

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION



**Motivación laboral y desempeño laboral, en los
colaboradores de Financiera Confianza, agencia
Sullana 2020**

**Tesis para optar Título de Licenciada en
Administración**

Autora:

Prieto Tineo, Mayra Alejandra

Asesor – Código ORCID

Luján Torres, Jorge Alejandro - 0000-0001-7194-2917

PIURA - PERÚ

INFORME INVESTIGACIÓN

1 Palabras Clave

Tema	Motivación laboral, desempeño laboral
Especialidad	Gestión del Talento humano
Líneas de Investigación	Código OCDE Gestión del talento humano 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y negocios Negocios y Management Gestión de Personas

Keywords

Topic	Motivación laboral y desempeño laboral
Specialty	Human Talent Management
Reseach line	OECD code Business and Management 5. Social Sciences 5.2 Economy and business Business and Management People Management

2 Título

**Motivación laboral y desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera
Confianza, agencia Sullana 2020.**

3 Resumen

La presente tesis tiene como propósito determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de la Financiera Confianza agencia Sullana, 2020.

De acuerdo a la metodología empleada, la investigación fue de tipo no experimental, cuyo diseño es descriptivo, correlacional, además de corte transeccional o trasversal. Se tomo como población y muestra de este estudio a la totalidad de los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Sullana, los mismos que fueron un total de 16, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y se hizo uso del cuestionario como instrumento de investigación. También, para el procesamiento de los datos recolectados se realizó por medio del SPSS-25, así como del procesador Excel.

Se logró determinar que no existe relación entre las variables de estudio; de acuerdo al estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.517, mayor a 0.05 lo que significa que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula: concluyendo que la motivación laboral no se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

4 Abstract

The purpose of this thesis is to determine the relationship between work motivation and work performance of the Financiera Confianza, Sullana agency, 2020.

According to the methodology used, the research was non-experimental, whose design is descriptive, correlational, as well as cross-sectional or cross-sectional. The population and sample of this study were taken as the totality of the collaborators of the Financiera Confianza, Sullana agency, which were a total of 16, to whom the survey technique was applied and the questionnaire was used as an instrument of research. Also, for the processing of the collected data, it was carried out through the SPSS-25, as well as the Excel processor.

It was possible to determine that there is no relationship between the study variables; According to Pearson's Chi-square statistic, the level of significance is 0.517, greater than 0.05, which means that the alternative hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted: concluding that work motivation is not related to work performance, in the collaborators of Financiera Confianza, Sullana 2020 agency.

ÍNDICE

1. Palabras clave	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract	iv
5. INTRODUCCIÓN.....	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica	1
5.2. Justificación de la Investigación	24
5.3. Problema	25
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables	26
5.4.1. Conceptualización.....	26
5.4.2. Operacionalización de las variables.....	28
5.5. Hipótesis	31
5.6. Objetivos	31
6. METODOLOGÍA	32
6.1. Tipo y diseño de Investigación	32
6.2. Población y muestra.....	33
6.3. Técnica e instrumento de Investigación.....	33
6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	33
7. RESULTADOS	35
8. ANALISIS Y DISCUSIÓN	51
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
10. AGRADECIMIENTO	59

11. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	60
12. ANEXOS Y APENDICES	68
ANEXOS 01: Matriz de Consistencia	69
ANEXOS 02: Encuesta.....	71
APENDICE 01: Estadísticas de fiabilidad Motivación laboral	76
APENDICE 02: Estadísticas de total de elemento Motivación laboral.....	76
APENDICE 03: Base de datos de la variable 1: Motivación laboral	77
APENDICE 04: Estadísticas de fiabilidad Desempeño laboral.....	78
APENDICE 05: Estadísticas de total de elemento Desempeño laboral	78
APENDICE 06: Base de datos de la variable 2: Desempeño laboral	79
APENDICE 07: Planilla de juicio de expertos	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción de la motivación laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.	35
Tabla 2: Descripción de la motivación intrínseca en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.	35
Tabla 3: Descripción de la motivación extrínseca en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020	36
Tabla 4: Descripción de la motivación trascendente en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.	36
Tabla 5: Descripción del desempeño laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020	37
Tabla 6: Descripción de la capacidad laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020	37
Tabla 7: Descripción del desenvolvimiento en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020	38
Tabla 8: Descripción de la eficacia en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.....	38
Tabla 9: Descripción del perfil del trabajador en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020	39
Tabla 10: Indicadores demográficos y motivación laboral	40
Tabla 11: Indicadores demográficos y desempeño laboral	41
Tabla 12: Correlaciones entre la motivación laboral y desempeño laboral	43
Tabla 13: Pruebas de chi-cuadrado de motivación laboral y desempeño laboral	43
Tabla 14: Correlaciones entre la motivación intrínseca y desempeño laboral	45
Tabla 15: Pruebas de chi-cuadrado de motivación intrínseca y desempeño laboral	45
Tabla 16: Correlaciones entre la motivación extrínseca y desempeño laboral	47

Tabla 17: Pruebas de chi-cuadrado de motivación extrínseca y desempeño laboral.....	47
Tabla 18: Correlaciones entre la motivación trascendente y desempeño laboral	49
Tabla 19: Pruebas de chi-cuadrado de motivación trascendente y desempeño laboral ...	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de dispersión de la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020	44
Figura 2: Diagrama de dispersión de la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020	46
Figura 3: Diagrama de dispersión de la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020	48
Figura 4: Diagrama de dispersión de la motivación trascendente y el desempeño laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.....	50

5. Introducción

5.1. Antecedentes y fundamentación científica.

Antecedentes

Susanibar (2020), en su trabajo de tesis determinó la estrecha asimetría que existe entre las variables motivación y desempeño laboral, fundamentándose a través de estadígrafos Kolmogorov – Smirnov, Rho Spearman, de donde afirma que mientras más evaluamos a nuestro personal, este a su vez se sentirá mejor motivado y podrá desarrollar de forma más activa sus labores, lo que se visualizará en el aumento del desempeño y en el crecimiento laboral.

Cruzado y Villanueva (2019), señalan la presencia de una influencia de la motivación sobre el desempeño laboral, al realizar un correcto control de la motivación en nuestros colaboradores podremos aumentar la eficiencia y el compromiso de los mismos.

Gutiérrez (2019), en su estudio establece independencia entre la motivación y los factores extrínsecos, respecto a los factores intrínsecos, el progreso si se relaciona con la motivación, se puede afirmar que mientras una persona se siente más desarrollada en su espacio personal o en el campo profesional, estará mejor motivada.

Torres y Quijaite (2019), en su estudio afirma que el desempeño laboral se relaciona de manera directa de la motivación, estableciendo un papel predominante

entre los factores extrínsecos con respecto a los intrínsecos, con un nivel de significancia menor al 5 %.

Burga y Wiese (2018), en su tesis concluyen que existe una relación moderada en las dos variables estudiadas, motivación y desempeño laboral, obteniendo un significativo resultado ($r = 0.604$), afirmando que mientras más motivado este el personal del departamento administrativo, su desempeño laboral será eficiente y productivo.

Callata y Fuentes (2018), en su estudio afirman correlación baja con tendencia positiva entre la motivación y desempeño laboral, en los factores higiénicos el 59.1% de instructores expresan satisfacción alta, respecto a los factores motivacionales el 79.5% de instructores se observa motivación alta. Estos resultados se reflejan en la evaluación final donde el 77.3% de instructores tiene un desempeño bueno.

Oyague (2018), en su tesis precisó la existencia de una estrecha relación que existe entre las variables motivación y desempeño laboral, además de la significativa relación de las necesidades de logro y afiliación respecto al desempeño laboral.

Bautista (2017), en su trabajo presentado, finalizó una correlación positiva alta entre la motivación y desempeño laboral, afirmando la dependencia de la primera variable en cuanto a la segunda.

Benavides y Chung (2017), en su tesis concluyeron un alto nivel referente a la motivación utilizando la teoría motivacional de Herzberg, mostrando un resultado

del 61%, vale decir que el recurso humano si está motivado, pero no todo el personal de la misma forma, a su vez; se muestra un nivel medio en los factores de higiene y se distingue por tener niveles altos en los factores de motivación.

Bruno (2017), en su estudio precisó una directa relación en las variables de estudio que fueron la motivación y el desempeño de los educadores estudiados, pero observa un nivel débil conforme al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,223 con un $p = 0,085$.

Casas (2017), en su trabajo de investigación establece que hay influencia determinante y directa entre la motivación y el desempeño laboral de su personal, siendo la motivación un factor importante en esta empresa, y se refleja en el desempeño eficiente de su área de labores, aumentando su producción y su desarrollo de actividades.

Gallardo (2017), en su estudio determinó que hay influencia entre los factores de motivación y los de higiene con el desempeño del personal docente, encontrando que los factores motivacionales están siendo más significativos al momento de desempeñar sus labores, sin tener que dejar de prescindir de los factores de higiene. Asimismo, se observó un promedio aprobatorio de 3.0 en la estimación de desempeño laboral en los maestros.

León (2017), en su tesis establece una relación positiva del 79.5% entre la variable motivación y desempeño laboral, además de la importancia que existe entre ambas variables, es decir que mientras más motivados se encuentren un grupo de

colaboradores, su desempeño y crecimiento dentro de la empresa será más eficiente.

Lirio, Alba y Trujillo (2017), en su trabajo de investigación fundamentado en la teoría motivacional de Herzberg concluyeron que, desde un ámbito global la motivación si repercute en desempeño laboral, a su vez; los factores de motivación influyen poco en el desempeño que realizan los colaboradores, mientras que; los factores de higiene influyen de forma regular.

Quispe (2017), en su investigación determinó motivación media de los colaboradores del sector salud, ocasionando un nivel regular a bueno de desempeño laboral, y aunque la motivación sea baja el desempeño será regular a deficiente. Mediante el Coeficiente de Pearson ($r = 0,613$) que es distinto de 0, se asevera que existe una significativa correspondencia de la motivación sobre el desempeño laboral.

Barrueto y Romero (2016), en su trabajo de investigación precisó que los factores de motivación inciden en el desempeño laboral, de modo que; se confirma la importancia de la teoría motivacional de Herzberg para la motivación del personal docente.

Montenegro (2016), en su estudio incidió que la muestra estudiada considera como factores motivacionales a la capacitación, sueldo bastante aceptable, el ser reconocido por sus jefes, desarrollo en términos de conocimiento y habilidades y, así como labores retadoras, asimismo consideraron como factores desmotivadores como: salarios reducidos, condiciones inadecuadas de trabajo y el no respetar a los jefes.

Villasanna (2016), en su trabajo señaló que la gran mayoría del recurso humano se encuentra complacido con los factores de trabajo e higiene, a excepción de una pequeña parte de colaboradores que se encuentran desmotivados por las pocas posibilidades de ascenso, promoción y de las políticas de sueldos y beneficios que les otorga la institución.

Bisetti (2015), en su investigación determinó que existe una baja relación ($r=0,025$) entre las variables motivación y desempeño laboral, cuyo nivel de significancia fue ($\text{sig} = 0.761$); en cuanto a la motivación su nivel es alto y el desempeño laboral es de nivel promedio en el personal de la entidad estudiada.

Reynaga (2015), en su trabajo de investigación determinó la presencia de una influencia continua entre las variables motivación y desempeño laboral, donde el colaborador se siente complacido y contento, obteniendo méritos a su favor en la realización de su trabajo en el centro de estudio.

Sum (2015), en su investigación determinó que la motivación incide directamente al desempeño laboral de los colaboradores en estudio, en cuanto a la motivación se encontró que los colaboradores realizan su trabajo con bastante entusiasmo y en relación a la segunda variable los resultados en su mayoría fueron favorables.

Fundamentación científica

Motivación

Definición de motivación

Robbins y Timothy (2009). Determina que la motivación son procesos que influyen en la intensidad, dirección y persistencia del trabajo que desarrolla el ser humano para alcanzar algún objetivo. Al delimitarnos en objetivos organizacionales, nuestra intención es evidenciar en particular el comportamiento en función a la labor que realiza del individuo. Se establece tres elementos importantes como la intensidad, definida a la eficacia del individuo, elemento que muchos enfocan para puntualizar la motivación, a pesar de ello, no se puede probar que una intensidad alta conlleve a resultados beneficiosos para el desempeño laboral. Por eso, se tiene que estimar la calidad del trabajo y su intensidad. El trabajo debe estar enfocado en dirección a las metas organizacionales y que sea solido en ellas. Finalmente, la motivación establece un elemento de persistencia, definido como la medición del tiempo que el individuo conserva el esfuerzo. El talento humano bien motivado desarrolla sus labores de forma eficaz y permite alcanzar los objetivos organizacionales.

Maslow (1992) citado por Naranjo (2009). En concordancia con Maslow “la motivación es el elemento esencial del individuo, y se basa en el deseo que tiene el ser humano, y que este se motiva cuando se obtiene un beneficio. Además, cita que el actuar del individuo se basa en el mismo deseo que tenga este.

La motivación en el trabajo se define como la solidez interior que incita a individuo a comenzar, conservar y perfeccionar su faena laboral (Marín, Ruiz & Henao, 2016).

Koenes (1996) citado por Chaparro (2006), establece a la motivación como “la situación emotiva que se origina en un individuo como resultado de la influencia que ejercitan ciertos motivos en su conducta”

La motivación implica el grupo de tareas que se realizan para alcanzar la satisfacción de las necesidades del individuo, y se apega en las conductas muy esenciales, así como también, en las labores elementales del ser humano en sus áreas de laborales (Navarro, Ceja, Curioso & Arrieta, 2014)

Sexton (2013) precisa que la motivación es el “procedimiento para incentivar al ser humano y este desarrolle acciones que satisfagan sus necesidades y logren metas esperadas por parte del individuo que lo está motivando”

Chiavenato (2009). De vista metódica, la motivación está conformada por tres componentes interrelacionados entre ellos:

1. Necesidades. Se presentan cuando se pierde el equilibrio mental en un individuo, por la falta de satisfacción de diversas necesidades y estas dan lugar al peligro, nostalgia, etc.
2. Impulsos. Conocidos como motivos, aquellos procedimientos que se utilizan para satisfacer una necesidad. Este da origen a una conducta de exploración e indagación, a fin de distinguir los estímulos que ayudarán a satisfacer las necesidades y disminuir la intranquilidad.
3. Incentivos. Es el elemento que permite restaurar la tranquilidad mental del individuo, también disminuye los impulsos. Se encuentran en la parte externa de la persona y cambian según se presente las situaciones.

Teoría de motivación

Hay diversas teorías basadas en la motivación desde varios aspectos: el contenido es profundamente compuesto. Estas están agrupadas de tres maneras: teoría del contenido, del proceso y del refuerzo.

a) Teoría del contenido:

Iniciemos con las importantes teorías basadas en el contenido de la motivación:

Aquellas se inician en que los motivos de la conducta humana radican en las personas.

La motivación actuada nace de las fortalezas del interior del hombre.

Pirámide de necesidades de Maslow

Esta teoría se fundamenta en la pirámide de las necesidades, y estas están distribuidas en categorías de prioridad, y también del dominio del comportamiento de la persona. Maslow señala las necesidades subsiguientes:

1. Las necesidades fisiológicas conocidas como necesidades anatómicas, estas permiten asegurar la subsistencia del hombre, ejemplo la comida, vivienda y refugio en cuanto angustia y dolencia.
2. Las necesidades de seguridad son la manera de ser liberado del peligro (existente o ficticio) también, estar protegidos de amedrentamiento del ambiente exterior. Se relacionan con la subsistencia del hombre.
3. Las necesidades sociales se relacionan con la vida social del ser humano, y la forma de relacionarse con los individuos y el afán de atribuir y retribuir aprecio.
4. Las necesidades de estima se relacionan de manera que el individuo recibe y estima el afecto personal y la seguridad del mismo.

5. Las necesidades de autorrealización son las más relevantes de la persona y conllevan a desarrollar habilidades y competencias. Están situadas en el lugar más alto de la pirámide y evidencian el trabajo del individuo por lograr su potencia y desarrollo continuo.

En resumen, las necesidades se clasifican en 2 categorías: inferiores (fisiológicas y de seguridad) se satisfacen de manera exterior y las superiores (sociales, de estima y de realización personal) que se satisfacen internamente.

Teoría ERC

Alderfer utilizó la pirámide de Maslow, ajustándola a través del estudio empírico y la resume en necesidades de existencia, de relaciones y de crecimiento, dando origen a la teoría ERC.

1. Necesidades de existencia referidas a la comodidad física: la vida, protección y subsistencia. Comprenden la categoría inferior de Maslow.
2. Las N. de relaciones describe el interés de interrelación con los individuos, o sea, la relación con la sociedad. Comprenden la categoría superior de Maslow.
3. Las N. de crecimiento están orientadas al desarrollo de las capacidades de la persona, estas integran los componentes que caracterizan a las necesidades de estima y autorrealización.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Para Herzberg, la motivación de los individuos en su labor está sujeta a 2 factores interrelacionados.

1. Los factores Higiénicos son las situaciones de faena que comprende a la personal. Contiene las infraestructuras y los ambientes, así como, las

situaciones físicas, salario y prestación social, forma de liderar, entorno en el trabajo, la buena relación entre dirección y colaboradores, el reglamento interno, etc. Sin embargo, estos factores poseen capacidades limitadas para incidir en las personas. Pues higiene" muestra una condición preventiva y profiláctica. Cuando los factores son óptimos previenen que el individuo este insatisfecho, pero cuando son inestables la persona se siente insatisfecho. los factores de insatisfacción comprenden remuneraciones percibidas, prestación social, interacción con los altos cargos, interacción entre colaboradores y política de organización.

2. Los factores motivacionales están referidos a la característica del área, y las labores vinculadas con ella. Provocan satisfacciones duraderas e incrementan el rendimiento a un nivel excelente. Si estos factores son impecables aumenta en forma sustancial la satisfacción del individuo, mientras que, si son inestables terminan con aquella. Estos factores son: compromiso absoluto en la labor, empleo adecuado de la habilidad personal, establecer objetivos organizacionales.

Los componentes de la motivación son condiciones internas de la persona que conllevan a sentir placer y autorrealización. Y se conectan con las necesidades secundarias. Herzberg concluyó que los elementos que influyen en la satisfacción son distintos a los que causan la insatisfacción y se encuentran desvinculados a ellos.

Teorías de las necesidades adquiridas de McClelland

McClelland afirma que el funcionamiento de la conducta del individuo nace de 3 necesidades primarias:

1. N. de realización: se basa en el logro, búsqueda de la eficiencia, cumplimiento de normas establecidas. Ciertos individuos poseen una inclinación autentica por el logro y pretenden su autorrealización, más allá

de los beneficios por el mismo logro. Aquellos extraordinarios victoriosos se distinguen por el deseo de hacer bien las cosas. Exploran situaciones donde adquieren la responsabilidad de hallar respuestas para los problemas.

2. N. de poder es aquel estímulo que conlleva a vigilar a las demás personas o incidir en ellas, para alcanzar un comportamiento que no desarrollan de forma usual. Aquel deseo de causar un impacto, de gerenciar una empresa. Aquel individuo que posee esta necesidad se preocupa más por el prestigio y la incidencia que por el rendimiento eficiente.
3. N. de afiliación es la inclinación por el lado de la relación interpersonal cercana y amigable, con el deseo de ser querido y estimado por otros individuos. El ser humano que posee aquella necesidad busca el afecto, prioriza circunstancias de apoyo y minimiza las de disputa y ansían relaciones que comprendan el entendimiento recíproco.

b) Teorías del proceso

Teorías De La Equidad

Creada por Adams, siendo esta la que da inicio al proceso de motivación, justificándose en el contraste que el ser humano elabora dentro de sus atribuciones e indemnizaciones y así como las de terceros. Las personas comparan su laburo, sus ganancias (saldos, tiempo de entrega, conocimiento y metas), en relativa logran (buen salarios, experiencia y gratitud) en comparación a terceros. Aprenden del resultado de su trabajo, en confrontación al gasto que se realiza, comparando ese vínculo de los demás individuos que predominan. En ocasión cuando esta equiparación genera la percepción de que las conexiones son distintas, la persona percibe una presión negativa que genera a la obligación de actuar correctiva a efecto de excluir todo atropello.

La teoría de la equidad trata de dar a conocer sobre la equidad distributiva, es decir, el modo en que el individuo capta la distribución y la asignación de recompensación en la agrupación. Hace poco la teoría de la equidad anexo la justicia de los procesos, es decir el modo en que se precisa la distribución de recompensas. En estudio se demostró que la justicia distributiva respalda con mayor fuerza en la felicidad del individuo, reflejando en la conducta da cada individuo hasta su organización. A fin de minorar los factibles actos nocivos, los directivos compartirán el informe sobre las determinaciones relativas a las atribuciones, continuar con técnicas razonables sin falla alguna, asimismo fijar hábitos que desarrollen la apreciación de equidad, los líderes y toda la institución de la misma manera serán observados de forma eficiente, aun así, cuando el personal este insatisfecho con su salario o con su derecho de crecimiento organizacional. La percepción de justicia respalda en toda la organización, porque causa que el personal este más motivado y prestos a contribuir en actos de la manera espontánea, apoyando a los demás y trabajar de forma activa.

La teoría de la equidad manifiesta que las compensaciones, ya sean relativas o absolutas, afligen directamente a la motivación del personal dentro de la organización.

Teoría de la definición de objetos

Conforme a Edwin Locke, el núcleo principal de la motivación es la voluntad de pelear por obtener una meta. Señala a la persona que debe contribuir y todo el arduo trabajo que tendrá que realizar para alcanzarlo. La teoría de la definición de los objetivos estudia el producto de la determinación del propósito, los retos y la retroalimentación causan el cumplimiento de los colaboradores.

Locke busca probar muchos aspectos de la definición de los objetivos

1. El interés de la intención para motivar al personal de la organización.

2. Porque las metas bien explicadas restablecen el cumplimiento personal.
3. Porque las metas más complejas, cuando son reconocidas, logran un mejor desempeño que las metas sencillas.
4. La realimentación producida por el resultado de las metas, fomenta una mejor función.

En otros términos, la teoría de la definición de los objetivos se fundamenta en los siguientes supuestos.

1. Los principios bien descritos y más complejos a lograr ocasionan mejor rendimiento que los objetivos extensos y comunes. La definición de las metas, actúan como un impulso profundo.
2. Si el individuo acepta la meta y este a sido preparado, a más complicada sea la meta, más alto será su nivel de recuperación.
3. El colaborador realiza sus actividades favorablemente cuando este percibe una retroalimentación sobre sus avances en la búsqueda de sus objetivos, ayudándolo asimismo a distinguir entre su labor y los objetivos de sus labores. La realimentación es un manual de conducta. Cuando es autogenerada, quiere decir que la misma persona revisa sus logros y avances, es más potente que la estudiada de una fuente externa.
4. Ciertas personas dentro de la organización se inclinan a laborar con metas declaradas por sus jefes. Salvo que, el colaborador suele participar activamente más cuando este se involucra más en la realización de sus metas, por lo que son metas que quiere alcanzar.
5. La efectividad personal, quiere decir que el colaborador tiene la razón íntima de que está preparado para realizar el trabajo encargado. A más alta sea su capacidad personal, superior será su confianza en que lo lograra triunfantemente. El colaborador que tenga menor utilidad personal, tiende a dejar

inconcluso sus labores y optan a abandonar de sus sacrificios. Entretanto, aquellos colaboradores que realizan un arduo trabajo propio siguen peleando hasta lograr su objetivo.

6. La descripción personal de las metas, no actúa semejantemente para todas las actividades, los rendimientos son favorables cuando la labor es sencilla, notable o individualista, cuando la dependencia es reciproca entre las labores, la descripción grupal actúa favorablemente.

Según la teoría de la determinación de determinación de objetivos, existen cuatro métodos básicos para motivar a los individuos:

1. El efectivo, no puede ser el exclusivo motivador, porque se aplicará con las 3 disciplinas próximas.
2. Descripción de metas.
3. Colaboración en la toma de determinaciones y en la descripción de metas.
4. Se vuelve a diseñar los cargos y las labores, de tal que personalicen un nuevo reto mucho más difícil, asimismo imputar crecimiento y compromiso a los colaboradores.

Teoría de las expectativas

Conocida como teoría de la expectación, nace de la necesidad humana y el deseo de satisfacerlas a través del estudio de determinadas conductas. En cualquier circunstancia, a persona debe elegir diversas conductas que ayudan a saciar una necesidad. Esta teoría puntualiza el modo que el individuo selecciona un comportamiento en un conjunto de alternativas. Está basada en una idea, superficialmente sencilla, donde las personas escogen ciertos comportamientos que creen que les permitirán obtener resultados (salarios, agradecimientos y éxitos), y que sean atractivas ya que satisfacen determinadas necesidades. A

partir de este principio, esta teoría plantea como investigar y predecir las conductas que los individuos adoptan.

Vroom, autor de esta teoría, puntualiza que esta teoría está basada en 3 criterios:

Conocida como hipótesis de proceso

1. Edicidad es el precio o repercusión que conlleva a una retribución determinada. Cada individuo tiene prioridades (Edicidades) por ciertas consecuencias. La cual menciona la teoría del campo de Lewin. Una Edicidad eficaz señala el interés por obtener buenos resultados, en cambio una edicidad deficiente conlleva al interés de obviar ciertos resultados.

2. La exceptiva es la convicción donde cierto impulso conlleva a una buena ejecución. Hay objetivos intermedios(medios) que conducen a una eficaz práctica. La motivación es el procedimiento que dirige la elección en un conjunto de conductas.

3. La instrumentalidad es la convicción donde el desempeño se relaciona con la retribución que el individuo anhela. Se determina una conexión causal en el resultado intermedio y final. La instrumentalidad expresa valores desde más uno hasta menos uno, así como los coeficientes de correlación estadística, este o no ligada a la obtención del resultado final.

Si los resultados finales donde los individuos desean lograr es más salario, el agradecimiento y adhesión de los compañeros de trabajo, se empieza por lograr los resultados intermedios que lo conllevaran a los resultados finales.

c) Teoría del esfuerzo

Esta teoría es opuesta a definición de objetivos. Pues está fundamentada en una perspectiva cognitiva y sustenta que el fin que pretende un individuo dirige su conducta; mientras que; la teoría del refuerzo acoge una perspectiva conductual y

afirma que el refuerzo es el que determina la conducta. Esta teoría analiza la conducta propiciado por ambiente, pero no aborda los procesos cognitivos. La conducta precisa de las consecuencias. Si esta es propicia, aumentara la conducta, de esta forma el refuerzo influye en la conducta.

Las ideas esenciales de esta teoría se basan en la ley del efecto de Thorndike: el comportamiento que ocasiona un grato resultado propende a reincidir, en cambio una conducta que origina una mal resultado no se repite.

Basándose en la ley del efecto, Skinner difundió la conceptualización de condicionamiento operante que, como hemos visto cuando se trató del aprendizaje, radica en utilizar la ley del efecto a controlar el comportamiento para manipular las consecuencias.

Existen 3 tácticas para sustituir el comportamiento organizacional:

1. La presencia positiva aumenta la persistencia o fuerza del comportamiento que se espera, al ser vinculado con consecuencias agradables.
2. El soporte negativo ayuda al aumento de la persistencia o fuerza del comportamiento que se espera ya que se pretende evitar un resultado incomodo asociado a un comportamiento despreciable.
3. La extinción se utiliza para reducir una conducta despreciable, al revocar probables gratos efectos. Esta no impulsa ni retribuye. El jefe mira al colaborador que tiene una mala conducta y que es aceptado, este remienda a los demás dejar de incitar ese comportamiento.

Estas 4 estrategias son alternativas de apoyo a los individuos con el fin de alcanzar mejor labor continua. El esfuerzo positivo y negativo se utilizan para tonificar conductas deseables. El castigo y la extinción ayuda a desaparecer conductas despreciables.

Tipos de motivación

Pastrana (2013), a partir de las teorías de la motivación, destacamos tres tipos de motivación a tener en cuenta en la gestión de los recursos humanos:

- **Motivación extrínseca.** Aquí los factores que se interponen son independientes a la persona. Los colaboradores serán motivados como resultado de los beneficios que les contribuirá el desarrollo de una específica labor o por evitar pérdidas. Esta tiene como propósito recompensar la productividad de los colaboradores a través de estímulos monetarios u otros atributos de aspecto profesional. De esta forma, la organización busca resultados en beneficio por parte del talento humano.
- **Motivación intrínseca.** Se origina por el mismo colaborador, y se relaciona con el placer personal para desempeñar sus labores, fuera de los beneficios materiales que logre. Contesta al deseo de sentirse autorrealizado y conlleva a aumentar sus funciones laborales. Si un colaborador está satisfecho y le gusta lo que hace, esto va a influir en su estado de ánimo y el ejercicio de sus labores. Esta motivación incide en otros componentes como tener instrumentos apropiados y un adecuado ambiente laboral. Conservar un buen clima laboral debe ser prioridad en la gestión del talento humano de toda empresa.
- Igual que las anteriores, hay una **motivación trascendente**, y se basa en la satisfacción proveniente del producto que logran terceros individuos. Aquí se encaja aquellas labores que desarrollan por voluntad propia, en aspecto de trabajo, es más común que las organizaciones apoyen a las ONG o ejerzan actividades sociales.

Estos tres tipos de motivación se relacionan entre sí, una adecuada conexión entre ellas, hará depender como gestionen su recurso humano una organización y el interés propio de cada colaborador.

Desempeño laboral

Definición

Castro (2017) citado por Mamani y Cáceres (2019), señala que el desempeño laboral es muy estimado por el apoyo que brinda a las empresas en los distintos comportamientos que los individuos tienen en un cierto tiempo, es decir que el desempeño laboral es un elemento muy importante, que el colaborador contribuye en distintas situaciones en base a su conducta en determinado periodo.

Robbins, y Coulter (2013), establecen que es un procedimiento que determina si una empresa es exitosa (o una persona o una técnica) en el resultado de las funciones de trabajo y sus objetivos. A nivel de organización medir del desempeño laboral ofrece una evaluación referente a la ejecución de las metas estratégicas de cada individuo.

Según Chiavenato (2000) precisa que el desempeño son los actos o conductas analizados por los colaboradores sobresalientes en la consecución de los objetivos organizacionales. En realidad, señala que un adecuado desempeño laboral será una excelente fuerza que una empresa contará.

Por su parte, Bittel (2000), manifiesta que el performance se influencia en su gran mayoría por las expectativas del colaborador por encima de su trabajo, sus comportamientos en dirección a los éxitos y deseo de armonía. Por lo cual, el comportamiento se asocia con las habilidades y conocimientos que ayudan a las acciones del colaborador, con la finalidad de afianzar los objetivos organizacionales.

Teorías del desempeño laboral

a) Teoría del desempeño laboral según Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción”

Según Hacker (1994) citado por Rodríguez (2019), esta teoría posee un aspecto cognitivo y se fundamenta en el procedimiento de informar y vincularse con la conducta, además cuenta con un aspecto común vinculado con diversas teorías cognitivas conductuales, en la cual se diferencian ambas, ya que se pueden especializar en ambientes de trabajo. Hacker cuenta con una expectativa, sobre el hecho proveniente de un objetivo que conduce a un plan, su ejecución y el Feedback posterior e indica la actividad establecida en cogniciones que ocurren de forma instantánea.

Hacker establece que se forma por seis pasos: desarrollo de metas, orientación, toma de decisiones, ejecución y control, generaciones de planes y Feedback.

a) Teoría de desempeño laboral según Campbell

Campbell (1993) citado por Rodríguez (2019), desarrolla que el “desempeño laboral es la tarea y no son los resultados de ello”

Establece que lo elemental que sirve para establecer un comportamiento son; la motivación, habilidades y los conocimientos para las operaciones. El autor establece 8 elementos que constituyen un adecuado desempeño, y son: beneficio de un ejercicio que no están especificadas en el puesto, productividad del ejercicio que sea notificado en forma verbal y escrita, con esfuerzo, y excelente comportamiento de la personal, generando al desempeño en grupo y de los pares, liderazgo, administración.

1. *Teoría del desempeño laboral según Earley y Shalley “Teoría de la motivación cognitiva”*

Según Earley y Shalley (1991) citado por Rodríguez (2019) define que el desempeño laboral es un acrecentamiento de instaurar las metas. Comunica al procedimiento o proceso que las metas organizacionales son esenciales para un buen desempeño laboral, y tienden a transformarse en acciones. Asimismo, señala que concurren dos partes que acceden al desempeño laboral: la declaración, valor de las metas laborales, y el progreso y la realización de planes de acción es la segunda parte de un buen desempeño laboral. A través de la información que brinda el autor, nos dice que el procedimiento que toda meta organizacional puede influenciar en el desempeño laboral y en la transformación de acciones por tener dominio en desarrollar y lograr la realización de estas mismas.

Características del desempeño laboral

Sy(s.f). Se puede aceptar que el performance laboral es sobre como realizan sus labores los personales; sin embargo: hay muchas propiedades que sirve para una adecuada definición.

1. Resultados

El Desempeño Laboral es definido como la conducta de un trabajador. Esta definición de discrepa del producto que se obtiene. El Resultado es un producto parcial del desempeño, sin embargo, son las consecuencias de diferentes factores.

2. Relevante para la meta organizacional

El desempeño en el trabajo tiende a direccionar a los objetivos organizacionales que con el fin que estos sean fundamentales para las áreas o una actividad, por consiguientes, no se insertan labores que sea necesario hacer esfuerzos para lograr el éxito.

3. Multidimensionalidad

El desempeño laboral, forma un concepto de varias dimensiones, consistiendo en no solo un modelo de conducta, sino muchos más modelos de comportamiento.

Comportamiento específico y no específico de la tarea

Las conductas determinadas del quehacer diario pasan a ser los que un colaborador fomenta por ser parte de su trabajo. Siendo estas las labores objetivas que detallan una función de otra.

Las conductas no específicas de las funciones llegan a hacer que un individuo tenga que instruirse, no obstante, solo se refiera a una función peculiar. En un colaborador del área de ventas, su disciplina particular de su función es referirse sobre un producto a los clientes. Una disciplina inespecífica de la función llega a ser la preparación de recientes órganos del personal.

Esfuerzo

El rendimiento asimismo puede valorarse en forma de desempeño, siendo esta del día a día, o también durante ocasiones específicas. Evidencia el nivel en que el personal se responsabiliza con las funciones lectivas.

Trabajo en equipo

En trabajos en que el personal llega a tener mayoritariamente una relación de dependencia reciproca, el rendimiento puede incorporar el nivel en que la persona trabaja junto a los grupos y con sus demás miembros.

Qué se considera un buen desempeño laboral

Sy (s.f). Por tanto, si alguno entra a la fuerza laboral, sea listo, con frecuencia no es competente. Las instituciones desean colaboradores aptos, colaborativos y de

confianza. Se detalla cinco características objetivas que logran un excelente rendimiento en las tareas a lo amplio de un recorrido:

- **Habilidades para aprender**

Cada sociedad tiene un conjunto especializado de experiencia que en totalidad el colaborar tendrá que alcanzar para llegar al triunfo en su labor. Ya sea nutrirse de nuevos conocimientos técnicos, procedimientos de labores específicas o como involucrarse de manera real a la institución, tener que mejorar y hacerse rápidamente en marcha es muy conveniente en gran parte para las instituciones.

- **Aplicación**

El ser realizado llega a ser una característica de la forma de ser persona, que comprende varias componentes convenientes para las entidades. La población que posee un elevado cumplimiento es fiables y digno de confianza.

El ser humano tiene más oportunidad de seguir avanzando, colaborar rigurosamente, poner énfasis en lo particular, estando conforme a seguir paso a paso a fin de favorecer a la organización.

- **Habilidades interpersonales**

En sin número de compañías, en gran parte de un grupo de trabajo, los colaboradores requieren trabajar con terceros en completo con las demás secciones.

Eventualmente los miembros de un grupo de trabajo están en desacuerdo. La forma en que lideran estas disconformidades hace en gran parte una desigualdad en el rendimiento laboral, Los trabajadores son por lo general son cooperadores, hábiles y moderados.

- **Adaptabilidad**

Es considerable de los colaboradores puedan ajustarse, asimismo persigan la eficacia, inclusive cuando se realicen modificaciones

Las instituciones investigan individuos con facultad de oposición a los golpes y se sostengan al día con los retos y normas de sus funciones.

- **Integridad**

Las instituciones desean poder fiarse de sus colaboradores. Apetecen colaboradores que no mientan y hurten. No hay nada más comfortable para las instituciones que su propiedad intelectual.

Los altos mandos desean colaboradores con los que pueda fiarse a no destapar confidencialidad de la organización. Quiere decir que asuman sus propias responsabilidades y encuentren un correcto enfoque hacia la institución.

Dimensiones del desempeño laboral

Para Robbins y Timothy (2013) citados por Trelles y Varas (2017) las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

- **Capacidad laboral:** La capacidad laboral se expresa en el comportamiento que ejecuta el colaborador en la institución, inclinado a su trayectoria, saberes y talento o intelecto que plasma en su área en la que labora.
- **Desenvolvimiento.** Habilidad de implicarse en el aumento de las capacidades y habilidades que un colaborador perfecciona a través de la difusión inmediata y accesible, en la que los colaboradores aprenderán de sí mismos conduciendo al bienestar social y excelencia personal.

- **Eficacia.** Se fija de qué forma realizar el trabajo adecuado, quiere decir procedimientos del ambiente laboral, que se establecerán para que la institución alcance sus metas. Ser eficaz concede evaluar el rendimiento propio de cada colaborador.
- **Perfil del trabajador.** Fijado a través de su conducta y naturaleza que prepara el colaborador en la organización, sus actitudes están dirigidos a la edad, sexo y determinación con la organización.

5.2 Justificación

Justificación teórica

El desarrollo de esta investigación tiene como propósito aportar conocimiento sobre cómo la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral, además de proporcionar resultados para determinar si se necesita mejorar o implementar estrategias de motivación que logren optimizar el desempeño laboral, al estar proporcionándose información válida.

Justificación práctica

Esta investigación, está encaminada a realizar una evaluación de las dimensiones de la motivación laboral que se relacionan con el desempeño laboral, a fin de facilitar algunas recomendaciones a la entidad Financiera Confianza agencia Sullana, para que se tomen las decisiones pertinentes que mejoren el desempeño laboral, en la entidad financiera.

Justificación metodológica

La elaboración de esta investigación aplica instrumentos del análisis de la motivación laboral que permitirán obtener resultados para que sean tomados en cuenta por la empresa, respecto al desempeño laboral.

De la misma manera, la información recogida será de gran importancia debido que permitirá hacer la comparación de la información obtenida al final de la investigación con la información dada anteriormente.

5.3. Problema

¿De qué manera se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020?

5.4. Conceptuación y operacionalización de las variables

5.4.1. Conceptualización

Motivación laboral

Definición Conceptual

Marín, Ruiz y Heno (2016), en su artículo señala que la motivación laboral es conceptualizada como el impulso psicológico que induce a los individuos a realizar, mantener y optimizar sus actividades labores.

Definición Operacional

En la empresa donde se realizará la investigación, se motiva al recurso humano a través de la motivación intrínseca, extrínseca y trascendente a los colaboradores de la financiera Confianza agencia Sullana.

Definición conceptual de las dimensiones.

1. Motivación intrínseca

Ryan y Deci (2002) consideran que esta motivación es percibida como alguna situación en la que la cognición para la realización es cualquier resultado separable de ella, que puede ser otorgada por otros a autodirigida. Diversifican 4 modalidades; regulación externa, es decir, cuando la conducta se ejecuta para compensar una demanda exterior; regulación introyectada, es ejecutada a través de la presión; regulación identificada, cuando el individuo registra el valor interno de la acción, y la regulación integrada, esto es cuando la identificación ha sido asimilada dentro del propio yo.

2. Motivación extrínseca

Ryan y Deci (2002), refieren que este tipo de motivación es aquella que esta basada en la complacencia unida a las actividades que realiza, mas que en trabajos que puedan separarse de ello.

3. Motivación trascendente

Núñez (2016), indica que esta motivación se origina por las perspectivas de cambio del resto o los resultados de un individuo que, con sus actos propicia en los demás un cambio.

Desempeño laboral

Definición Conceptual

Robbins, y Coulter (2013), en su texto de administración indican que se trata de un proceso para establecer qué tanto éxito ha tenido una organización (una persona o un proceso) al lograr sus actividades y metas laborales. Generalmente a nivel de una organización el medir el desempeño laboral otorga una valoración del cumplimiento de las metas importantes a nivel individual.

Definición Operacional

La entidad en donde se va realizar esta investigación evalúa el desempeño de sus colaboradores a través de la capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia y en función al perfil del trabajador.

Definición conceptual de las dimensiones.

1. Capacidad laboral

Robbins y Timothy (2013), refieren que se trata de la habilidad que poseen los individuos para ejecutar, por su conocimiento, práctica o por su inteligencia, una tarea.

2. Desenvolvimiento

Robbins y Timothy (2013), indican que el desenvolvimiento permite a los individuos mejorar o perfeccionar habilidades que propician una comunicación abierta y seguida; involucra un conocimiento de si mismo, autoestima, autocontrol y confianza en su capacidad, lo que lleva a un bienestar en la empresa, cuyo propósito es alcanzar la excelencia personal para sus dirigentes. Comprende a las relaciones sociales y a la adaptación.

3. Eficacia

Oliveira (2002), señala que está ligada a alcanzar los objetivos y resultados presentados, esto es con la ejecución de acciones que ayuden a lograr las metas que están establecidas.

La eficacia corresponde a la medida en que se logra un objetivo o resultado.

4. Perfil del trabajador

Robbins y Timothy (2013) indican que el perfil del trabajador se determina por medio de las conductas y particularidades que muestra el trabajador, su conducta está encaminada a la edad, sexo, así como con la identificación con la organización.

5.4.2. Operacionalización de Variables

Variable 1: Motivación laboral

Variable 2: Desempeño laboral

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
MOTIVACIÓN LABORAL	La motivación laboral es conceptualizada como el impulso psicológico que induce a los individuos a realizar, mantener y optimizar sus actividades labores. (Marín, Ruiz y Henao, 2016),	En la empresa donde se realizará la investigación, se motiva al recurso humano a través de la motivación intrínseca, extrínseca y trascendente a los colaboradores de la financiera Confianza agencia Sullana.	Motivación intrínseca	Satisfacción personal	1
				Autorrealización	2 y 3
				Buen clima laboral	4 y 5
			Motivación extrínseca	Incentivos económicos	6
				Estabilidad laboral	7
				Reconocimiento	8
			Motivación trascendente	Compromiso	9
				Compañerismo	10
				Generosidad	11 y 12
DESEMPEÑO LABORAL	Se trata de un proceso para establecer qué tanto éxito ha tenido una organización (una persona o un proceso) al lograr sus actividades y metas laborales (Robbins, y Coulter, 2013)	La entidad en donde se va realizar esta investigación evalúa el desempeño de sus colaboradores a través de la capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia y en función al perfil del trabajador.	Capacidad laboral	Habilidades	13
				Experiencia	14
				Conocimientos	15
			Desenvolvimiento	Comunicación fluida y abierta	16
				Bienestar laboral	17
				Relaciones interpersonales	18
			Eficacia	Logro de objetivos	19
				Realización de actividades	20
				Conocimiento del puesto de trabajo	21

			Perfil del trabajador	Comportamiento del trabajador	22
				Identificación con la empresa	23
				Características	24

5.5. Hipótesis

H1: La motivación laboral si se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020

H0: La motivación laboral no se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

5.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar de qué manera se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Objetivos específicos

1. Describir la motivación laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.
2. Describir el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.
3. Establecer la relación entre la motivación intrínseca, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.
4. Establecer la relación entre la motivación extrínseca, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.
5. Establecer la relación entre la motivación trascendente, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

6. Metodología

6.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo

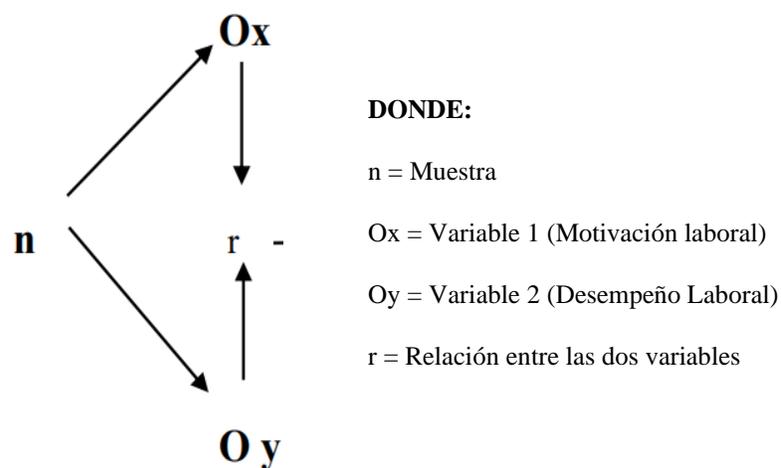
En relación al problema propuesto y a los objetivos establecidos, correspondió a un tipo de investigación no experimental, esto fue porque se observó y especificó el comportamiento de las variables sin llegar a influir en ellas.

Diseño de la Investigación

La investigación fue de diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal.

El diseño que se utilizó en esta investigación fue: descriptivo, correlacional, de corte transversal,

Correlacional, puesto que se estableció la asociación o relación entre las variables; y Transversal, debido que los datos fueron recogidos en un solo momento, sin alterar sus contextos existentes.



6.2 Población – Muestra

Población

La población para esta investigación estuvo constituida por los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Sullana, que fueron un total de 16 colaboradores.

Muestra:

La muestra para el estudio, fue la misma población; es decir 16 colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Sullana.

6.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas:

Se empleó como técnica la encuesta, debidamente estructurada y elaborada para recolectar datos de los elementos de estudio.

Instrumentos:

Como instrumento se empleó el cuestionario, debidamente ordenado cuyas interrogantes sirvieron para recolectar información de las variables que se estudiaron.

Además, se validó el instrumento a través de la planilla de juicio de expertos y para su confiabilidad, se le aplicó el Alfa de Cronbach.

6.4 Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de los datos se hizo uso del programa estadístico SPSS, versión 25, asimismo los resultados fueron tabulados, analizados e interpretados por medio de tablas y figuras estadísticas las mismas que están debidamente estructuradas y apoyados, para su presentación, por el programa Microsoft Excel.

Las tablas y figuras obtenidas permitieron formular las conclusiones y diseñar las recomendaciones adecuadas.

Para poder determinar la existencia o no de la relación entre las variables se hizo uso del estadístico Chi Cuadrado y para la correlación se hará uso de Tau b de Kendall.

7. Resultados

7.1. Descripción de los resultados

Tabla 1.

Descripción de la motivación laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	1	6.2	6.3
NIVEL MEDIO	2	12.5	18.8
NIVEL ALTO	13	81.3	100.0
Total	16	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración El autor

Interpretación

El 81.3% de los encuestados señala que la motivación laboral tiene un nivel alto; el 12.5% que tiene un nivel medio; y el 6.2% que tiene un nivel bajo, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Tabla 2.

Descripción de la motivación intrínseca en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	1	6.2	6.3
NIVEL MEDIO	6	37.5	43.8
NIVEL ALTO	9	56.3	100.0
Total	16	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración El autor

Interpretación

El 56.3% de los encuestados señala la motivación intrínseca tiene un nivel alto; el 37.5% que tiene un nivel medio; y el 6.2% que tiene un nivel bajo, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Tabla 3.

Descripción de la motivación extrínseca en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	4	25.0	25.0
NIVEL MEDIO	4	25.0	50.0
NIVEL ALTO	8	50.0	100.0
Total	16	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración El autor

Interpretación

El 50% de los encuestados señala que la motivación extrínseca tiene un nivel alto; el 25% que tiene un nivel medio; y el 25% que tiene un nivel bajo, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Tabla 4.

Descripción de la motivación trascendente en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	2	12.5	12.5
NIVEL MEDIO	8	50.0	62.5
NIVEL ALTO	6	37.5	100.0
Total	16	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración El autor

Interpretación

El 50% de los encuestados señala que la motivación trascendente tiene un nivel medio; el 37.5% que tiene un nivel alto; y el 12.5% que tiene un nivel bajo, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Tabla 5.

Descripción del desempeño laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	1	6.3	6.3
NIVEL MEDIO	1	6.3	12.5
NIVEL ALTO	14	87.4	100.0
Total	16	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración El autor

Interpretación

El 87.4% de los encuestados señala que el desempeño laboral tiene un nivel alto; el 6.3% que tiene un nivel medio; y el 6.3% que tiene un nivel bajo, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Tabla 6.

Descripción de la capacidad laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	2	12.5	12.5
NIVEL MEDIO	10	62.5	75.0
NIVEL ALTO	4	25.0	100.0
Total	16	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración El autor

Interpretación

El 62.5% de los encuestados señala que la capacidad laboral tiene un nivel medio; el 25% que tiene un nivel alto; y el 12.5% que tiene un nivel bajo, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Tabla 7.

Descripción del desenvolvimiento en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	1	6.3	6.3
NIVEL MEDIO	4	25.0	31.3
NIVEL ALTO	11	68.7	100.0
Total	16	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

El 68.7% de los encuestados señala que el desenvolvimiento tiene un nivel alto; el 25% que tiene un nivel medio; y el 6.3% que tiene un nivel bajo, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Tabla 8.

Descripción de la eficacia en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	1	6.3	6.3
NIVEL MEDIO	3	18.7	25.0
NIVEL ALTO	12	75.0	100.0
Total	16	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

El 75% de los encuestados señala que la eficacia tiene un nivel alto; el 18.7% que tiene un nivel medio; y el 6.3% que tiene un nivel bajo, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Tabla 9.

Descripción del perfil del trabajador en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	1	6.3	6.3
NIVEL MEDIO	4	25.0	31.3
NIVEL ALTO	11	68.7	100.0
Total	16	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración El autor

Interpretación

El 68.7% de los encuestados señala que el perfil del trabajador tiene un nivel alto; el 25% que tiene un nivel medio; y el 6.3% que tiene un nivel bajo, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Tabla 10

Indicadores demográficos y motivación laboral

INDICADORES DEMOGRÁFICOS		MOTIVACIÓN LABORAL							
		NIVEL BAJO		NIVEL MEDIO		NIVEL ALTO		Total	
		Encuestado	Porcentaje	Encuestado	Porcentaje	Encuestado	Porcentaje	Encuestado	Porcentaje
Sexo	Masculino	1	6.3%	1	6.3%	4	25.0%	6	37.5%
	Femenino	0	0.0%	1	6.3%	9	56.3%	10	62.5%
	Total	1	6.3%	2	12.5%	13	81.3%	16	100.0%
Edad	18 - 28	1	6.3%	0	0.0%	3	18.8%	4	25.0%
	29 - 38	0	0.0%	1	6.3%	6	37.5%	7	43.8%
	39 - 48	0	0.0%	1	6.3%	3	18.8%	4	25.0%
	49 - 58	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	1	6.3%
	Mas de 58	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	1	6.3%	2	12.5%	13	81.3%	16	100.0%
Estado Civil	Soltero	0	0.0%	0	0.0%	3	18.8%	3	18.8%
	Casado	0	0.0%	2	12.5%	5	31.3%	7	43.8%
	Divorciado	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	1	6.3%
	Conviviente	1	6.3%	0	0.0%	4	25.0%	5	31.3%
	Viudo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	1	6.3%	2	12.5%	13	81.3%	16	100.0%
Años de Servicios en la empresa	Hasta 5 años	1	6.3%	0	0.0%	5	31.3%	6	37.5%
	6 a 10 años	0	0.0%	2	12.5%	5	31.3%	7	43.8%
	11 a 15 años	0	0.0%	0	0.0%	3	18.8%	3	18.8%
	16 a 20 años	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	1	6.3%	2	12.5%	13	81.3%	16	100.0%

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración El autor

Interpretación

Según el sexo, el 56.3% de las mujeres opina que la motivación laboral tiene un nivel alto y el 6.3% de ellas opina que tiene un nivel medio, en la Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Asimismo, según la edad, el 37.5% del personal entre 29-38 años de edad, opina que la motivación laboral tiene un nivel alto y el 6.3% de ellos opina que tiene un nivel medio en la Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Además, según el estado civil, el 31.3% del personal casado opina que la motivación laboral tiene un nivel alto y el 12.5% de ellos opina que tiene un medio, en la Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

También, según los años de servicio, el 31.3% del personal entre 6 a 10 años de trabajo en la Financiera Confianza, agencia Sullana 2020, opina que la motivación laboral tiene un nivel alto y el 12.5% de ellos opina que tiene un nivel medio.

Tabla 11

Indicadores demográficos y desempeño laboral

INDICADORES DEMOGRÁFICOS		DESEMPEÑO LABORAL							
		NIVEL BAJO		NIVEL MEDIO		NIVEL ALTO		Total	
		Encuestado	Porcentaje	Encuestado	Porcentaje	Encuestado	Porcentaje	Encuestado	Porcentaje
Sexo	Masculino	0	0.0%	0	0.0%	6	37.5%	6	37.5%
	Femenino	1	6.3%	1	6.3%	8	50.0%	10	62.5%
	Total	1	6.3%	1	6.3%	14	87.5%	16	100.0%
Edad	18 - 28	0	0.0%	0	0.0%	4	25.0%	4	25.0%
	29 – 38	0	0.0%	0	0.0%	7	43.8%	7	43.8%
	39 - 48	1	6.3%	0	0.0%	3	18.8%	4	25.0%
	49 - 58	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	1	6.3%
	Mas de 58	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	1	6.3%	1	6.3%	14	87.5%	16	100.0%
Estado Civil	Soltero	0	0.0%	0	0.0%	3	18.8%	3	18.8%
	Casado	1	6.3%	1	6.3%	5	31.3%	7	43.8%
	Divorciado	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	1	6.3%
	Conviviente	0	0.0%	0	0.0%	5	31.3%	5	31.3%
	Viudo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	1	6.3%	1	6.3%	14	87.5%	16	100.0%
Años de Servicios en la empresa	Hasta 5 años	0	0.0%	0	0.0%	6	37.5%	6	37.5%
	6 a 10 años	1	6.3%	0	0.0%	6	37.5%	7	43.8%
	11 a 15 años	0	0.0%	1	6.3%	2	12.5%	3	18.8%
	16 a 20 años	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	1	6.3%	1	6.3%	14	87.5%	16	100.0%

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración El autor

Interpretación

Según el sexo, el 50.0% de las mujeres opina que el desempeño laboral tiene un nivel alto, el 6.3% de ellas opina que tiene un nivel medio y el 6.3% opina que tiene un nivel bajo, en la Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Asimismo, según la edad, el 43.8% del personal entre 29-38 años de edad, opina que el desempeño laboral tiene un nivel alto en la Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Además, según el estado civil, el 31.3% del personal casado opina que el desempeño laboral tiene un nivel medio, el 6.3% de ellos opina que tiene un medio y el 6.3% opina que tiene un bajo, en la Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

También, según los años de servicio, el 37.5% del personal entre 6 a 10 años de trabajo en la Financiera Confianza, agencia Sullana 2020, opina que el desempeño laboral tiene un nivel alto y el 6.3% de ellos opina que tiene un nivel bajo.

7.2. Contrastación de la hipótesis

Tabla 12.

Correlaciones entre la motivación laboral y desempeño laboral

		MOTIVACIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	MOTIVACIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 0.210
		N	16 16
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.250 0.210
		N	16 16

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

Según el estadístico de Tau de Kendall, el coeficiente de correlación entre la motivación laboral y el desempeño laboral es 0.250, es decir la correlación es positiva débil, y el nivel de significación es 0.210 mayor que el 0.05.

Tabla 13.

Pruebas de chi-cuadrado de motivación laboral y desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,889 ^a	56	0.517
Razón de verosimilitud	41.222	56	0.930
Asociación lineal por lineal	1.579	1	0.209
N de casos válidos	16		

a. 72 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

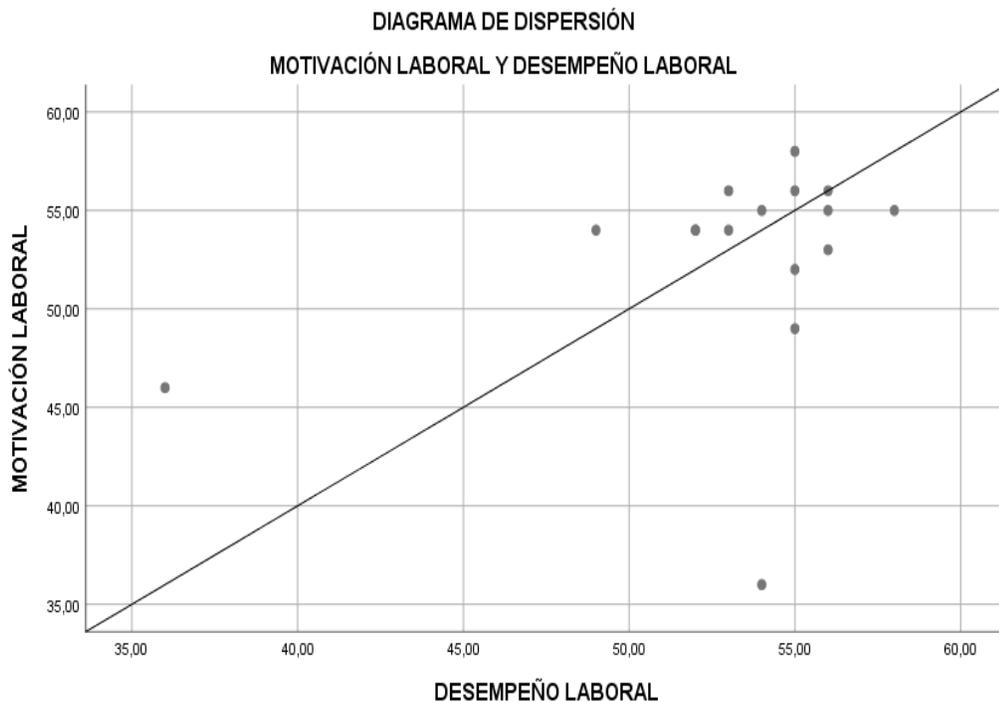
Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.517, mayor a 0.05 lo que significa que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula: es decir la motivación laboral no se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Figura 1.

Diagrama de dispersión de la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

A través de la figura 1, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre las variables motivación laboral y desempeño laboral; la misma que se obtuvo en la tabla 12 del presente informe.

Tabla 14.

Correlaciones entre la motivación intrínseca y desempeño laboral

		MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.243
		N	16
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	0.236
		Sig. (bilateral)	0.243
		N	16

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

Según el estadístico de Tau de Kendall, el coeficiente de correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral es 0.236, esto es una correlación positiva débil, y el nivel de significación es 0.243 mayor que el 0.05.

Tabla 15.

Pruebas de chi-cuadrado de motivación intrínseca y desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,333 ^a	42	0.113
Razón de verosimilitud	39.496	42	0.581
Asociación lineal por lineal	1.730	1	0.188
N de casos válidos	16		

a. 72 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

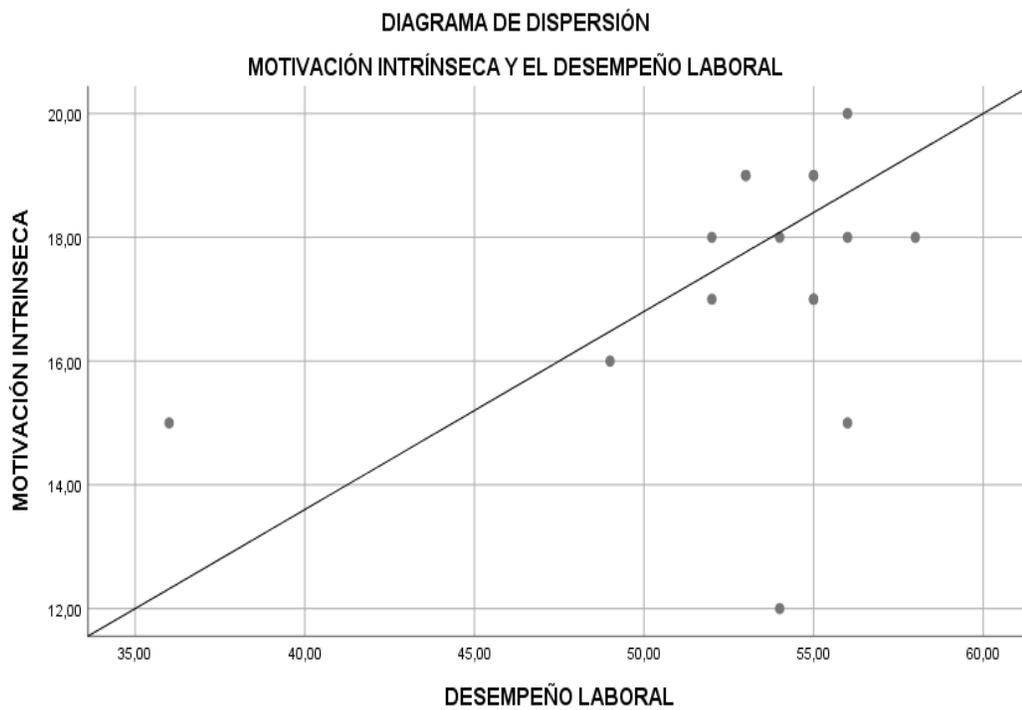
Interpretación

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.113, mayor a 0.05 lo que significa que la motivación intrínseca no se relaciona con el

desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Figura 2.

Diagrama de dispersión de la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

A través de la figura 2, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral; la misma que se obtuvo en la tabla 14 del presente informe.

Tabla 16.

Correlaciones entre la motivación extrínseca y desempeño laboral

		MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.814
		N	16
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	0.048
		Sig. (bilateral)	0.814
		N	16

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración El autor

Interpretación

Según el estadístico de Tau de Kendall, el coeficiente de correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral es 0.048, por lo tanto, existe correlación casi nula, y el nivel de significación es 0.814 mayor que el 0.05.

Tabla 17.

Pruebas de chi-cuadrado de motivación extrínseca y desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,333 ^a	35	0.406
Razón de verosimilitud	26.679	35	0.843
Asociación lineal por lineal	1.418	1	0.234
N de casos válidos	16		

a. 72 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: Base de datos SPSS

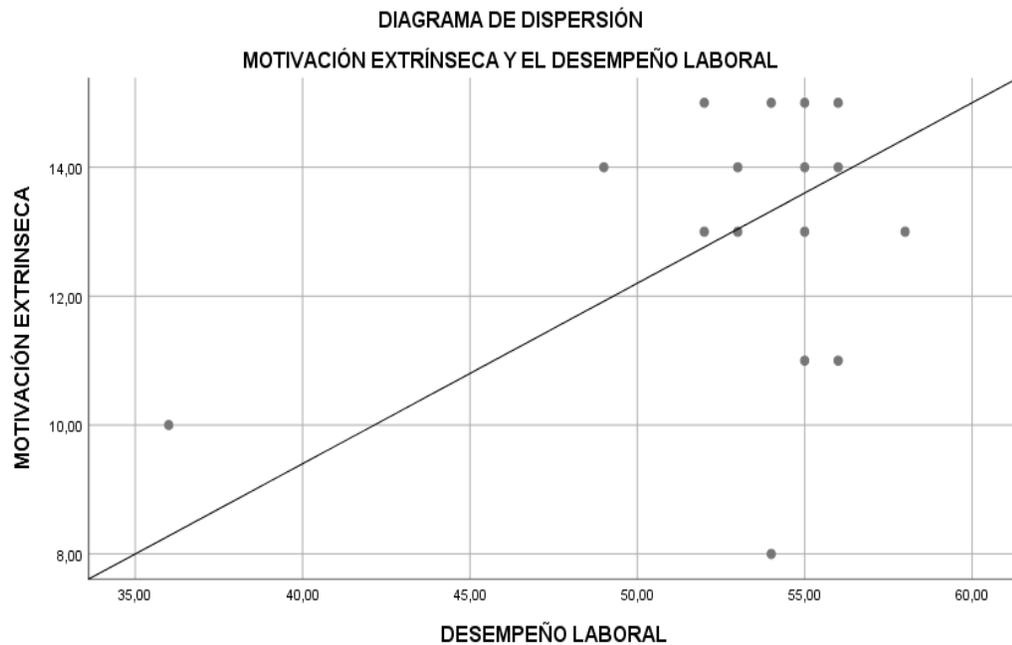
Elaboración El autor

Interpretación

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.406, mayor a 0.05 lo que significa que la motivación extrínseca no se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Figura 3.

Diagrama de dispersión de la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

A través de la figura 3, se puede verificar que existe una correlación casi nula, entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral; la misma que se obtuvo en la tabla 16 del presente informe.

Tabla 18.

Correlaciones entre la motivación trascendente y desempeño laboral

		MOTIVACIÓN TRASCENDENTE	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	MOTIVACIÓN TRASCENDENTE	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.210
	DESEMPEÑO LABORAL	N	16
		Coefficiente de correlación	0.259
		Sig. (bilateral)	0.210
		N	16

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

Según el estadístico de Tau de Kendall, el coeficiente de correlación entre la motivación trascendente y el desempeño laboral es 0.259, esto es una correlación positiva débil, y el nivel de significación es 0.210 mayor que el 0.05.

Tabla 19.

Pruebas de chi-cuadrado de motivación trascendente y desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,683 ^a	35	0.149
Razón de verosimilitud	30.615	35	0.680
Asociación lineal por lineal	1.633	1	0.201
N de casos válidos	16		

a. 72 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

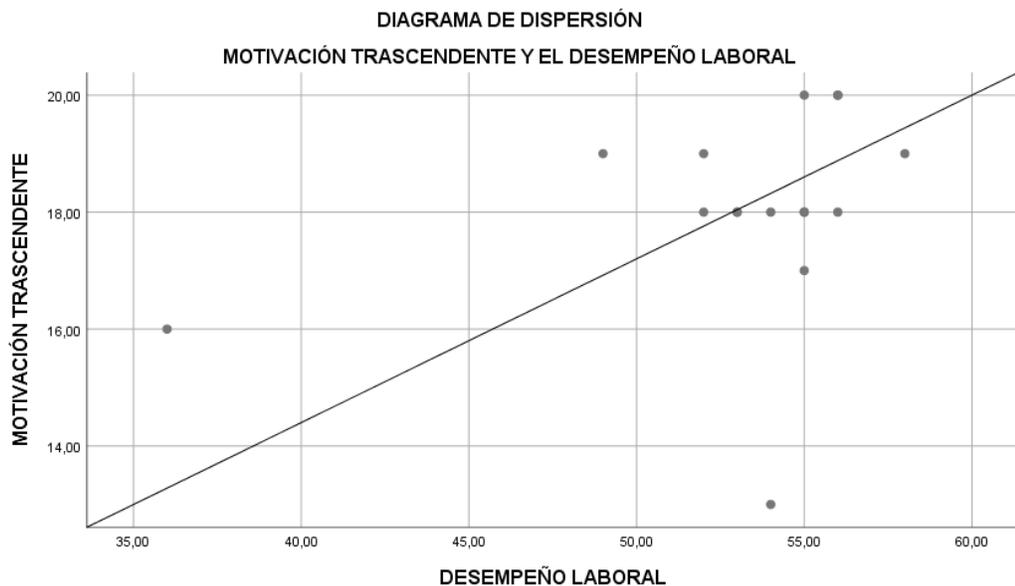
Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.149, mayor a 0.05 lo que significa que la motivación trascendente no se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Figura 4.

Diagrama de dispersión de la motivación trascendente y el desempeño laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

A través de la figura 4, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la motivación trascendente y el desempeño laboral; la misma que se obtuvo en la tabla 18 del presente informe.

8. Análisis y discusión

Objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

De acuerdo a la tabla 12, existe una correlación positiva débil entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Sullana 2020; además, de acuerdo a la tabla 13, según el estadístico del Chi cuadrado obtenido, con un nivel de significación de 0.517 superior a 0.05 se indica que ambas variables no se relacionan. De tal modo que los resultados obtenidos coinciden con los de Callata y Fuentes (2018), quienes concluyeron que existe correlación baja con tendencia positiva entre la motivación y desempeño laboral de los docentes de la facultad de Educación de la Universidad Nacional del Altiplano. También, Bisetti (2015), en su investigación determinó que hay una relación baja ($r=0,025$) entre las variables motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú. Por otro lado, según Marín, Ruiz y Henao (2016), en su artículo señala que la motivación laboral es conceptualizada como el impulso psicológico que induce a los individuos a realizar, mantener y optimizar sus actividades labores; asimismo Castro (2017) citado por Mamani y Cáceres (2019), hace mención que el desempeño laboral es bastante valorado por la contribución que este brinda a la entidad en el comportamiento que el individuo pueda realizar en un determinado periodo. De acuerdo a los resultados y de mi experiencia laboral y personal puedo manifestar que mientras el personal que labora en una empresa no sea motivado por la entidad, se corre el riesgo que su desempeño no sea el esperado en beneficio de la organización.

Objetivo Específico 1: Describir la motivación laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020

Según la tabla 1, el 81.3% de los encuestados señala que la motivación laboral tiene un nivel alto en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020. De tal

manera que estos resultados coinciden con los de Benavides y Chung (2017), quienes en su tesis concluyeron un alto nivel referente a la motivación utilizando la teoría motivacional de Herzberg, mostrando un resultado del 61%, es válido decir que el recurso humano si está motivado. Asimismo, Robbins y Timothy (2009) definen la motivación como el conjunto de procedimientos que incurren en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para la consecución de un objetivo. Además, Marín, Ruiz & Henao, (2016) señalan que la motivación laboral es determinada como el impulso psicológico que instiga a los individuos a comenzar, conservar y optimizar sus labores. Al respecto, señalo que un factor importante y necesario en todas las organizaciones es la motivación de su personal para que realicen su trabajo con mayor esfuerzo.

Objetivo Específico 2: Describir el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

De acuerdo a la tabla 5, se encontró que el 87.4% de los encuestados señala que el desempeño laboral tiene un nivel alto, de los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020. De tal manera que estos resultados se diferencian a los de Medina (2017), quien en su investigación sobre desempeño laboral concluyó que existe un deficiente desempeño laboral del personal en estudio los mismos que fueron los nombrados administrativos de la Municipalidad del Santa. Por otro lado, Robbins, y Coulter (2013), indican que el desempeño laboral se trata de un proceso para establecer qué tanto éxito ha tenido una organización (una persona o un proceso) al lograr sus actividades y metas laborales, Chiavenato (2000), lo define como la conducta o actuaciones que se observan en los trabajadores que son necesarias para el logro de los objetivos de la organización Al respecto, en función a los resultados de esta investigación y de acuerdo a mi apreciación señalo que el desempeño laboral y su evaluación es trascendental en las organizaciones tanto para los directivos como para los trabajadores, porque les permite lograr con éxito los objetivos organizacionales.

Objetivo Específico 3: Establecer la relación entre la motivación intrínseca, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

De acuerdo a la tabla 14, con un coeficiente de correlación 0.236, existe una correlación positiva débil entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020, y según la tabla 15 del estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.113, mayor a 0.05 de donde se denota que no existe relación entre ambos. De tal manera, muy por el contrario estos resultados no concuerdan con los de Granda (2019) quien en su investigación concluyó de acuerdo al coeficiente de correlación de 0.564 que la motivación intrínseca tiene influencia significativa en el desempeño laboral, debiendo mejorar aspectos como las responsabilidades, la satisfacción laboral del personal del Banco Falabella de la agencia de Bellavista de la provincia del Callao en el año 2018; asimismo no concuerdo con Pariona (2018) quien en su estudio concluyó que la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral del personal de la empresa Teleatento SAC de la sede de Ate en el Perú, siendo el 38.8% de los encuestados quienes confirmaron este resultado. Según Pastrana (2013) señala que la motivación intrínseca comienza del propio colaborador, además se relaciona con su satisfacción propia al cumplir con sus funciones, mucho más allá del provecho material que consiga. Al respecto, de acuerdo a los resultados y a mi apreciación considero que mientras el recurso humano sienta el deseo de superarse, así como satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa su desempeño va ser cada día mejor y los directivos deben fortalecer esos aspectos en los trabajadores.

Objetivo Específico 4: Establecer la relación entre la motivación extrínseca, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

Según la tabla 16. del estadístico de Tau de Kendall, cuyo coeficiente de correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral es 0.048, se denota que existe correlación casi nula entre ambos; además, de acuerdo a la tabla 17 del estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.406, mayor a 0.05 lo que significa que la motivación extrínseca no se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020. De tal manera, estos resultados se comparan con Granda (2019) quien, en su investigación concluye, la motivación intrínseca influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal del Banco Falabella de la agencia de Bellavista de la provincia del Callao en el año 2018, de acuerdo al coeficiente de 0.522; además, no concuerdo con Pariona (2018) quien en su tesis llega a concluir la existencia de la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral, confirmado por un 41.3% del personal de la empresa Teleatento SAC de la sede de Ate en el Perú, Según Ryan y Deci (2002, p.10) define a la motivación extrínseca como aquella que está basada en la complacencia unida a las actividades que realiza, más que en trabajos que puedan separarse de ello; también Pastrana (2013) señala que es aquella en la que participan elementos que no van a depender de la persona. Los trabajadores se motivan como parte del beneficio que les brindará el trabajo de una tarea determinada o sino para evadir una pérdida. Al respecto, conforme a los resultados y de acuerdo a mi experiencia profesional, considero que si la empresa no motiva de manera extrínseca a su personal corren el riesgo que su desempeño no sea el esperado, pudiendo ocasionar bajas dentro de la entidad.

Objetivo Específico 5: Establecer la relación entre la motivación trascendente, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

De acuerdo al estadístico de Tau de Kendall, cuyo coeficiente de correlación entre la motivación trascendente y el desempeño laboral es 0.259 (Tabla 18), lo que indica que hay una correlación positiva débil. Además, Según la tabla 19 del estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.149, mayor a 0.05 lo que significa que la motivación trascendente no se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020. Muy por el contrario de Pariona (2018) quien en su tesis llega a concluir que la motivación trascendente se relaciona con el desempeño laboral de la empresa Teleatento SAC de la sede de Ate en el Perú con un 36.4%. Según Núñez (2016) señala que la motivación trascendente es aquella que se origina por las perspectivas de cambio del resto o los resultados de un individuo que, con sus actos propicia en los demás un cambio.; asimismo Pastrana (2013) señala que este tipo de motivación es aquella cuya satisfacción procede del beneficio que consiguen terceras personas, esta motivación es para los demás, aquí intervienen aquellos trabajos que se efectúan por voluntad propia. Al respecto, de acuerdo a los resultados y a mi apreciación considero que siendo la motivación trascendente un tipo de motivación importante para que los colaboradores se involucren con la misión de la empresa y trascienda hacia los demás, es necesario desarrollarla a través de un sentido de generosidad, basada en una fuerte autoestima.

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Conclusiones

PRIMERA: Se determinó que, la motivación laboral no se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020, según el nivel de significación 0.517, mayor al 0.05. Así mismo, el nivel de correlación es positiva débil.

SEGUNDA: El 81.3% de los encuestados señala que la motivación laboral tiene un nivel alto. en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020

TERCERA: El 87.4% de los encuestados señala que el desempeño laboral tiene un nivel alto, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020

CUARTA: Se estableció que la dimensión motivación intrínseca de la motivación laboral, no se relaciona con el desempeño laboral, debido que el nivel de significación es 0.113 mayor al 0.05.

QUINTA: Se estableció que la dimensión motivación extrínseca de la motivación laboral, no se relaciona con el desempeño laboral, debido que el nivel de significación es 0.406 mayor al 0.05.

SEXTA: Se estableció que la dimensión motivación trascendente de la motivación laboral, no se relaciona con el desempeño laboral, debido que el nivel de significación es 0.149 mayor al 0.05.

9.2. Recomendaciones

PRIMERA: Los directivos de la Financiera Confianza, agencia Sullana, deberían implementar un plan de mejora para fortalecer la motivación laboral, durante el año 2021.

SEGUNDA: Los directivos de la Financiera Confianza, agencia Sullana, en el plan de motivación laboral, deberán incluir preferentemente eventos relacionados a la motivación extrínseca, en la que se considere aspectos sobre incentivos económicos para los colaboradores de la empresa.

TERCERA: En la entidad financiera Confianza agencia Sullana, los directivos deberán afianzar el desempeño laboral, a través de ajustes en el perfil del trabajador, y políticas que contribuyan a la identificación con la empresa y que el recurso humano, posean características acordes al puesto de trabajo.

CUARTA: Los directivos de la entidad financiera Confianza agencia Sullana, deberán seguir mejorando la dimensión de motivación intrínseca, en los indicadores Autorrealización, para tratar de cubrir las expectativas laborales de sus colaboradores; y mejorar el clima laboral para que exista ambiente agradable entre los que forman parte de esta empresa.

QUINTA: Los directivos de la entidad financiera Confianza agencia Sullana, deberán seguir mejorando la dimensión de motivación extrínseca, a través de los indicadores incentivos económicos, estabilidad laboral, y reconocimiento; diseñando políticas que sean mejor

percibidas por los colaboradores en los indicadores mencionados y permita fortalecer el desempeño laboral

SEXTA: En la entidad financiera Confianza agencia Sullana, es necesario que se afiance la dimensión de motivación trascendente, por medio de los indicadores compromiso, para que el personal se sienta comprometido con la empresa y generosidad, promoviendo muestras de solidaridad entre los integrantes de la entidad.

10. Agradecimiento

Dios, gracias por prestarme vida, salud y permitirme culminar con éxito esta meta.

Agradecer a mi familia por el apoyo incondicional, impulsándome a ser mejor día a día en lo personal y profesional.

Gracias hijo, por ser mi mayor motivación que permite alcanzar con éxitos todas mis metas, y así poder ofrecerte lo mejor de mí.

11.Referencias bibliográficas

- Barrueto, G. y Romero. J. (2016). *Factores motivacionales y desempeño laboral de los docentes de las especialidades de mantenimiento del instituto tecnológico aeronáutico -Manuel Polo Jiménez* (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración Estratégica de Empresas) Universidad Nacional del Callao Perú. Recuperado de: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3924/Barrueto%20Brambilla%20y%20Romero%20Azabache_titulo%20maestria%20administracion_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista, N. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, distrito de cercado de Lima, año 2017* (Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración) Universidad Cesar Vallejo Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16977/Bautista_GN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benavides, A. y Chung. K. (2017). *Propuesta de mejora del nivel motivacional para el personal de las áreas banca personas y banca empresas del Banco Interamericano de Finanzas Oficina 620 Chiclayo-2015* (Tesis para optar el Título de: Licenciado en Administración de Empresas) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/992/1/TL_BenavidesZamoraAngelZelene_ChungRamosKarinaMyLing.pdf.pdf
- Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015.* (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología) Universidad Cesar Vallejo Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110/bisetti_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Bruno, A. (2017). *Motivación Laboral y Desempeño Docente de las Maestras de Educación Inicial de la Red 03-UGEL N° 07 – 2016*. (Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Administración de la Educación) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8258/Bruno_WAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burga, G. y Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Formación Directiva y Gobierno de las Personas) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf
- Callata, Z. y Fuentes, J. (2018). *Motivación laboral y desempeño docente en la facultad de Educación de la UNA – Puno*. Artículo de Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado Vol. 7 No.2, pp. 592-597, Abril/Junio2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2018.2.83>. Recuperado de: <http://www.revistaepgunapuno.org/index.php/investigaciones/article/view/312>
- Campbell, P. (1993). *A theory of performance*. New York: Employee Selection
- Casas, P. (2017). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Piura*. (Tesis para obtener el grado de maestro en administración con mención en Gerencia Empresarial) Universidad Nacional de Piura. Perú. Recuperado de <file:///C:/Users/Karina%20Valdiviezo/Downloads/ADM-CAS-LAZ-17.pdf>
- Chaparro, L. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y*

- privada*) INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 16, núm. 28, julio-diciembre, 2006. Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf>
- Chenet, M., Ramírez, F., Vargas, J. y Canchari, E. (2019). *Motivación y desempeño laboral en docentes de la facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica – Perú*. Repositorio de revistas de la Universidad Privada de Pucallpa, 4(3), 5. Recuperado de: <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i3.153>.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición Santa Fé de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.
- Cruzado, C. y Villanueva, B. (2019). *Motivación y desempeño laboral: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años*. (Trabajo de investigación para optar al grado de: Bachiller en Administración) Universidad Privada del Norte. Perú. Recuperado de: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23390/Cruzado%20Rodr%C3%aDguez%20Clarivel%20-%20Villanueva%20Barreto%20Bran%20Lee_Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Davis y Newtron (1999). *Factores que influyen en el desempeño laboral*. España: Civita.
- Earley A., y Shalley C. (1991). *Teoría de la Motivación – Cognitiva*
- Gallardo, K. (2017). *Motivación y desempeño laboral del personal docente de un colegio de educación secundaria*. (Tesis para optar el Grado de Magister Scientiae en Administración) Universidad Nacional Agraria La Molina. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2805/C10-G34-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gutiérrez, M. (2019). *Los factores intrínsecos de Frederick Herzberg como eje de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Atlantic Fish S.R.L. del centro poblado Jibito del distrito Miguel Checa de la ciudad de Sullana - 2018*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencias Administrativas) Universidad Nacional de Piura. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1519/ADM-GUT-JUA-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Koenes, A. (1996). *Gestión y motivación del personal*. España: Ediciones Díaz de Santos
- León, G. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay- Huari, año 2017* (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Lirio, F., Alba, I. y Trujillo, J. (2017). *Factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral de la Distribuidora Navarro EIRL de Huaraz, 2014* (Tesis para obtener el Título de Licenciado de Administración) Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/976/FACTORES%20DE%20MOTIVACION%20SEGUN%20HERZBERG%20Y%20DESEMPE%20LABORAL%20DE%20LA%20DISTRIBUIDORA%20NAVARRO%20EIRL%20DE%20HUARAZ%20202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mamani, Y. y Cáceres, J. (2019) *Desempeño laboral: una revisión teórica*. Universidad Peruana Unión. (Tesis para obtener el grado de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales) Perú. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/270250907.pdf>

- Marín, K. O., Ruiz, A. A. & Henao, E. A. (2016). *La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas*. Colección Académica de Ciencias Sociales. Recuperado de: <https://www.semanticscholar.org/paper/La-motivaci%C3%B3n-como-un-factor-clave-de-%C3%A9xito-en-las-Mar%C3%ADn-Ruiz/0984057aca4188919b1b8741acc4c4c5425a135?p2df>
- Marín, K. O., Ruiz, A. A. & Henao, E. A. (2016). *La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas*. Colección Académica de Ciencias Sociales.
- Maslow, A. H (1992), *Motivación y personalidad*, Díaz de Santos, S.A., Madrid, trad. de Caridad Clemente.
- Montenegro, F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. (Trabajo de grado para optar por el Título Magister en Dirección) Universidad del Rosario. Bogotá. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/87062558-2017.pdf?sequence=7>
- Naranjo, M. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo Educación*, Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica. Vol. 33, Núm. 2, Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Navarro, J., Ceja, L., Curioso, F. & Arrieta, C. (2014). *Cómo motivar y motivarse en tiempos de crisis*. Sección monográfica Papeles del Psicólogo, 2014. Vol. 35(1), Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/260259681_Como_motivar_y_motivarse_en_tiempos_de_crisis
- Núñez, F. (2016) *Motivación trascendente y neuroliderazgo*. Blog Iniciativas Empresariales. Recuperado de: <https://blog.iniciativasempresariales.com/motivacion-trascendente-y-neuroliderazgo/#:~:text=%E2%80%9CMotivaci%C3%B3n%20trascendent>

e%3A%20motivaci%C3%B3n%20que%20se,genera%20en%20otros%20u
n%20cambio.%E2%80%9D

- Oliveira, R. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Oyague, D. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis, 2018*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20859/Oyague_HDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pastrana, C. (2013). *Tipos de motivación laboral: cómo conseguir equipos satisfechos*. Blog IEBS Recuperado de: <https://www.iebschool.com/blog/tipos-motivacion-laboral-relaciones-laborales/>
- Quispe, V. (2017). *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III EsSalud Puno – 2016*. (Tesis para optar el Grado de Maestro en Gerencia de los Servicios de Salud) Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1145/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_01202614_QUISPE_ZAPANA_VIDAL_AVELINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. (Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas) Universidad Nacional José María Arguedas Perú. Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1
- Robbins y Timothy (2013). *Desempeño laboral, dimensiones con el desempeño Laboral*. España: Planeta

- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. Pearson Educación, México.
- Robbins, S. y Timothy, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición Pearson Educación S.A. de C.V. México.
- Rodríguez, F. (2019). *Gestión de recursos humano y el desempeño laboral*. (Monografía para obtener el Grado de Bachiller en Ciencias Económicas) Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Recuperado de: https://www.academia.edu/42690380/UNIVERSIDAD_PRIVADA_ANTENOR_ORREGO_FACULTAD_DE_CIENCIAS_ECONOMICAS_ESCUELA_PROFESIONAL_DE_ADMINISTRACION_ECONOMICAS_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANO_Y_EL_DESEMPEÑO_LABORAL_Lnea_de_Investigación_Recursos_humanos_Autor
- Ryan, R. M. y Deci, E, L, (2002). *Una visión general de la teoría de la autodeterminación: una perspectiva dialéctica organísmica*. En Deci y R. M. Ryan (Eds.), *Manual de investigación de autodeterminación*. Rochester: Prensa de la Universidad de Rochester.
- Sexton, W. (2013). *Teorías de la Organización*. Editorial: Trillas; primera edición
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral: Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. (Trabajo previo a conferirle el Título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el Grado Académico de Licenciada) Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: https://www.academia.edu/37019172/_MOTIVACION_Y_DESEMPEÑO_LABORAL_Estudio_realizado_con_el_personal_administrativo_de_una_empresa_de_alimentos_de_la_zona_1_de_Quetzaltenango_
- Susanibar, F. (2020). *Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración)

Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020_Susanibar%20La%20Torre.pdf

Sy H. (s.f). *Desempeño laboral: características y ejemplos*. [Artículo del blog]. Recuperado el 09 de diciembre del 2020 de:
<https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

Torres, J. y Quijaite, P. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita – 2018* (Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales) Universidad María Auxiliadora Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/197/38-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Trelles, J. y Varas, A. (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017*. (tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración) Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3497/1/RE_ADMI_JAVIER.TRELLES_ADER.VARAS_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPE%C3%91O_DATOS.pdf

Villasana, M. (2016). *Factores motivacionales en el desempeño laboral efectivo del personal docente, administrativo y obrero de una Unidad Educativa ubicada en la Urbanización Prebol de Valencia, Estado Carabobo*. (Trabajo de Grado Presentado ante la Escuela de Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales) Universidad De Carabobo. Venezuela. Recuperado de:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3408/mvillasana.pdf?sequence=3>

12.Anexos y apéndices

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p>Motivación laboral y desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.</p>	<p>¿De qué manera se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020?</p>	<p>H1: La motivación laboral si se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020</p> <p>H0: La motivación laboral no se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la motivación laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020. 2. Describir el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020. 3. Establecer la relación entre la motivación intrínseca, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020. 4. Establecer la relación entre la motivación extrínseca, con el desempeño laboral, en los colaboradores de 	<p>TIPO No experimental</p> <p>DISEÑO Descriptivo, correlación, de corte transversal</p> <p>POBLACIÓN 16 colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Sullana</p> <p>MUESTRA 16 colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Sullana</p> <p>TÉCNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario</p>

			<p>Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.</p> <p>5. Establecer la relación entre la motivación trascendente, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.</p>	
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



Anexos N°02

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Programa de estudios de Administración

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación que existe la motivación laboral y desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Mas de 58 años

Años de Servicios en la empresa

1. Hasta 5 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 a 20 años
5. 21 a más.

Estado Civil:

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la motivación laboral, seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

MOTIVACIÓN LABORAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted muestra satisfacción después de realizar sus labores en su área de trabajo?					
2	¿Considera que su centro laboral cumple con sus expectativas personales?					
3	¿Considera Usted que en la empresa donde actualmente labora contribuye a su autorrealización?					
4	¿Usted se siente contento con el ambiente laboral de su centro de trabajo?					
5	¿En la empresa donde labora se preocupan por mantener un buen clima laboral?					
6	¿Considera que el salario que recibe es acorde a las labores que realiza?					
7	¿Se siente seguro realizando su trabajo, porque le brindan estabilidad laboral?					
8	¿Les otorgan algún tipo de reconocimiento a los colaboradores por motivarlos a mejorar su trabajo?					
9	¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa donde labora?					
10	¿Se fomenta el compañerismo y la unión entre los compañeros de su centro laboral?					

11	¿Usted muestra generosidad con sus compañeros de trabajo?					
12	¿Se solidariza con los compañeros de su centro de trabajo, apoyándolos en su trabajo cuando lo requieren?					

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Desempeño Laboral; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

DESEMPEÑO LABORAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
13	¿En la empresa donde labora pone en práctica sus habilidades profesionales?					
14	¿Realiza sus actividades labores en función a su experiencia, adquirida durante su tiempo de trabajo?					
15	¿La empresa cuenta con planes de capacitación para el personal para incrementar sus conocimientos y mejorar su desempeño laboral?					
16	¿Existe una comunicación abierta y fluida, entre las áreas de la empresa, que permite coordinar las actividades entre ellas?					
17	¿Hay un ambiente laboral adecuado en la empresa que ayuda al mejor desempeño de los trabajadores?					
18	¿Se promueve buenas relaciones entre todos los trabajadores que ayuda a trabajar en confianza?					
19	¿Contribuyo a alcanzar los objetivos de la empresa con mi trabajo?					
20	¿Realiza sus funciones del área donde labora, en el tiempo oportuno?					
21	¿Dispongo del conocimiento de las actividades que implica mi puesto de trabajo?					

22	¿El comportamiento de los colaboradores es acorde a su puesto de trabajo?					
23	¿Se siente identificado con el éxito de la empresa donde labora?					
24	¿Los colaboradores poseen características acordes a su puesto de trabajo?					

APÉNDICE

APÉNDICE 1

Estadísticas de fiabilidad MOTIVACIÓN LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	12

APÉNDICE 2

Estadísticas de total de elemento MOTIVACIÓN LABORAL

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	47,90	38,989	,724	,885
2	47,70	39,789	,493	,893
3	47,40	40,933	,491	,894
4	47,40	36,933	,826	,878
5	48,00	33,556	,801	,876
6	48,30	37,344	,294	,926
7	47,60	36,044	,759	,880
8	47,40	35,378	,833	,875
9	47,70	39,122	,576	,890
10	47,70	41,789	,388	,897
11	47,30	36,456	,924	,874
12	47,60	36,044	,759	,880

APÉNDICE 3

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL

ID	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12
1	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
3	4	4	5	5	3	3	3	5	5	4	5	3
4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
5	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3
6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
7	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
8	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
9	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
10	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5

APÉNDICE 4

Estadísticas de fiabilidad DESEMPEÑO LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	12

APÉNDICE 5

Estadísticas de total de elemento DESEMPEÑO LABORAL

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
13	48,70	33,122	,613	,902
14	49,20	33,733	,498	,907
15	48,40	34,933	,592	,904
16	49,10	33,433	,387	,917
17	48,90	30,322	,729	,896
18	48,70	30,011	,718	,898
19	48,30	31,344	,960	,887
20	48,50	31,389	,851	,891
21	48,80	33,733	,556	,904
22	48,60	36,711	,244	,915
23	48,30	31,344	,960	,887
24	48,60	31,822	,780	,894

APÉNDICE 6

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

ID	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24
1	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3
2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
6	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
7	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
8	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
9	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4
10	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4

APÉNDICE 7



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario que hace parte de la investigación titulada: **Motivación laboral y desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Valdiviezo Pérez Karina Tomasa

FORMACIÓN ACADÉMICA: Mg Ciencias de Educación Superior. Licenciada en Ciencias Administrativas

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Docencia universitaria

TIEMPO: 16 años

CARGO ACTUAL Coordinador de escuela

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro. Filial Piura

Objetivo de la investigación: Determinar de qué manera se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Motivación laboral y desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Motivación intrínseca	¿Usted muestra satisfacción después de realizar sus labores en su área de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Considera que su centro laboral cumple con sus expectativas personales?	4	4	4	4	
	¿Considera Usted que en la empresa donde actualmente labora contribuye a su autorrealización?	4	4	4	4	
	¿Usted se siente contento con el ambiente laboral de su centro de trabajo?	4	4	4	4	
Motivación extrínseca	¿En la empresa donde labora se preocupan por mantener un buen clima laboral?	4	4	4	4	
	¿Considera que el salario que recibe es acorde a las labores que realiza?	4	4	4	4	
	¿Se siente seguro realizando su trabajo, porque le brindan estabilidad laboral?	4	4	4	4	
	¿Les otorgan algún tipo de reconocimiento a los colaboradores por motivarlos a mejorar su trabajo?	4	4	4	4	

Motivación trascendente	¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa donde labora?	4	4	4	4	
	¿Se fomenta el compañerismo y la unión entre los compañeros de su centro laboral?	4	4	4	4	
	¿Usted muestra generosidad con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Se solidariza con los compañeros de su centro de trabajo, apoyándolos en su trabajo cuando lo requieren?	4	4	4	4	
Capacidad laboral	¿En la empresa donde labora pone en práctica sus habilidades profesionales?	4	4	4	4	
	¿Realiza sus actividades labores en función a su experiencia, adquirida durante su tiempo de trabajo?	4	4	4	4	
	¿La empresa cuenta con planes de capacitación para el personal para incrementar sus conocimientos y mejorar su desempeño laboral?	4	4	4	4	
Desenvolvimiento	¿Existe una comunicación abierta y fluida, entre las áreas de la empresa, que permite coordinar las actividades entre ellas?	4	4	4	4	
	¿Hay un ambiente laboral adecuado en la empresa que	4	4	4	4	

	ayuda al mejor desempeño de los trabajadores?					
	¿Se promueve buenas relaciones entre todos los trabajadores que ayuda a trabajar en confianza?	4	4	4	4	
Eficacia	¿Contribuyo a alcanzar los objetivos de la empresa con mi trabajo?	4	4	4	4	
	¿Realiza sus funciones del área donde labora, en el tiempo oportuno?	4	4	4	4	
	¿Dispongo del conocimiento de las actividades que implica mi puesto de trabajo?	4	4	4	4	
Perfil del trabajador	¿El comportamiento de los colaboradores es acorde a su puesto de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Se siente identificado con el éxito de la empresa donde labora?	4	4	4	4	
	¿Los colaboradores poseen características acordes a su puesto de trabajo?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X NO
Validado por: Valdiviezo Pérez Karina Tomasa		Fecha: 13.01.2021	
Firma: 	Teléfono: 950490644	Email: karinavevv@hotmail.com	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario que hace parte de la investigación titulada: **Motivación laboral y desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Benjamín Ernesto Calderón Castillo

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciado en Administración, Maestro en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración, Docencia Universitaria.

TIEMPO : 36 años CARGO ACTUAL : Administrador

INSTITUCIÓN: Administradora de Servicios Galloza E.I.R.L

Objetivo de la investigación: Determinar de qué manera se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Motivación laboral y desempeño laboral, en los colaboradores de Financiera Confianza, agencia Sullana 2020

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Motivación intrínseca	¿Usted muestra satisfacción después de realizar sus labores en su área de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Considera que su centro laboral cumple con sus expectativas personales?	4	4	4	4	
	¿Considera Usted que en la empresa donde actualmente labora contribuye a su autorrealización?	4	4	4	4	
	¿Usted se siente contento con el ambiente laboral de su centro de trabajo?	4	4	4	4	
Motivación extrínseca	¿En la empresa donde labora se preocupan por mantener un buen clima laboral?	4	4	4	4	
	¿Considera que el salario que recibe es acorde a las labores que realiza?	4	4	4	4	
	¿Se siente seguro realizando su trabajo, porque le brindan estabilidad laboral?	4	4	4	4	
	¿Les otorgan algún tipo de reconocimiento a los colaboradores por motivarlos a mejorar su trabajo?	4	4	4	4	
Motivación trascendente	¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa	4	4	4	4	

	¿Se fomenta el compañerismo y la unión entre los compañeros de su centro laboral?	4	4	4	4	
	¿Usted muestra generosidad con sus compañeros de trabajo?	3	3	3	3	
	¿Se solidariza con los compañeros de su centro de trabajo, apoyándolos en su trabajo cuando lo requieren?	4	4	4	4	
Capacidad laboral	¿En la empresa donde labora pone en práctica sus habilidades profesionales?	4	4	4	4	
	¿Realiza sus actividades labores en función a su experiencia, adquirida durante su tiempo de trabajo?	4	4	4	4	
	¿La empresa cuenta con planes de capacitación para el personal para incrementar sus conocimientos y mejorar su desempeño laboral?	4	4	4	4	
Desarrollo	¿Existe una comunicación abierta y fluida, entre las áreas de la empresa, que permite coordinar las actividades entre ellas?	4	4	4	4	
	¿Hay un ambiente laboral adecuado en la empresa que ayuda al mejor desempeño de los trabajadores?	4	4	4	4	

	¿Se promueve buenas relaciones entre todos los trabajadores que ayuda a trabajar en confianza?	4	4	4	4	
Eficacia	¿Contribuyo a alcanzar los objetivos de la empresa con mi trabajo?	4	4	4	3	La pregunta debe formularse en tercera persona, como las demás de este mismo formato.
	¿Realiza sus funciones del área donde labora, en el tiempo oportuno?	4	4	4	4	
	¿Dispongo del conocimiento de las actividades que implica mi puesto de trabajo?	4	4	4	3	La pregunta debe formularse en tercera persona, como las demás de este mismo formato.
Perfil del trabajador	¿El comportamiento de los colaboradores es acorde a su puesto de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Se siente identificado con el éxito de la empresa donde labora?	4	4	4	4	
	¿Los colaboradores poseen características acordes a su puesto de trabajo?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			(SI) NO
Validado por: Mg. Benjamín Ernesto Calderón Castillo		Fecha: 15 de Enero de 2020	
Firma: 	Teléfono: 968245133	Email: benjamin_calderon@yahoo.com	

