary Probit)*

Dependent Variable: Y (DO)

Method: ML - Binary Extreme Value (Newton-Raphson / Marquardt steps)

Date: 08/17/24 Time: 10:22

Sample: 1 39

Included observations: 39

Convergence achieved after 5 iterations

Coefficient covariance computed using observed Hessian

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	2.661823	2.594024	1.026136	0.3048
X	5.002771	2.178313	2.296627	0.0216
E	-0.246088	0.101478	-2.425038	0.0153
IE	0.001308	0.000591	2.212738	0.0269
SL	-4.017795	1.890088	-2.125718	0.0335
ACBL	3.989290	1.706638	2.337514	0.0194
<hr/>				
McFadden R-squared	0.491201	Mean dependent var	0.538462	
S.D. dependent var	0.505035	S.E. of regression	0.361818	
Akaike info criterion	1.010024	Sum squared resid	4.320105	
Schwarz criterion	1.265956	Log likelihood	-13.69546	
Hannan-Quinn criter.	1.101850	Deviance	27.39093	
Restr. deviance	53.83448	Restr. log likelihood	-26.91724	
LR statistic	26.44356	Avg. log likelihood	-0.351166	
Prob (LR statistic)	0.000073			
<hr/>				
Obs with Dep=0	18	Total obs	39	
Obs with Dep=1	21			

Nota: Elaboración propia

En la tabla 2 se presenta el modelo seleccionado, en este caso un modelo Extreme value, en el que la variable dependiente es dicotómica, es decir, toma uno de dos valores posibles. La siguiente estructura funcional del modelo sigue un formato que permite estudiar la probabilidad de ocurrencia de uno de estos dos posibles resultados en función de las variables explicativas:

$$Prob \left[CAP_i = \frac{1}{X_i} \right] = e^{-(\beta_0 + \beta_1 X + \beta_2 E_i + \beta_3 IE + \beta_4 SL_i + \beta_5 ACBL_i)} + \mu$$

Dónde:

DO = Desempeño organizacional.

- Inadecuado desempeño organizacional = 1
- Adecuado desempeño organizacional = 0

E = Variable independiente “Edad”

IE = Variable independiente “Ingresos económicos”

SL = Variable independiente “Situación laboral”

ACBL= Variable independiente “Acceso a beneficios laborales”

$\hat{\beta}_i$ = Coeficiente del modelo

μ_i = Término aleatorio

4.2.1. Análisis de indicadores estadísticos

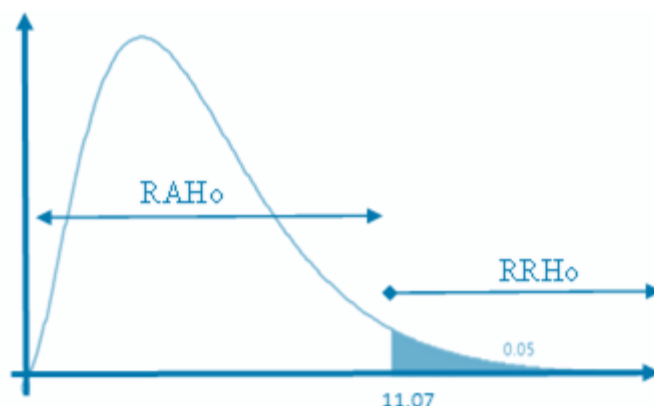
4.2.3.1. Prueba de relevancia global

Esta prueba permite conocer si las variables; Incentivos laborales, Edad, Ingresos económicos, situación laboral y acceso a beneficios laborales en su conjunto logra explicar o no a la variable Desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María.

$H_o : \beta_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = 0$ (El intercepto, Incentivos laborales, Edad, Ingresos económicos, situación laboral y acceso a beneficios laborales no son significativas en la probabilidad de explicar el Desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María).

$H_a : \beta_0 \neq \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq \beta_6 \neq 0$ (El intercepto, Incentivos laborales, Edad, Ingresos económicos, situación laboral y acceso a beneficios laborales son significativas en la probabilidad de explicar el desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María).

Para llevar a cabo la prueba de relevancia global, se establece un nivel de significancia del 5% ($\alpha=0.05$), lo que determina el límite para evaluar la validez de la hipótesis. El grado de libertad (gl) se calcula como $gl=(k-1)$, donde k representa el número de parámetros del modelo. En este caso, con $k=6$, se obtiene un gl de 5. La figura 21 ilustra las áreas de rechazo y aceptación de la hipótesis, junto con el valor del punto crítico de 11.07. Este punto crítico se utiliza para comparar con el valor calculado en la prueba, permitiendo decidir si se rechaza o se acepta la hipótesis según los resultados obtenidos.

Figura 22*Distribución Chi²*

Nota: Elaboración propia

En la figura 21, se comparan el punto crítico del Chi cuadrado ($X^2_t = 11.07$) y el valor calculado del LR Statistic ($X^2_c = 26.44356$). Dado que (X^2_c) es mayor que (X^2_t) esto indica que el valor calculado cae dentro de la zona de rechazo de la hipótesis nula. Además, el valor de significancia global de la estimación (Prob (LR statistic)) es menor al 5%, lo que refuerza la evidencia en contra de la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que las variables socioeconómicas como edad, ingresos económicos, situación laboral, y acceso a beneficios laborales, así como los incentivos laborales, son significativas para explicar el desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María.

4.2.3.2. Prueba de relevancia individual

Esta prueba permite evaluar la significancia de cada variable independiente de forma individual, brindando una visión detallada sobre el impacto específico de cada una en el modelo. A continuación, se formula la hipótesis correspondiente para analizar la relevancia de cada variable en el contexto del estudio:

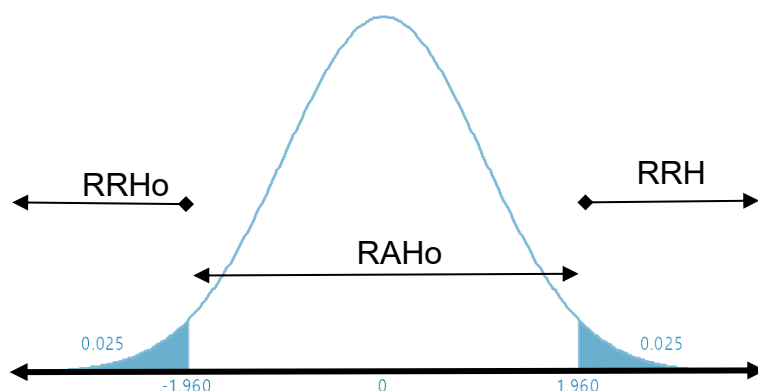
- $H_o : \beta_i = 0$ (El intercepto, características socioeconómicas (edad, ingresos económicos, situación laboral, y acceso a beneficios laborales), incentivos laborales no son significativas en la probabilidad de explicar el desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María).
- $H_a : \beta_i \neq 0$ (El intercepto, características socioeconómicas (edad, ingresos económicos, situación laboral, y acceso a beneficios laborales), incentivos

laborales son significativas en la probabilidad de explicar el desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María).

Para esta evaluación, se utiliza un valor de significancia del 5%, que establece los límites para la prueba. La distribución de los resultados se divide en dos áreas donde se rechaza la hipótesis nula, delimitadas por los puntos críticos negativo y positivo, siguiendo una distribución normal. La figura 22 ilustra claramente estas áreas de rechazo, permitiendo visualizar cómo los valores que caen en estas zonas indican evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Figura 23

Puntos críticos en la distribución normal



Nota: Elaboración propia.

A continuación, se comparan los puntos críticos con los resultados obtenidos a través de la estimación del modelo. Este contraste permite evaluar si los valores calculados caen dentro de las áreas de rechazo o aceptación de la hipótesis.

Tabla 4

Nivel de significancia individual y valor estadístico estimado

Variable	z-Statistic	Prob.
C	1.026136	0.3048
X	2.296627	0.0216
E	-2.425038	0.0153
IE	2.212738	0.0269
SL	-2.125718	0.0335
ACBL	2.337514	0.0194

Fuente: Estimación del modelo probit.

Una vez delimitadas las áreas de rechazo y aceptación, se procede a comparar los resultados del modelo estimado.

- En el caso de la constante, el valor calculado de 0.2 se encuentra en la región de aceptación de la hipótesis nula, ya que está entre -1.96 y 1.96, lo que indica que la constante no tiene un impacto significativo de forma individual en el modelo.
- Por otro lado, la variable incentivos laborales presenta un valor de 2.29, superior al punto crítico de 1.96, ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula, mostrando que los incentivos laborales tienen un efecto individual significativo en el desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María.
- Asimismo, los indicadores dentro de la variable características socioeconómicas, como edad, ingresos económicos, situación laboral y acceso a beneficios laborales, muestran valores que caen en la región de rechazo, lo que significa que cada uno de estos factores es altamente significativo para explicar la variable dependiente, con un nivel de confianza del 95%.

4.2.2. Estimación de efectos marginales

Con el objetivo de obtener una interpretación más precisa de los resultados de la investigación, se llevó a cabo un análisis de los efectos marginales, también conocidos como elasticidades en la teoría económica. A continuación, se presentan los resultados de los efectos marginales de cada una de las variables:

$$\frac{\Delta Prob\left(Y_i = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta X_i} = Prob\left(Y = \frac{1}{X_i}\right)_{X_i=1} - Prob\left(Y = \frac{1}{X_i}\right)_{X_i=0}$$

- **Análisis marginal: Incentivos laborales**

$$\frac{\Delta Prob\left(DO = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta X} \cong 94.3\%$$

De acuerdo con el valor obtenido, se puede señalar que, si el trabajador obtiene incentivos laborales casi siempre o siempre, existirá una probabilidad del 94.3% en que se realice un adecuado desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María.

- **Análisis marginal: Ingresos económicos**

$$\frac{\Delta Prob\left(DO = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta IE} \cong 1.03\%$$

De acuerdo con el valor obtenido, se puede señalar que, si el trabajador tiene buenos ingresos económicos, existirá una probabilidad del 1.03% en que se realice un adecuado desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María.

- **Análisis marginal: Situación laboral**

$$\frac{\Delta Prob\left(DO = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta SL} \cong 11.2\%$$

De acuerdo con el valor obtenido, se puede señalar que, si el trabajador tiene una buena situación laboral, existirá una probabilidad del 11.2% en que se realice un adecuado desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María.

- **Análisis marginal: Acceso a beneficios laborales**

$$\frac{\Delta Prob\left(DO = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta ACBL} \cong 5.8\%$$

De acuerdo con el valor obtenido, se puede señalar que, si el trabajador tiene acceso a beneficios laborales, existirá una probabilidad del 5.8% en que se realice un adecuado desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María.

CAPÍTULO V.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Concordancia con otros resultados.

La investigación de López (2021), que explora la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Politécnica Salesiana, concluye que existe una correlación positiva entre estas variables. Estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos en nuestra investigación, donde se demostró que los incentivos laborales tienen un impacto individual significativo en el desempeño organizacional en Compartamos Financiera S.A. - Tingo María, reafirmando la importancia de factores motivacionales en el rendimiento de los colaboradores.

El estudio de Ayón et al. (2023), titulado “Planificación estratégica y desempeño organizacional del sector comercial de la parroquia Cascol, Paján periodo 2019-2021”, reveló que los problemas de desempeño organizacional obstaculizan el crecimiento del sector comercial de la parroquia. De manera similar, en nuestra investigación se identificó que una parte significativa de los encuestados alcanza los objetivos solo de manera regular (33.3%) y que un 20.5% no logra cumplir las metas con frecuencia, lo que impacta negativamente en el desempeño organizacional de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María.

El estudio de Dávila et al. (2022), titulado “Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana”, reveló una relación positiva entre los incentivos laborales y el desempeño organizacional. De manera similar, nuestra investigación reflejó resultados consistentes, mostrando que los incentivos laborales tienen un impacto individual significativo en el desempeño organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María demostrando la importancia de los incentivos como factor clave en el rendimiento de los empleados.

Segura (2022), en su estudio sobre “Cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional del Cusco, 2021”, encontró que la cultura organizacional tiene un impacto significativo en el rendimiento, la productividad y la calidad del servicio de los trabajadores. De manera similar, nuestra investigación reveló debilidades en la colaboración y el trabajo en equipo dentro de la empresa Compartamos Financiera S.A.

- Tingo María. Un 64.1% de los encuestados indicó que trabaja en equipo solo de manera regular, y un 20% afirmó que no participa en actividades en equipo, lo que contribuye a un bajo desempeño organizacional en la empresa.

Vargas (2018) encontró que una gran parte del personal administrativo en los centros de educación básica alternativa tenía una percepción negativa respecto a sus oportunidades de progreso y la calidad de sus remuneraciones e incentivos. De manera similar, nuestra investigación revela que un 56.4% de los colaboradores en Compartamos Financiera S.A. se sienten insatisfechos con las oportunidades de ascenso y un 66.6% no están satisfechos con su salario actual. Estos hallazgos subrayan que, al igual que en el estudio de Vargas, existen áreas significativas de descontento en la empresa que afectan negativamente al desempeño organizacional y la satisfacción de los empleados.

CONCLUSIONES

1. Los incentivos laborales y las características socioeconómicas tienen una influencia significativa en el desempeño organizacional de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María. Esta afirmación se sustenta en los resultados obtenidos en el modelo estimado, donde el valor de Probabilidad es inferior al 5% confirmando la relevancia estadística de estas variables. Las pruebas de relevancia, tanto a nivel global como individual, refuerzan la idea de que estos factores son determinantes para explicar el rendimiento de los empleados en la empresa.
2. En la empresa Compartamos Financiera S.A., el desempeño organizacional presenta desafíos importantes debido a que solo el 41% de los colaboradores logra cumplir consistentemente con las metas y objetivos, mientras que un significativo 35.9% lo consigue solo a veces y un preocupante 23.1% no alcanza los objetivos establecidos. Además, la capacidad para trabajar en equipo también se encuentra en una situación delicada, con un 64% de los empleados calificando su colaboración como regular y un 18% considerándola deficiente.
3. En cuanto a las características socioeconómicas de los empleados en Compartamos Financiera S.A., se observa que la mayor parte de los trabajadores se concentra en edades entre 25 y 43 años (51.3%), mientras que un 48.7% son mayores, dentro del rango de 43 a 61 años. Respecto a ingresos económicos, la mayoría, un 58.9%, percibe entre 1500 y 4200 soles mensuales, lo que contrasta con el 20.5% que gana entre 4200 y 5100 soles, y otro 20.5% que recibe entre 5100 y 6900 soles, debido principalmente a la ocupación de cargos directivos o a la obtención de otras fuentes de ingresos. Además, es notable que un 64.1% de los trabajadores tiene acceso a beneficios laborales, mientras que un 35.9% aún no disfruta de estos beneficios.
4. En relación con los incentivos laborales en Compartamos Financiera S.A., un considerable 48.7% de los colaboradores se muestran insatisfechos con los bonos y comisiones ofrecidos, mientras que un 5.1% está muy insatisfecho, en contraste con solo un 12.8% que se declara satisfecho y un 28.2% que se mantiene indiferente. Este patrón de insatisfacción también se refleja en las oportunidades de ascenso, donde un 56.4% expresa descontento y un 28.2% se mantiene neutral, frente a un modesto 15.4% que se

muestra satisfecho. Asimismo, un alto porcentaje de colaboradores, 43.6% y 12.8%, se sienten insatisfechos y muy insatisfechos, respectivamente, con el acceso a programas de capacitación, mientras que solo un 15.4% se considera satisfecho.

5. Los incentivos laborales influyen significativamente en el desempeño organizacional de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María. Esto se refleja claramente en el modelo estimado, donde se observa que el coeficiente asociado a los incentivos es positivo (2.296627), lo que indica una relación directa con el desempeño, con un p-valor inferior al 5%, se puede afirmar que este impacto es estadísticamente significativo.
6. Las características socioeconómicas, como la edad, los ingresos económicos, la situación laboral y el acceso a beneficios laborales tienen una influencia significativa en el desempeño organizacional en la empresa, cada uno de estos factores se ha demostrado como significativo en la explicación del desempeño de los empleados dentro de la empresa, con un nivel de confianza del 5%, resaltando la importancia de considerar estos elementos para comprender y mejorar el rendimiento laboral.

RECOMENDACIONES

1. Es recomendable que Compartamos Financiera S.A. - Tingo María fortalezca su enfoque en los incentivos laborales y en la mejora de las condiciones socioeconómicas de sus empleados porque estos factores han demostrado ser determinantes para el desempeño organizacional. Implementar políticas que aumenten el acceso a beneficios, mejoren las oportunidades de crecimiento y ofrezcan incentivos más atractivos puede contribuir significativamente a un mejor compromiso de los colaboradores, según los resultados obtenidos en el análisis estadístico.
2. Se recomienda a la empresa implementar estrategias que refuercen el cumplimiento de metas y fomenten un trabajo en equipo más eficaz, asimismo, desarrollar programas de capacitación enfocados en la gestión de objetivos, además de establecer mecanismos de apoyo para ayudar a los empleados a alcanzar sus metas.
3. Respecto a las características socioeconómicas de los empleados en Compartamos Financiera S.A., se recomienda desarrollar estrategias que equilibren las oportunidades entre los diferentes grupos de edad y niveles salariales, del mismo modo, se debe implementar programas de desarrollo profesional para los empleados en rangos salariales inferiores que también puede ayudar a fomentar el crecimiento y la retención de talento dentro de la empresa.
4. Se recomienda que la empresa Compartamos Financiera S.A. - Tingo María optimice sus programas de incentivos laborales debido a que estos influyen directamente en el desempeño organizacional, al asegurar que los incentivos sean justos con los objetivos de la empresa se puede ayudar a mejorar el rendimiento de los colaboradores logrando un impacto positivo en la productividad.
5. Se recomienda a la empresa Compartamos Financiera S.A. realizar encuestas de retroalimentación detalladas y establecer canales para que los empleados expresen sus necesidades y expectativas respecto a su ámbito laboral, al implementar estas formas de retroalimentación puede no solo aumentar la satisfacción general, sino también fortalecer la motivación y el compromiso de los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad Cadena, C. E., & Jaramillo Martínez, O. O. (2022). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los colaboradores de la empresa Boticas Unidas*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18514/1/T-UCSG-POS-MAE-382.pdf>
- Ayón Ponce, G. I., Alvarez Indacochea, A. A., & Plaza Ponce, J. L. (2023). Planificación estratégica y desempeño organizacional del sector comercial de la parroquia Cascol, Paján periodo 2019-2021. *RECIAMUC*, 7(1), 451-460. doi: [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.451-460](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.451-460)
- Barradas Martínez, M. d., Rodríguez Lázaro, J., & Maya Espinoza, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 21-40. doi: <https://recai.uaemex.mx/>
- Bernal , Pedraza, & Castillo. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista ESPACIOS. ISSN, 798(1015)*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>
- Bohlander , G., Snell, S., Sherman, A., & Sacristán, P. (2008). *Administración de reursos humanos*.
- Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión de talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 685. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Cernas, Mercado, & León. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*, 63(2), 0-0. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422018000200006&script=sci_arttext

- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E., Palomino Quispe, J. F., & Zapana Diaz, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583. doi:https://www.researchgate.net/publication/359849929_INCENTIVOS_LABORALES_Y_DESEMPEÑO_ORGANIZACIONAL_EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PERUANA
- De Guzmán, Farías, Bejarano, & Siu. (2023). Desempeño organizacional en las empresas: un análisis bibliométrico. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 25(2), 509-522.
- Espinosa, Garzón, Ostos, Casanova, & Cantor. (2017). *Revisión investigativa sobre la teoría motivacional de la Equidad de Adams*. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/6586/1/Ponencia_Revisión_investigativa_2017.pdf
- Figueroba. (2014). Condicionamiento operante: conceptos y técnicas principales. *Revista electrónica Psicología y Mente*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56744592/C._Operante_Conceptos_y_Tecnicas-libre.pdf?1528338111=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCondicionamiento_operante_conceptos_y_tecnicas-libre.pdf&Expires=1714489874&Signature=H8bsV-XAoVhWILdbS~ivzeP64if5D
- Gómez. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y administración*, 68(1), 235-259.
- González Miranda, J. A., Collazos Roque, E. G., Simangas Villalobos, A. R., & Álvarez Huari, M. Y. (2024). El compromiso organizacional en docentes universitarios para el desempeño laboral en entornos virtuales. *Mendive. Revista de Educación*, 22(1). doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962024000100018&lang=es

- Hoyos Estrada, S. K. (2020). *Dimensiones del branding que inciden en el desempeño organizacional de la franquicia "Lili Pink" en Sahagún, Córdoba*. Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Juárez, B. (28 de julio de 2022). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. Obtenido de El Economista: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- López Neira, A. A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811>
- Lucas, & Ureta. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 15(28). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Martínez, Lázaro, & Espinoza. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 21-40. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/637968301002.pdf>
- Marulanda, Montoya , & Vélez. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento & gestión*, 36, 206-238. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64631418008.pdf>
- Meza, & Estrada. (2020). *Motivación, clima organizacional, productividad y satisfacción laboral*. Obtenido de <https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/baa8ba89-0051-4552-a7b2-018322d130f1/content>
- Ortega, & Zamudio. (2021). *Relación entre compromiso organizacional y clima laboral en una empresa del sector retail de mejoramiento del hogar*. Obtenido de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10052/1/IV_FCE_308_TE_Ortega_Zamudio_2021.pdf

Segura Loaiza, M. (2022). *Cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional del Cusco, 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81593>

Stover, Bruno, Uriel, & Fernandez. (2017). *Teoría de la Autodeterminación: una revisión teórica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4835/483555396010.pdf>

Treviño Reyes, R., Segovia Romo, A., Alvarado Lagunas, E., & Guerra Rodríguez, P. (2019). Las remuneraciones impactan positivamente en el compromiso organizacional mediante el empowerment psicológico en docentes de instituciones públicas. *Innovaciones de negocios*, 16(31), 87-117. doi:<https://doi.org/10.29105/rinn16.31-4>

Vargas Zurita , A. (2018). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de los centros de educación básica alternativa estatales CEBA del distrito de Moyobamba 2017*. Universidad Alas Peruanas. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/8254/tesis_climaOrganizacional_desempe%c3%b1oLaboral_Administrativos_CEBA_distrito_Moyobamba.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Interrogante general ¿Cómo influye los incentivos laborales y las características socioeconómicas en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.?</p> <p>Interrogante Específicos: -¿Cómo es el desempeño organizacional de los trabajadores en la empresa Compartamos Financiera S.A.? -¿Cómo son los incentivos laborales en la empresa Compartamos Financiera S.A.? -¿Cuáles son las características socioeconómicas de los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.? -¿Cómo influye los incentivos laborales en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.? -¿Cómo influye las características socioeconómicas en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.?</p>	<p>General: Determinar la influencia de los incentivos laborales en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.</p> <p>Específicos: - Identificar el nivel de desempeño organizacional de los trabajadores en la empresa Compartamos Financiera S.A. - Analizar las características socioeconómicas de los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Describir los incentivos laborales de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Evaluar la influencia de los incentivos laborales en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Evaluar la influencia de las características socioeconómicas en el desempeño organizacional en los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.</p>	<p>El estudio propone la siguiente hipótesis: “Los incentivos laborales y las características socioeconómicas tienen una incidencia significativa en el desempeño organizacional de la empresa Compartamos Financiera S.A. en la ciudad de Tingo María.</p>	<p>• Variable dependiente (Y): Desempeño organizacional Indicadores: Y1 = Nivel de desempeño laboral Y2 = Cumplimiento de tareas</p> <p>• Variable independiente (X): Incentivos laborales Indicadores: X1 = Beneficios económicos X2 = Línea de carrera</p> <p>• Variable independiente (Z): Características socioeconómicas Z1 = Género Z2 = Edad Z3 = Nivel educativo (posesión de títulos académicos) Z4 = Ingresos económicos Z5 = Experiencia laboral Z6 = Situación laboral (empleo a tiempo completo, parcial, temporal o permanente) Z7 = Acceso a beneficios laborales (capacitaciones)</p>	<p>Población: 39 trabajadores de la empresa Compartamos Financiera S.A.</p> <p>Muestra: 39 trabajadores</p> <p>Tipo: Corte transversal</p> <p>Nivel: Explicativo</p>



ENCUESTA
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

Esta encuesta forma parte de una investigación sobre el desempeño organizacional en Compartamos Financiera, Agencia Tingo María, Región Huánuco. El objetivo de este estudio es identificar y evaluar diferentes aspectos del desempeño laboral de los trabajadores. Su participación es fundamental para comprender mejor las áreas de mejora dentro de la organización. Le aseguramos que sus respuestas se tratarán con la máxima confidencialidad y se utilizarán únicamente con fines de investigación. Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

I. X: Características socioeconómicas

1. Edad : _____
2. Ingresos económicos : _____
3. Experiencia laboral : _____

4. Género
 - a. M () b. F ()
5. Nivel educativo
 - a. Primaria completa () d. Superior universitario completo ()
 - b. Secundaria completa ()
 - c. Carrera técnica completa ()
6. Situación laboral
 - a. Tiempo completo () c. Tiempo temporal ()
 - b. Tiempo parcial () d. Tiempo permanente ()
7. Acceso a beneficios laborales
 - a. Si () d. No ()

II. X: Incentivos laborales

8. ¿Con qué frecuencia logra usted cumplir con los metas establecidos por la empresa "Compartamos Financiera S.A."?
 - a. Nunca () d. Casi siempre ()
 - b. Casi nunca () e. Siempre ()
 - c. A veces ()
9. ¿Qué tan eficiente considera que es la realización de sus tareas diarias dentro de la empresa?
 - a. Muy ineficiente () d. Eficiente ()
 - b. Ineficiente () e. Muy Eficiente ()
 - c. Ni ineficiente, ni eficiente ()
10. ¿Con qué frecuencia logra cumplir usted con las metas y objetivos establecidos por la empresa?
 - a. Nunca () d. Casi siempre ()
 - b. Casi nunca () e. Siempre ()
 - c. A veces ()
11. ¿Cómo calificaría su capacidad para colaborar y trabajar en equipo con sus colegas dentro de la empresa?
 - a. Muy malo () d. Bueno ()
 - b. Malo () e. Muy bueno ()
 - c. Regular ()
12. ¿Con qué frecuencia entrega sus tareas dentro del plazo establecido?
 - a. Nunca () d. Casi siempre ()
 - b. Casi nunca () e. Siempre ()
 - c. A veces ()
13. ¿Qué tan satisfecho está usted con la calidad del trabajo que entrega en cada tarea asignada?
 - a. Muy insatisfecho () d. Satisfecho ()
 - b. Insatisfecho () e. Muy satisfecho ()

- c. Ni insatisfecho, ni satisfecho ()
14. ¿Qué tan bien considera usted que prioriza sus tareas según su importancia y urgencia dentro de la empresa?
- a. Muy mal () d. Bien ()
- b. Mal () e. Muy bien ()
- c. Ni mal, ni bien ()
15. ¿Qué tan proactivo es en la realización de tus tareas sin necesidad de supervisión constante dentro de la empresa?
- a. Nada proactivo () d. Proactivo ()
- b. Poco proactivo () e. Muy proactivo ()
- c. Regular ()
- III. Y: Desempeño organizacional**
16. ¿Qué tan satisfecho está usted con el salario que recibe por tu trabajo en la empresa “Compartamos Financiera S.A.”?
- a. Muy insatisfecho () d. Satisfecho ()
- b. Insatisfecho () e. Muy satisfecho ()
- c. Ni insatisfecho, ni satisfecho ()
17. ¿En qué medida considera usted que su salario actual es adecuado para las responsabilidades y tareas que realizas?
- a. Muy inadecuado () d. Adecuado ()
- b. Inadecuado () e. Muy adecuado ()
- c. Regular ()
18. ¿Qué tan satisfecho está usted con los bonos y comisiones que recibe por el desempeño y cumplimiento de metas dentro de la empresa?
- a. Muy insatisfecho () d. Satisfecho ()
- b. Insatisfecho () e. Muy satisfecho ()
- c. Ni insatisfecho, ni satisfecho ()
19. ¿Qué tan competitivo considera usted que es su salario en comparación con el de otras empresas del mismo sector?
- a. Muy poco competitivo () d. Competitivo ()
- b. Poco competitivo () e. Muy competitivo ()
- c. Normal ()
20. ¿Qué tan satisfecho está usted con las oportunidades de ascenso dentro de la empresa Compartamos Financiera S.A.?
- a. Muy insatisfecho () d. Satisfecho ()
- b. Insatisfecho () e. Muy satisfecho ()
- c. Ni insatisfecho, ni satisfecho ()
21. ¿Qué tan efectivo le resulta a usted el plan de carrera y las oportunidades de desarrollo profesional ofrecidas por la empresa?
- a. Muy inefectivo () d. Efectivo ()
- b. Inefectivo () e. Muy efectivo ()
- c. Ni efectivo, ni inefectivo ()
22. ¿En qué medida está usted satisfecho con el acceso a programas de capacitación y desarrollo profesional por parte de la empresa?
- a. Muy insatisfecho () d. Satisfecho ()
- b. Insatisfecho () e. Muy satisfecho ()
- c. Ni insatisfecho, ni satisfecho ()
23. ¿Considera que su desempeño laboral es valorado para el avance en tu carrera profesional dentro de la empresa?
- a. Nunca () d. Frecuentemente ()
- b. Raramente () e. Siempre ()
- c. A veces ()