



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Motivación y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de  
una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

García Herrera, Nancy Yaneth (ORCID: [0000-0002-7147-476X](https://orcid.org/0000-0002-7147-476X))

Sánchez Ramírez de Godos, Liz Estefany (ORCID: [0000-0001-5248-7998](https://orcid.org/0000-0001-5248-7998))

**ASESORA:**

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: [0000-0002-7543-9275](https://orcid.org/0000-0002-7543-9275))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA - PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi padre celestial, el que me acompaña en cada momento vivido, a mis hijos que son mi motivación para seguir adelante, a mi esposo por su apoyo económico y profesional y finalmente a mis padres por apoyarme cada día para perseguir mis sueños.

## **DEDICATORIA**

A mi esposo Miguel por su apoyo incondicional, por su respaldo a lo largo de mi carrera profesional, por sus consejos y ayudarme a superar todos los obstáculos.

A mi hijo Bruno, por ser mi fuente de motivación e inspiración para alcanzar mis metas.

A mi mamá Elena, pues fue ella el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó las bases de responsabilidad y deseos de superación.

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradezco a nuestros formadores, personas de gran sabiduría y buen corazón, quienes se han esforzado por apoyarnos a llegar al punto en el que nos encontramos.

A la Dra. Magaly Luna por orientarnos con sus asesorías profesionales para culminar el desarrollo de nuestra tesis con éxitos y así tener una afable titulación profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	V
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT .....	VIII
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población y muestra.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS .....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de frecuencia motivación .....	20
Tabla 2: Distribución de frecuencia motivación intrínseca .....	21
Tabla 3: Distribución de frecuencia motivación extrínseca .....	22
Tabla 4: Distribución de frecuencia desempeño laboral .....	23
Tabla 5: Distribución de frecuencia característica de trabajador .....	24
Tabla 6: Distribución de frecuencia de aspectos organizacionales .....	25
Tabla 7: Elaboración propia, basada en Martínez, A. y Campos, W. (2015).....	26
Tabla 8: Correlación entre motivación y desempeño laboral.....	27
Tabla 9: Correlación entre motivación intrínseca y desempeño laboral .....	28
Tabla 10: Correlación entre motivación extrínseca y desempeño laboral .....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Variable motivación.....	20
Ilustración 2: Dimensión motivación intrínseca.....	21
Ilustración 3: Dimensión motivación extrínseca.....	22
Ilustración 4: Variable desempeño laboral .....	23
Ilustración 5: Dimensión característica del trabajador .....	24
Ilustración 6: Dimensión aspectos organizacionales .....	25

## RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021. Se realizó bajo una metodología cuantitativa, de tipo básica, diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional. Además, la población se conformó por 30 colaboradores de una entidad del sector microfinanciero, Piura, la muestra fue censal. Para recolectar los datos la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados demostraron que la motivación, según el 70,00% de los encuestados, se encuentra en un nivel bajo y el desempeño laboral, según el 86,67% de los encuestados, se encuentra en un nivel bajo. Se concluye que existe relación positiva muy fuerte con un coeficiente de correlación  $=.813$  y un  $\text{sig}=0.000$ , entre la motivación y el desempeño laboral de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021.

**Palabras clave:** motivación, desempeño laboral, modelo teórico de Fischman y Matos, características del trabajador, aspectos organizaciones.

## **ABSTRACT**

This study was carried out with the general objective of determining the relationship between motivation and job performance in the area of loans and savings of an entity in the microfinance sector, Piura, 2021. It was carried out under a quantitative methodology, of a basic type, non-experimental design and descriptive-correlational level. In addition, the population was made up of 30 collaborators from an entity in the microfinance sector, Piura, the sample was census. To collect the data, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results showed that motivation, according to 70.00% of respondents, is at a low level and job performance, according to 86.67% of respondents, is at a low level. It is concluded that there is a very strong positive relationship with a correlation coefficient = .813 and a sig = 0.000, between motivation and job performance of an entity in the microfinance sector, Piura, 2021.

Keywords: motivation, job performance, Fischman and Matos theoretical model, worker characteristics, organizational aspects.



## I. INTRODUCCIÓN

La emergencia sanitaria declarada en el año 2020 por la COVID-19 impactó directamente en el ámbito laboral, los hábitos se transformaron considerablemente, la forma de desplazarse, relacionarse y de trabajar; estos cambios necesitan de un tiempo de adaptación, por el temor a lo desconocido e incertidumbre. Las organizaciones analizaron el impacto de la COVID-19 en las dinámicas de sus colaboradores especialmente en la motivación y el desempeño laboral. La motivación es pieza clave del progreso de una empresa, cuando la tecnología avanza se irán eliminando cada vez más puestos de trabajo, lo que tiene como consecuencia una gran competitividad para obtener empleo, los cuales serán ocupados por los individuos que tengan las mejores habilidades, se encuentren mejor capacitados y motivados profesionalmente (Oppenheimer, 2018). El desempeño laboral es una pieza clave en las organizaciones, dado que describe la aptitud de la prestación de servicios que realiza el colaborador; dando a relucir sus capacidades profesionales hasta sus destrezas interpersonales; se trata de su comportamiento, y de realizar su labor y del impacto en el negocio, de manera positiva como negativa. Resulta fundamental medir el desempeño laboral en la organización, porque un inadecuado desempeño perjudica a la entidad, sino porque uno idóneo puede acrecentar la motivación, generando que la empresa alcance sus objetivos (Bizneo, 2020).

*En el ámbito internacional*, para la primera variable de estudio motivación, se tiene al estudio realizado a nivel mundial por Global Engagement Index (2015) para conocer el grado de motivación con 13 países: Estados Unidos, China, India, Brasil, Italia, Australia, Gran Bretaña, Alemania, Francia, Canadá, México, Argentina, España; llegaron a la determinación que son pocos los colaboradores que están identificados con la institución y el puesto en el que se desempeñan. De acuerdo a los resultados indicaron que existe un mayor porcentaje de personas comprometidas y motivadas en: Estados Unidos y China 19%, India 17% y Brasil 16%. Italia, Australia, Gran Bretaña, Alemania y México 14%. Precisaron que las personas motivadas, están comprometidas con el objetivo de la institución, convencidas de la calidad y el soporte a su equipo de trabajo y emocionados por el

desarrollo en la organización. Asimismo, las personas que no están entusiasmadas no precisamente están desmotivados, por lo que su actitud no se identifica.

Asimismo, de la variable desempeño laboral a *nivel internacional*, en México según el diario Economía hoy, citada en Medina (2017) se pretende ampliar el resultado formativo y disminuir el incumplimiento de las funciones, a favor de desarrollar la producción y optimizar el desempeño en el ámbito profesional, del mismo modo, se pretende aumentar el beneficio didáctico para optimizar la informalidad del cargo. Por otro lado, según "Apuesta por el crecimiento 2015", existe una abertura entre el centro superior de la OCDE y el PIB per cápita de México, un período, que posee un horizonte bajo y también obtiene una tasa baja de incremento en la producción profesional.

A *nivel nacional*, para la variable motivación se tiene a la Revista Conexión Esan (2019) en su artículo motivación laboral: nuevas tendencias globales, menciona que en un análisis elaborado por Gallup explica que solamente un 15 % de los trabajadores se encuentran incentivados por el desarrollo de sus organizaciones, estos números expresan la poca motivación en las organizaciones. De igual manera, precisa que el Perú es un país con un alto grado de rotación del personal en Latinoamérica, con el promedio del 20%, de acuerdo al análisis de Price Waterhouse Coopers.

A *nivel nacional*, para la variable desempeño laboral, se tiene que en Perú según la investigación de Medina (2017) las organizaciones aportan solamente el 30% en preparaciones para sus colaboradores. El desempeño laboral en el Perú está generando estrés por lo que los colaboradores padecen de él, ya sea por varios conflictos familiares que se tiene en el hogar, así como la falta de capacidad profesional que tiene los dirigentes al momento de encomendar cargos laborales, de igual forma, por no tener identificación con la entidad que representan y por lo tanto, no se llega al objetivo de realizar proyectos necesarios por falta de comunicación y no saber colaborar en equipo. El 70% en el país, ya sea de entidades privadas y nacionales padecen de este malestar, sin embargo, son escasas las empresas que optan una solución al respecto. Las organizaciones o entidades estatales erradamente aumentan los tiempos de trabajo a sus

colaboradores porque así pretenden que aumentará su capacidad de producir. Grave falta que realizan, puesto que los resultados son al contrario desfavoreciendo a la institución, a causa de esto el colaborador terminará casado, enfermo y a la vez se exponen de perder a excelentes colaboradores, esto conlleva porque no cuentan con un óptimo manejo de trabajo, así como de detener al recurso humano.

*A nivel local*, en la entidad objeto de estudio, que se encuentra ubicada en la ciudad de Piura, cuenta con 33 años de vida institucional, dedicada al rubro del sector microfinanciero, cuenta con 20 colaboradores en el área de créditos y 10 colaboradores en el área de ahorros, en los cuales se ha observado que tienen poco entusiasmo, falta de trabajo en equipo, renuencia a las nuevas tecnologías de evaluación de créditos ( a raíz de la COVID19), no existe compromiso hacia el cumplimiento de los objetivos de la institución; reflejando su poca motivación. Por consecuencia, esto ha generado resultados negativos para la institución, ya que, de los 20 colaboradores del área créditos con los que cuenta la entidad, solo el 30% llega a cumplir las metas de las colocaciones de manera mensual y de los 10 colaboradores en el área de ahorros, al menos de 1 se reciben quejas sobre la deficiente atención al cliente de manera diaria. Asimismo, se observó que el 60% de los colaboradores cuentan con más de 10 años en la organización, y que solo un 20% de ellos ha realizado postulaciones dentro de la institución. En tal sentido, se considera que no existe motivación en los colaboradores; por ello, se plantea investigar de qué modo se relacionan la motivación y desempeño laboral; frente a ello se establece la siguiente interrogante de investigación, ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021? y los problemas específicos ¿ Qué relación existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021? y ¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021?.

El proyecto de investigación tiene una justificación teórica, porque nuestra investigación es respaldada con teorías científicas, para la variable motivación se trabajó con la teoría los dos factores de Frederick Herzberg y para la variable

desempeño laboral se trabajó con el modelo teórico de Campbell, mediante las cuales se recopiló información valiosa de nuestras variables, que permitieron encontrar una relación con la realidad problemática; justificación práctica ya que la investigación permitirá sugerir tácticas que motiven al logro de los objetivos y generen una eficiente gestión de los colaboradores del área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero; justificación metodológica porque se establece como una portación, mediante la elaboración de dos instrumentos, cuyos resultados de la investigación contribuirán con información respecto a las variables de estudio, justificación social porque presenta una serie de sugerencias con estrategias que permitirán desarrollar la óptima la gestión laboral, puesto que contribuirán a la entidad objeto de estudio, los colaboradores, clientes y grupos de interés, quienes funcionarán como entes multiplicadores en nuestra sociedad.

Mientras que el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021; y los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021 y determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021.

La hipótesis general es: “Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021”. En cuanto a las hipótesis específicas, planteamos. “Existe relación directa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021” y “Existe relación directa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero.

## II. MARCO TEÓRICO

Según la información recopilada sobre las variables de estudio, se han realizado investigaciones en los diferentes ámbitos. En el *ámbito Internacional*, Huilcapi et al. (2017) en su artículo científico publicado en la Revista Científica Dominio de las Ciencias, Ecuador; cuyo propósito fue buscar la situación motivacional de los colaboradores y directivos de entidad de la ciudad de Babahoyo. Esta investigación fue de método inductivo-deductivo como una manera lógica, utilizaron la técnica de encuesta y la observación y aplicando instrumentos que lograron conocer los contextos que muestran las entidades, a razón de las motivaciones del colaborador, y que influyen en los resultados, quienes concluyeron que las hipótesis y su correspondencia en el entorno empresarial, nos hablan que la motivación es un mecanismo primordial al momento de dirigir empresas, pues esto permite desarrollar cualidades positivas y por lo tanto esto favorece al optimizar la labor de los trabajadores en las organizaciones.

Rivera et al. (2018) en su artículo científico, anunciado en la Revista Espacios, Colombia; con el propósito de estudiar la estimulación profesional, el ambiente organizacional y el reconcomiendo en las relaciones de cada persona desde el panorama de la jefatura del talento humano. Utilizaron el método de estudio cuantitativo con diseño no experimental, obtuvieron y examinaron data de las variables estudio sin alterarlas, fue correlacional y de corte transversal y aplicaron los instrumentos de cuestionario y escala Likert para las dos variables, quienes concluyeron que la motivación y la satisfacción en el trabajo son los principales para el progreso de un ambiente de trabajo favorable, considerando los avances tecnológicos y crisis de la actualidad. Finalmente encontraron que las relaciones interpersonales se relacionan con sus dos variables de estudio.

Rodríguez y Lechuga (2019) en su artículo científico publicado en la Revista Escuela de Administración de Negocios, Colombia; cuyo propósito fue presentar información real sobre los componentes y factores de desarrollo profesional. Utilizaron el método positivista, tipo de investigación descriptiva y un diseño de campo no experimental y transeccional, con una muestra total de la investigación de 84 personas; encontraron una deficiencia en el desempeño laboral ocasionada

por la falla en el dialogo dentro de la institución, esto generó molestia en la junta de docentes y se declaró por un transcurso fracasado de retroalimentación. Finalmente se llegaron a la conclusión que, para desarrollar la periodicidad en los componentes de desempeño profesores, logrando niveles óptimos en los profesores, se necesita un mayor grado de motivación, por la relevancia de la comunicación organizacional.

Matabanchoy et al. (2019) en su artículo científico publicado en la Revista Universidad y Salud, Colombia; cuyo propósito fue precisar la definición de estimación del cumplimiento y valorar las implicancias en la eficacia del desarrollo de los colaboradores. Utilizaron una metodología de investigación de revisión sistemática, análisis integrativo, observacional y retrospectivo, combinando estudios que investigan la materia, la muestra fue de 55 artículos; quienes concluyeron que la evaluación y desempeño se aplican en las organizaciones sin dejar de lado al sector ya sea educativo, salud, etc., para ello se requiere diferente método y técnica a cada uno de los sectores, esto les permitió evaluar el desempeño de los colaboradores.

Rivas (2018) en su estudio publicado por la Universidad de Puebla, México; el propósito fue estudiar la estimulación como un factor principal del cumplimiento de las organizaciones menores en la ciudad de Puebla, contribuyeron a implementar un plan de motivación que ayude al crecimiento. Utilizaron una metodología analítica, que se basa en segmentar un todo, transformando los elementos para analizar los orígenes, la naturaleza y los efectos, quien concluyó que la motivación es muy importante dado que genera un impulso en el ser humano de actuar, teniendo como principal punto las diversas necesidades de la persona.

A *nivel nacional* se tienen los siguientes antecedentes, Mendoza (2019) en su investigación publicada por la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú; con el propósito de definir la correlación entre las dos variables. Esta tesis fue no experimental y descriptivo correlacional, el instrumento el R-Maws y la prueba de Meyer y Allen; el cual concluyó que, las dos variables objeto de estudio tienen una relación importante, positiva y de nivel bajo. De igual modo, determinó que ambas variables tienen un vínculo de reciprocidad, por lo tanto, se correlacionan manera positiva.

Gonzáles y Loro (2019) en su investigación publicada por la Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú; con el objetivo establecer el vínculo que existe entre ambas variables objeto de la tesis; fue de tipo es no experimental, descriptiva-correlacional, enfoque cuantitativo, la técnica que utilizaron fue la encuesta aplicada con escala de Likert y el instrumento del cuestionario, finalmente concluyeron que las dos variables de estudio se relacionan entre sí.

Rengifo (2020) en su investigación publicada por la Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú; cuyo propósito fue precisar la correlación entre ambas variables objeto de la tesis; el mismo fue tipo básico, diseño no experimental, técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario; y concluyeron que hay correspondencia directa, moderada y significativa entre sus dos variables de estudio.

Levano (2018) efectuó un estudio publicado por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú; cuyo propósito fue exponer cómo influyen ambas variables objeto de la investigación; la misma fue de tipo no experimental, y el instrumento que utilizó fue la encuesta, lo que concluyó que, las dos variables de estudio influyen en los colaboradores.

Vizcarra (2020) en su investigación publicada por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú; con el objetivo de estudiar la correlación de ambas variables objeto de la tesis; tipo correlacional, y el cuestionario fue el instrumento que utilizó, finalmente encontró una relación relevante entre ambas dimensiones y la segunda variable. En tanto más altas se encuentren estas variables, la motivación tendrá un mayor resultado en el desempeño.

Cabellos y León (2018) efectuaron una investigación publicada por la Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú; cuyo propósito fue señalar la influencia entre ambas variables objeto de la investigación, tipo correlacional y diseño transversal, la encuesta fue el instrumento que utilizaron; finalmente concluyeron encontraron una relación entre ambas variables objeto de la tesis.

Granados (2020) en su investigación publicada por la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú; cuyo propósito fue precisar la correspondencia entre ambas

variables objeto de la tesis, desde la percepción de los colaboradores; fue una investigación descriptivo correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta; finalmente concluyó que hay correspondencia significativa entre las dos variables de estudio.

Linares (2017) en su investigación publicada por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú; cuyo propósito fue precisar la correspondencia existente entre las dos variables de estudio; fue de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal, la técnica utilizada fue encuesta y el instrumento el cuestionario; y concluyó que existe relación entre ambas variables de estudio.

Para los antecedentes del *nivel local* se tiene a Aparicio (2019) en su investigación publicada por la Universidad Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú; tuvo el propósito de establecer las particularidades que tienen ambas variables objeto de la tesis; tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, la técnica fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, quien concluyó que los colaboradores estuvieron satisfechos con su puesto de trabajo, ya que obtuvieron una capacitación antes del ingreso a la entidad, permitiéndole conseguir las metas estipuladas por parte de la empresa.

Cornejo (2020) en su investigación publicada por la Universidad César Vallejo, Piura, Perú; cuyo propósito fue enfocarse en la motivación personal y como ella puede estar alineada a los objetivos de la compañía para mejorar su productividad; tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal y proyectiva (propositiva), concluyó que la situación actual de la capacitación es deficiente, dado que no se analizaron las actividades, ni los individuos; no hay motivación, sino existen procedimientos de preparación, teniendo como resultados conductas inapropiadas.

Guerrero (2019) realizó una investigación publicada por la Universidad César Vallejo, Piura, Perú; el propósito de precisar la correspondencia existente entre ambas variables objeto de estudio; tipo correlacional, enfoque cuantitativo, técnica encuesta e instrumento del cuestionario, finalmente concluyó que la motivación en los trabajadores de la entidad objeto de estudio, fue de un nivel inferior, mientras que el desempeño laboral no tuvo resultados óptimos en los encuestados.



Vivas (2020) en su investigación publicada por la Universidad César Vallejo, Piura, Perú; con el objeto de precisar la correlación entre ambas variables objeto de la tesis; tipo correlacional y el instrumento que uso fueron dos encuestas, llegando a la conclusión que existe correlación entre las dos variables, pues dependen entre sí, por lo tanto, para optimizar el desarrollo profesional tienen que educarse en dominar sus sentimientos.

Guzmán (2019) en su investigación publicada por la Universidad Privada Antenor Orrego, Piura, Perú; cuyo propósito fue establecer la forma en que las dos variables objeto de estudio influyen a los colaboradores; tipo descriptiva transaccional, técnica encuesta; concluyó que hay certeza para mostrar que ser flexible influye positivamente en la otra variable objeto de la investigación.

Castro y Durand (2021) en su investigación publicada por la Universidad Privada Antenor Orrego, Piura, Perú; cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables objeto de la tesis. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo de nivel correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario; y concluyeron que hay correspondencia significativa entre ambas variables de estudio.

Para la variable *motivación*, tiene como bases las teorías de jerarquía de las necesidades de Maslow, X y Y de McGregor y los dos factores de Frederick Herzberg. La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow habla principalmente de las necesidades de los empleados, y que básicamente se basa en cinco niveles de necesidades, que son relacionadas directamente con la motivación intrínseca, como son las necesidades orgánicas (comida, hogar, sexuales); las necesidades de seguridad ( sentirse protegido físicamente y emocionalmente); las necesidades sociales ( sentimiento, posesión, aprobación y amical); las necesidades de estima (elementos internos: estima personal, independencia y objetivos, y elementos externos: nivel, agradecimiento y el interés), y las necesidades de autorrealización (crecimiento, potencial personal y satisfacer necesidades individuales), de acuerdo a Robbins y Coulter (2014).

En cuanto a la teoría X y Y de McGregor, donde la teoría X es un enfoque negativo de los individuos que refiere que los colaboradores carecen de

aspiraciones, relacionándose directamente con la motivación extrínseca, dado que son individuos que no tienen interés por realizar el trabajo, evaden el compromiso, por lo que es de suma importancia supervisarlos a fin que realicen su labor de manera productiva, por otro lado, la teoría Y es un enfoque positivo que refiere a los colaboradores que gozan por realizar sus labores, por lo que, relacionándose con la motivación intrínseca, dado que indagan y admiten compromisos y logran guiarse ellos mismos, según Robbins y Coulter (2014).

De acuerdo a Robbins y Coulter (2014) la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, plantea que el factor intrínseco está relacionado con la satisfacción laboral y que el factor extrínseco está asociado con la insatisfacción laboral. Herzberg manifestó que, para motivar a los individuos es necesario hacer énfasis en los motivadores, es decir, el factor intrínseco se relaciona con el trabajo en sí. En cuanto al factor intrínseco menciona los siguientes motivadores: a) reconocimiento: b) Logro, c) Progreso, d) crecimiento, e) Responsabilidad, f) reto profesional y en cuanto al factor extrínseco menciona lo siguientes motivadores: a) condiciones de trabajo; b) salario; c) relación con el supervisor; d) beneficios y servicios sociales.

Según, Fischman y Matos (2014) describe la palabra motivación como el grado de temperatura del aire de un globo aerostático, los individuos que están motivados (aire cálido), se desplazan por los horizontes y los individuos que están desmotivados (aire frío), se encuentran sin moverse en la tierra pretendiendo que otras personas los empujen. (p.12). De igual manera, manifiesta que no solamente existen individuos desmotivados, sino que también hay individuos que se desmotivan rápidamente; que son aquellos que desarrollan su resentimiento y descontento por toda la organización, imposibilitando que los individuos se motiven. (p.12). También determinaron como motivación intrínseca, se fundamenta en la ejecución de la actividad propiamente dicha, y sus motivadores son: autonomía, sentido de competencia, novedad, aprendizaje, relación, pertenencia, trascendencia. (p.22) y la motivación extrínseca cuando los ejecutan actividades solamente para alcanzar el objetivo, y sus motivadores son: reconocimiento, premios, incentivos, bonos, diplomados, trofeos, evaluaciones, notas, fechas límite y castigos. (p.23).

Adicionalmente, Robbins y Coulter (2014) indican que la motivación es el método que recae en el impulso, orientación y constancia de esforzarse que hace un sujeto hacia el logro de una meta. El elemento fuerza mide la intensidad, el impulso y el vigor. Un individuo motivado realiza un esfuerzo y labora de manera ardua. Asimismo, se valora ese impulso, así como su magnitud. Un gran impulso no es precisamente un desempeño laboral positivo, salvo que dicho impulso esté dirigido en una orientación que favorecedora para la institución (p. 506).

De acuerdo a Chiavenato (2007) describe de manera general, que motivo, es el impulso de un individuo para proceder de una manera definida o que genera, una definida tendencia o una definida conducta. El estímulo generado en el acto está provocado por el impulso externo (ambiente) y puede generarse interiormente por los métodos psicológicos de la persona. (p. 47). Asimismo, indica que la motivación está en función a técnicas de impulsos activos, que se reflejan en la aspiración y desconfianza (temor, y sospecha). El individuo desea autoridad y nivel, siente temor a la eliminación de la sociedad y las intimidaciones a su estima personal. (p. 48).

En cuanto al *desempeño laboral*, tiene como base el modelo teórico de Campbell, según Bautista et al. (2020), certifica que el desempeño laboral es el modo de accionar y del comportamiento destacado de las personas por lo que éstas promueven e impulsan el crecimiento de las organizaciones a través de los objetivos trazados por las empresas, el mismo hace mención al modelo teórico en el cual desarrollaron una ciencia de 8 elementos de desempeño laboral: conocimiento de las actividades concretas, habilidades en las actividades no concretas, comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitación del rendimiento en equipo, supervisión y administración.

Según Faria (2000) precisa al desempeño laboral es la consecuencia del comportamiento del individuo frente al puesto que desempeña, facultades, sus labores, acciones o inacciones, necesitan de un procedimiento que medie o regule al individuo y organización. La entidad se considera como una forma en donde la persona logra satisfacer o no sus necesidades, y de acuerdo a esa satisfacción o insatisfacción de sus necesidades depende su motivación en las labores, su entrega a su labor, su producción, su eficiencia y su eficacia.

También Bautista et al. (2020), señala que Pedraza et al., (2010) describen que el buen resultado del desempeño depende de un grupo de particularidades que se ven reflejados a través del comportamiento. Es por ello, Milkovich & Boudreau (1994) precisan que el desempeño laboral se considera como un conjunto de particularidades del individuo, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y la organización, considerando que estas conductas afectan a los objetivos.

Según Ramírez y Nazar (2019), presentan los enfoques existentes en su investigación (e.g. J. P. Campbell, McCloy, Oppler, & Sager, 1993; Motowidlo, 2003), el desempeño laboral personal tiene como concepto los comportamientos individuales que se orientan al cumplimiento de los objetivos de la organización, constituyendo una valoración esperada por la empresa, generando mejores resultados, convirtiéndose en un punto clave para alcanzar los objetivos, cumplimiento de plazos establecidos.

En la misma línea Bautista et al. (2020) menciona que para Chiavenato (2011) el desempeño laboral es la eficacia que muestra el trabajador al ejecutar las actividades en su centro laboral, actividad que es de mucha importancia para las organizaciones, por lo tanto, la misma se transforma en una ventaja competitiva para las entidades en el mundo actual.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

La tesis fue de tipo básica, de acuerdo a Arispe et al. (2020) se enfoca representar nueva información completa, mediante el entendimiento de los factores más importantes de los fenómenos y acontecimientos perceptibles.

El estudio fue de diseño no experimental dado que las variables de estudio no se manipularon, solamente se perciben los cambios de manera natural, con la finalidad de estudiarlos, según Arispe et al. (2020) y transversal, ya que se obtuvo la información en un único momento (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El estudio fue de enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), maneja compilación de referencias para indicar hipótesis teniendo como punto de origen alineación numérica y el análisis estadístico". (pg.04).

En la investigación se trabajó con un nivel descriptivo - correlacional ya que busca describir la correlación que existen entre ambas variables objeto de la investigación, según (Hernández et al. 2014).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables fueron de naturaleza cualitativa, conceptos abstractos, por lo que se procedió a su operacionalización para poder medirlas.

##### **Variable 1. Motivación**

###### **Definición conceptual**

Para Fischman y Matos (2014) describe la palabra motivación como el grado de temperatura del aire de un globo aerostático, los individuos que están motivada (aire cálido), se desplazan por los horizontes y los individuos que están desmotivados (aire frío), se encuentran sin moverse en la tierra pretendiendo que otras personas los empujen. (p.12). Los mismo precisaron que existen la motivación intrínseca y la motivación extrínseca.

## **Definición operacional**

La variable independiente motivación se operacionalizará teniendo en cuenta las dimensiones encontradas en las teorías como son la motivación intrínseca y extrínseca.

### **Dimensión 1. Motivación Intrínseca**

De acuerdo a Fischman y Matos (2014), la motivación intrínseca se fundamenta en la ejecución de la actividad propiamente dicha.

#### **Indicadores**

Para los indicadores de la dimensión motivación intrínseca, se tomó en cuenta a Robbins y Coulter (2014) quienes mencionan la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, plantea que el factor intrínseco está relacionado con la satisfacción laboral y que el factor extrínseco está asociado con la insatisfacción laboral. Herzberg manifestó que, para motivar a los individuos es necesario hacer énfasis en los motivadores, es decir, el factor intrínseco se relaciona con el trabajo en sí. En cuanto al factor intrínseco menciona los siguientes motivadores: a) reconocimiento: b) Logro, c) Progreso, d) crecimiento, e) Responsabilidad, f) reto profesional y en cuanto al factor extrínseco menciona lo siguientes motivadores: a) condiciones de trabajo; b) salario; c) relación con el supervisor; d) beneficios y servicios sociales.

### **Dimensión 2. Motivación Extrínseca**

De acuerdo a Fischman y Matos (2014), la motivación extrínseca cuando los ejecutan actividades solamente para alcanzar el objetivo.

#### **Indicadores.**

Para los indicadores de la dimensión motivación extrínseca, se tomó en cuenta a Robbins y Coulter (2014) quienes mencionan la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg: a) condiciones de trabajo, relacionada al ambiente y circunstancias del ambiente de trabajo; b) salario, relacionada a la retribución económica recibida por el trabajo realizado; c) relación con el supervisor,

relacionada a la correspondencia entre trabajador y jefe inmediato; d) beneficios y servicios sociales, relacionada a los beneficios otorgados por la institución.

### **Escala de medición**

La escala de medición es ordinal.

## **Variable 2. Desempeño Laboral.**

### **Definición conceptual**

Según Faria (2000) precisa al desempeño laboral es la consecuencia del comportamiento del individuo frente al puesto que desempeña, facultades, sus labores, acciones o inacciones, necesitan de un procedimiento que medie o regule al individuo y organización.

### **Definición operacional**

La variable dependiente desempeño laboral se operacionalizará teniendo en cuenta la coincidencia de varios autores en las teorías encontradas, las dimensiones son: características del trabajador y aspectos organizacionales.

### **Dimensión 1. Características del trabajador**

Según Bautista (2020), menciona que para Milkovich & Boudreau (1994) precisan que el desempeño laboral se considera como un conjunto de particularidades del individuo, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y la organización, considerando que estas conductas afectan a los objetivos.

### **Indicadores**

Para los indicadores de la dimensión características del trabajador se tomó en cuenta a Bautista et al (2020) quienes mencionan a Campbell, McCloy, Oppler, & Sager (1993), que investigaron una taxonomía de elementos del desempeño laboral, dividida en: dominios de tareas específicas, competencia de la persona para ejecutar las labores establecidas; habilidades en tareas no específicas, asociadas a las actividades que no son exclusivas del trabajo, pero que son

importantes por la organización; comunicación oral y escrita, relaciona la habilidad de los colaboradores para redactar o dialogar frente a una audiencia; demostración de esfuerzo, ejecución de actividades personales con una consecuencia negativa en las metas establecidas.

## **Dimensión 2. Aspectos organizacionales**

Según Bautista (2020), menciona que para Milkovich & Boudreau (1994) precisan que el desempeño laboral se considera como un conjunto de particularidades del individuo, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y la organización, considerando que estas conductas afectan a los objetivos.

### **Indicadores**

Para los indicadores de la dimensión aspectos organizacionales se tomó en cuenta a Bautista et al (2020) quienes mencionan a Campbell, McCloy, Oppler, & Sager (1993), que investigaron una taxonomía de elementos del desempeño laboral, dividida en: mantenimiento de la disciplina personal, se relaciona con evitar conductas negativas en la organización; facilitación del rendimiento en equipo, el nivel de apoyo y asistencia en conservar el objetivo del equipo de trabajo por parte de una persona hacia a sus colegas; supervisión, la influencia en el ejercicio de los trabajadores mediante la supervisión directa; y administración, se refiere a la conducta direccionada a la integración, generando alternativas de solución a las dificultades y distribución de los recursos.

### **Escala de medición**

La escala de medición es ordinal.

## **3.3. Población y muestra**

### **Población**

Tiene a manera de concepto la agrupación de individuos o cosas de los cuales se requiere conocer sobre la investigación, según (López, 1998, citado por Pineda, 2017). Esta investigación fue formada por 30 empleados conformada por hombres y mujeres del área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero,



de los cuales 20 colaboradores pertenecen al área de créditos y 10 colaboradores al área de ahorros.

### **Muestra**

La tesis tuvo una muestra censal dado que la población es idéntica a la muestra, por lo que, no se ha realizado ningún procedimiento para su cálculo. La muestra censal es la parte que representa la totalidad de la población, según (López, 1998, citado por Pineda, 2017).

### **Unidad de análisis**

Cohen y Gómez (2013, citado por Lanzetta y Malagarie, 2013) indican que la unidad de análisis es el objeto/sujeto de estudio y está conformado por aquello o a quien investigamos, son individuos, objetos o bienes de los individuos. La unidad de análisis para la presente investigación fueron los colaboradores del área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021.

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

### **Técnicas**

Como dice Arias (2012) la técnica de investigación es la manera o técnica específico de conseguir información o datos. El proyecto de investigación empleó la técnica de recolección de datos la encuesta.

### **Instrumentos**

Desde la posición de Arias (2012) los instrumentos de recolección de datos, que puede ser cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital). Para este estudio se empleó para la cogida de datos un cuestionario a 30 colaboradores de la entidad objeto de estudio, el cual consta de 18 ítems, siendo 10 ítems para motivación y 08 ítems para desempeño laboral. Se utilizó la escala de Likert, que consta de 05 escalas (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) que medirá la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero.

## **Validez**

Se precisa según Palella y Martins (2006), cuando no existe inclinación, simboliza el vínculo entre lo que se calcula y aquello que específicamente se quiere calcular. Existen varios métodos para garantizar su evidencia. (p.172). Es la capacidad que posee un instrumento para medir los resultados de lo que se pretende, con propiedad. La evaluación del instrumento fue realizada por 3 expertos, donde se obtuvo una valoración “Aplicable” del cuestionario, los resultados de la evaluación de expertos lo podemos encontrar en el anexo 4.

## **Confiabilidad**

La consistencia interna del instrumento se determinó mediante una prueba piloto y se aplicó el Alfa de Cronbach, como resultado para los ítems de la variable motivación se obtuvo 0.82 y para los ítems de la variable desempeño laboral se obtuvo 0.84, estos resultados nos indican que nuestro instrumento tiene apreciación de “buena” para las dos variables (George y Mallery, 2003, citado en Hernández y Barrera, 2018). La medida de la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach admite que las preguntas (medidas a través de Likert) calculan un mismo constructo ya que tienen una correlación alta (Welch & Comer, 1988, citado en Hernández y Barrera, 2018). Los resultados se encuentran en el anexo 5.

### **3.5. Procedimientos**

Para aplicar el instrumento se solicitó permiso al área de Gestión del Talento, para posteriormente aplicar las encuestas, para lo cual se utilizó dos instrumentos con el objetivo de recoger data de ambas variables objeto de la investigación. Los instrumentos se aplicaron de manera virtual, utilizando el whastapp para la comunicación y él envió del formulario de google a los colaboradores.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método de análisis de datos fue la estadística descriptiva e inferencial.

La estadística descriptiva es la parte de la estadística que manifiesta sugerencias de cómo reducir, de forma precisa y simple, la información de una tesis en cuadros, tablas, figuras o gráficos. Previamente de ejecutar un análisis de este tipo, es

esencial retomar los objetivos de la investigación y tener identificadas las escalas de medición de las variables de estudio. (Rendón, Villasís- Miranda-Novales, 2016) El análisis inferencial debe ser utilizado en estudios donde se busca comparar los resultados entre 2 o más variables o quiere establecerse los cambios dentro de un grupo. Una inferencia es elaborar conclusiones iniciando de pruebas realizadas con los datos obtenidos de una muestra de la población. (Flores, Miranda y Villasís, 2017).

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación fue desarrollada teniendo como fundamento el código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo; considerando los Artículo 15, 16 y 17 que tratan sobre la política anti plagio, derechos del autor, del investigador principal y personal investigador. Asimismo, se utilizó los principios de beneficencia, no maleficencia y autonomía de los participantes, respetando la confidencialidad de la identificación de los participantes durante la realización de la investigación. Por lo tanto, la tesis fue desarrollada de forma acorde y sostenible para su fin científico y moral.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

La estadística descriptiva es la parte de la estadística que manifiesta sugerencias de cómo reducir, de forma precisa y simple, la información de una tesis en cuadros, tablas, figuras o gráficos. Previamente de ejecutar un análisis de este tipo, es esencial retomar los objetivos de la investigación y tener identificadas las escalas de medición de las variables de estudio. (Rendón, Villasís- Miranda-Novales, 2016)

#### Variable motivación

**Tabla 01.**

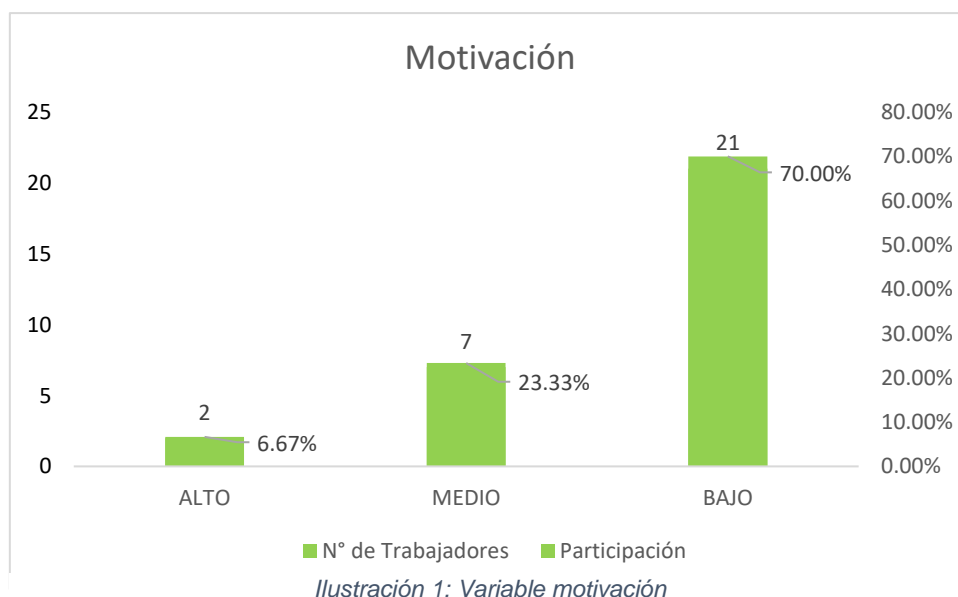
Distribución de frecuencia de motivación.

MOTIVACIÓN	N° DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
ALTO	2	6.67%
MEDIO	7	23.33%
BAJO	21	70.00%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 1: Distribución de frecuencia motivación*

**Figura 01.**

Gráfico de la variable motivación.



En la tabla y figura 01, se aprecia que la motivación en el área de créditos y ahorros para el 6.67% de los colaboradores tiene un nivel alto, mientras que el 23.33% lo valora con un nivel medio y el 70.00 % lo considera un nivel bajo.

### Dimensión motivación intrínseca

**Tabla 02.**

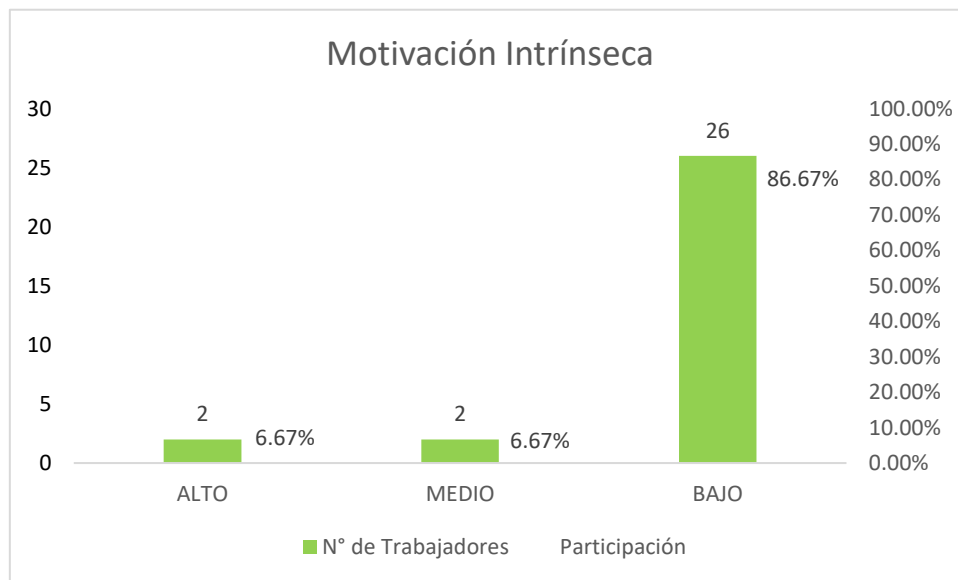
Distribución de frecuencia de motivación intrínseca.

MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	N° DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
ALTO	2	6.67%
MEDIO	2	6.67%
BAJO	26	86.67%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Tabla 2: Distribución de frecuencia motivación intrínseca*

**Figura 02.**

Gráfico de la dimensión motivación intrínseca.



*Ilustración 2: Dimensión motivación intrínseca*

En la tabla y figura 02, se visualiza que la motivación intrínseca en el área de créditos y ahorros para el 6.67% de los colaboradores tiene un nivel alto, del mismo

modo para el 6.66% lo valora con un nivel medio y el 86.67 % lo considera un nivel bajo.

### Dimensión motivación extrínseca

**Tabla 03.**

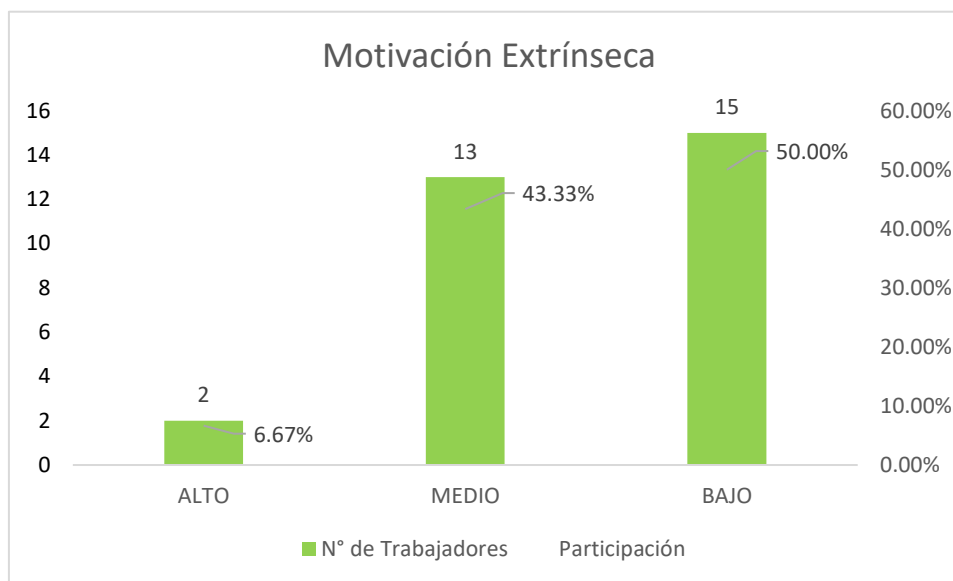
Distribución de frecuencia de motivación extrínseca.

MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	N° DE TRABAJADORES	PORCETAJE
ALTO	2	6.67%
MEDIO	13	43.33%
BAJO	15	50.00%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 3: Distribución de frecuencia motivación extrínseca*

**Figura 03.**

Gráfico de la dimensión motivación extrínseca.



*Ilustración 3: Dimensión motivación extrínseca*

En la tabla figura 03, se visualiza que la motivación extrínseca en el área de créditos y ahorros para el 6.67% de los colaboradores tiene un nivel alto, mientras que el 43.33% lo valora con un nivel medio y el 50.00 % lo considera un nivel bajo.

## Variable desempeño laboral

**Tabla 04.**

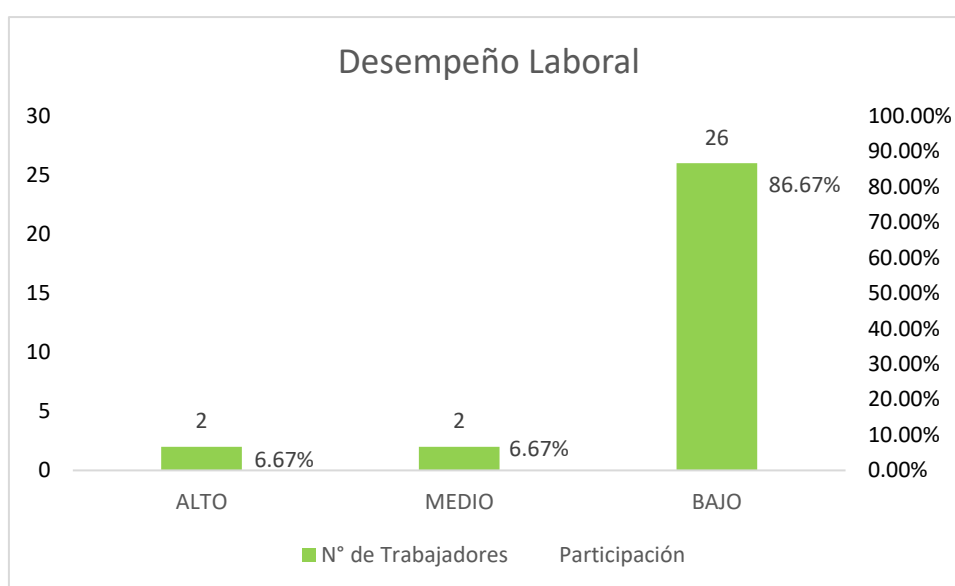
Distribución de frecuencia de desempeño laboral.

DESEMPEÑO LABORAL	N° DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
ALTO	2	6.67%
MEDIO	2	6.67%
BAJO	26	86.67%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 4: Distribución de frecuencia desempeño laboral*

**Figura 04.**

Gráfico de la variable desempeño laboral.



*Ilustración 4: Variable desempeño laboral*

En la tabla y figura 04, se visualiza que el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros para el 6.67% de los colaboradores tiene un nivel alto, de igual manera el 6.67% lo valora con un nivel medio y el 86.67 % lo considera un nivel bajo.

## Dimensión característica del trabajador

**Tabla 05.**

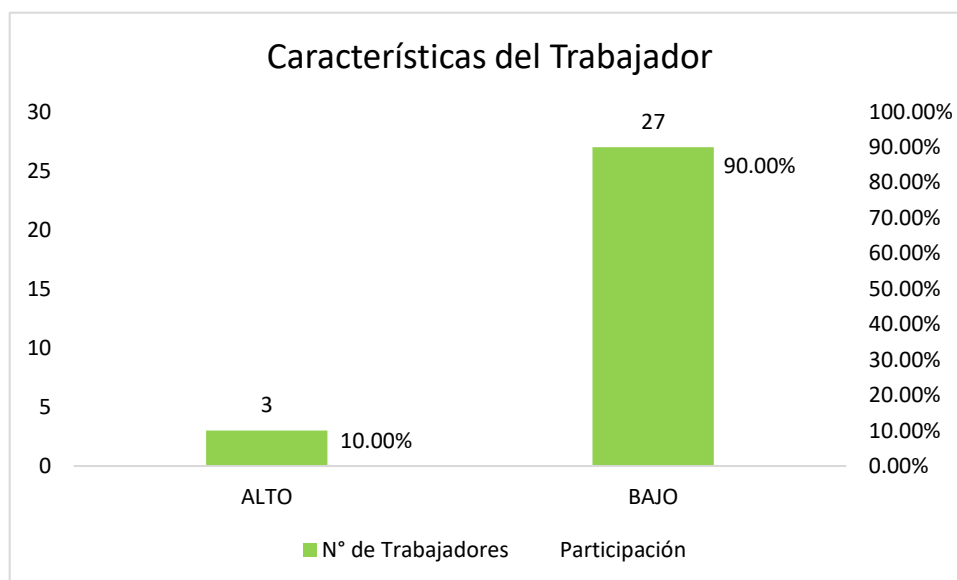
Distribución de frecuencia de características del trabajador.

CARACTERISTICAS DEL TRABAJADOR	N° DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
ALTO	3	10.00%
BAJO	27	90.00%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 5: Distribución de frecuencia característica de trabajador*

**Figura 05.**

Gráfico de la dimensión característica del trabajador.



*Ilustración 5: Dimensión característica del trabajador*

En la tabla y figura 05, se visualiza que las características del trabajador en el área de créditos y ahorros para el 10.00% de los colaboradores tiene un nivel alto y el 90.00 % lo considera un nivel bajo.



## Dimensión aspectos organizacionales

**Tabla 06.**

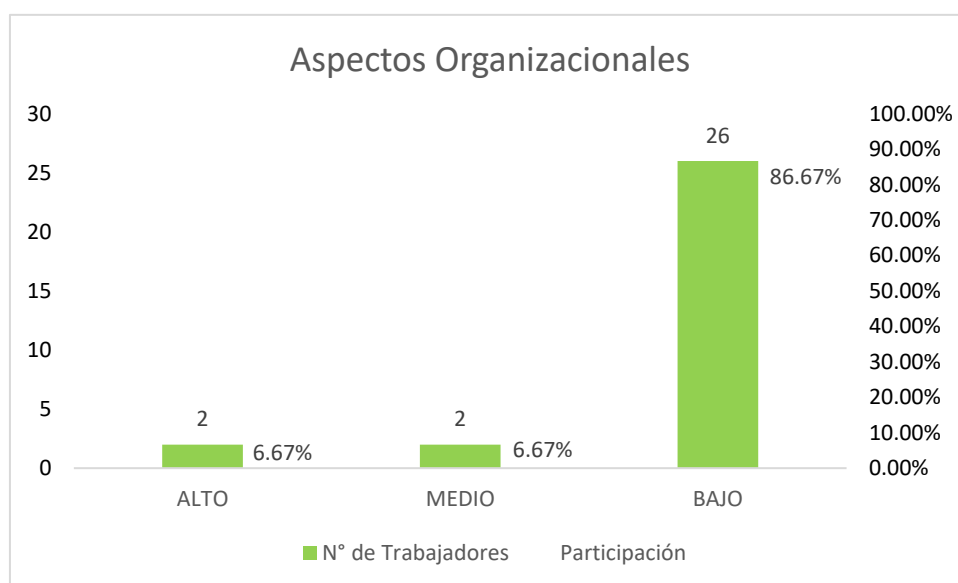
Distribución de frecuencia de aspectos organizacionales

ASPECTOS ORGANIZACIONALES	N° DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
ALTO	2	6.67%
MEDIO	2	6.67%
BAJO	26	86.67%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 6: Distribución de frecuencia de aspectos organizacionales*

**Figura 06.**

Gráfico de la dimensión aspectos organizacionales.



*Ilustración 6: Dimensión aspectos organizacionales*

En la tabla y figura 06, se visualiza que los aspectos organizacionales en el área de créditos y ahorros para el 6.67% de los colaboradores tiene un nivel alto, así mismo el 6.67% lo valora con un nivel medio y el 86.67 % lo considera un nivel bajo.

## 4.2. Análisis Inferencial

El análisis inferencial debe ser utilizado en estudios donde se busca comparar los resultados entre 2 o más variables o quiere establecerse los cambios dentro de un grupo. Una inferencia es elaborar conclusiones iniciando de pruebas realizadas con los datos obtenidos de una muestra de la población. (Flores, Miranda y Villasís, 2017).

**Tabla 07.**

Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman.

VALOR DE RHO	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Tabla 7: Elaboración propia, basada en Martínez, A. y Campos, W. (2015).*

### Nivel de significancia

Regla de decisión: Si Sig. Bilateral  $\leq 0,05$  se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis alterna ( $H_1$ ). Si Sig. Bilateral  $> 0,05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ .

## Prueba de hipótesis general

**H0:** No existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021.

**H1:** Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021.

**Tabla 8.**

Correlación entre motivación y desempeño laboral.

				<b>Correlaciones</b>	
				MOTIVACION	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	de MOTIVACION	Coeficiente de		1,000	,813**
		correlación		.	,000
		Sig. (bilateral)		30	30
	de DESEMPEÑO	Coeficiente de		,813**	1,000
		correlación		,000	.
		Sig. (bilateral)		30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Tabla 8: Correlación entre motivación y desempeño laboral*

En la tabla 8, se muestra una  $\text{sig}=0,000 \leq 0,05$  de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en ese sentido, sí existe correlación directa entre la motivación y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021, de igual modo, el coeficiente de correlación fue de .813 lo que se expresa en una correlación positiva alta.

## Prueba de hipótesis específica 1

**H0:** No existe relación directa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021.

**H1:** Existe relación directa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021.

**Tabla 9.**

Correlación entre motivación intrínseca y desempeño laboral

			Motivación Intrínseca	Desempeño
Rho de Spearman	Motivación Intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño	N	30	30
		Coeficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Tabla 9: Correlación entre motivación intrínseca y desempeño laboral*

En la tabla 9, se muestra una  $\text{sig}=0,000 \leq 0,05$  de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en ese sentido, sí existe correlación directa entre la motivación intrínseca y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021, de igual modo, el coeficiente de correlación fue de .794 lo que se expresa en una correlación positiva alta.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

**H0:** No existe relación directa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021.

**H1:** Existe relación directa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021.

**Tabla 10.**

Correlación entre motivación extrínseca y desempeño laboral

				Motivación Extrínseca	Desempeño
		Coeficiente de correlación	de	1,000	,581**
	Motivación Extrínseca	Sig. (bilateral)		.	,001
Rho de Spearman		N		30	30
		Coeficiente de correlación	de	,581**	1,000
	Desempeño	Sig. (bilateral)		,001	.
		N		30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Tabla 10: Correlación entre motivación extrínseca y desempeño laboral*

En la tabla 10, se muestra una  $\text{sig}=0,001 \leq 0,05$  de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en ese sentido, sí existe relación directa entre la motivación extrínseca y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021, de igual modo, el coeficiente de correlación fue de .581 lo que se expresa en una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

En esta investigación se estableció como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021. De acuerdo con los hallazgos encontrados, se evidenció un  $\text{sig}=0,000$  menor que  $0,05$ , de modo que la hipótesis nula fue rechazada, mientras que la alterna fue aceptada; por lo que, sí existe correlación directa entre la motivación y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021. Asimismo, en grado del coeficiente de correlación fue  $.813$  interpretándose en una correlación positiva alta. Por otro lado, se evidenció que la motivación en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021 tiene en el nivel alto un  $6.67\%$ , mientras que el  $23.33\%$  lo valora con un nivel medio y el  $70.00\%$  lo considera un nivel bajo y respecto a desempeño laboral tiene en el nivel alto un  $6.67\%$ , mientras que el  $6.67\%$  lo valora con un nivel medio y el  $86.67\%$  lo valora como un nivel bajo.

Frente a tales hallazgos cabe mencionar algunos estudios previos, entre ellos el estudio de Rengifo (2021) de tipo básico y diseño no experimental; obtuvo que hay una correspondencia significativa entre las dos variables de objeto de la tesis; con un sig es  $0.000$  y el grado de correlación de  $0.635$  lo cual expresa una correlación positiva moderada. Para avalar los resultados mencionamos a Robbins, S. y Coulter, M. (2014) quienes detallan la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, plantea que el factor intrínseco está relacionado con la satisfacción laboral y que el factor extrínseco está asociado con la insatisfacción laboral. Herzberg manifestó que, para motivar a los individuos es necesario hacer énfasis en los motivadores, es decir, el factor intrínseco se relaciona con el trabajo en sí.

Asimismo, el trabajo previo de Castro y Durand (2021) de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo de nivel correlacional; tuvo como conclusión que hay correspondencia significativa entre ambas variables objeto de la tesis; con un sig es  $0.003$  y el grado de correlación de  $0.623$  lo cual expresa una correlación muy significativa. Para acreditar los resultados mencionamos a Fischman y Matos (2014) quienes determinaron que la motivación intrínseca, se fundamenta en la

ejecución de la actividad propiamente dicha, y sus motivadores son: autonomía, sentido de competencia, novedad, aprendizaje, relación, pertenencia, trascendencia.

Asimismo, el trabajo previo de Granados (2020) de nivel descriptivo correlacional, con un sig es 0.000 y el grado de correlación de 0.905 lo cual expresa una correlación significativa en un nivel de moderado a alto. Para sustentar los resultados mencionamos a Bautista et al. (2020), certifica que el desempeño laboral es el modo de accionar y del comportamiento destacado de las personas por lo que éstas promueven e impulsan el crecimiento de las organizaciones a través de los objetivos trazados por las empresas.

En cuanto al primer objetivo específico, se propuso determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021. Al realizar la prueba de hipótesis, se demostró que el coeficiente de correlación fue de .794 lo que se traduce en una correlación positiva alta. Además, la significancia fue  $0,000 \leq 0,05$  de modo que fue rechazada la hipótesis nula y se aceptó la alterna; evidenciando que, sí existe relación directa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021. Por otro lado, los resultados reflejaron que la dimensión motivación intrínseca está en un nivel bajo, según el 86,67% de los encuestados.

Frente a los resultados cabe mencionar el estudio previo de Linares (2017) de tipo descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental y de corte transversal; con un sig es 0.000 y el grado de correlación de 0.783 lo cual expresa una correlación significativa alta. Para respaldar los resultados mencionamos a Faria (2000) precisa al desempeño laboral es la consecuencia del comportamiento del individuo frente al puesto que desempeña, facultades, sus labores, acciones o inacciones, necesitan de un procedimiento que medie o regule al individuo y organización. La entidad se considera como una forma en donde la persona logra satisfacer o no sus necesidades, y de acuerdo a esa satisfacción o

insatisfacción de sus necesidades depende su motivación en las labores, su entrega a su labor, su producción, su eficiencia y su eficacia.

En cuanto al segundo objetivo específico, se propuso determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021. Al realizar la prueba de hipótesis, se demostró que el coeficiente de correlación fue de .581; lo que se traduce en una correlación positiva moderada. Además, la significancia fue  $0,000 \leq 0,05$  de modo que fue rechazada la hipótesis nula y se aceptó la alterna; evidenciando que, sí existe relación directa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021. Por otro lado, los resultados reflejaron que la dimensión motivación extrínseca está en un nivel bajo, según el 50,00% de los encuestados.

Frente a los resultados cabe mencionar el estudio previo de Linares (2017) de tipo descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental y de corte transversal; con un sig es 0.000 y el grado de correlación de 0.743 lo cual expresa una correlación significativa alta. Para sustentar los resultados mencionamos a Fischman y Matos (2014) quienes indicaron que no solamente existen individuos desmotivados, sino que también hay individuos que se desmotivan rápidamente; que son aquellos que desarrollan su resentimiento y descontento por toda la organización, imposibilitando que los individuos se motiven; precisaron que la motivación extrínseca es cuando ejecutan actividades solamente para alcanzar el objetivo.



## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

En esta tesis se estableció la relación positiva alta que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021, demostrada por una correlación de Rho de Spearman de .813 y un sig=0,000.

### **Segunda**

En esta tesis se estableció la relación positiva alta que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021, demostrada por una correlación de Rho de Spearman de .794 y un sig=0,000.

### **Tercera**

En esta tesis se estableció la relación positiva moderada que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021, demostrada por una correlación de Rho de Spearman de .581 y un sig=0,001.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Considerando que se halló una relación positiva alta entre la motivación y el desempeño laboral; se recomienda al Gerente de Talento Humano, ejecutar un plan de mejora, con la finalidad que los trabajadores se identifiquen más y alcancen los objetivos trazados, establecer actividades como el colaborador del mes y horas extras; además retribuciones no monetarias como capacitaciones certificadas y charlas motivacionales.

### **Segunda**

Teniendo en cuenta, que se encontró una relación positiva alta entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral; se recomienda al Gerente de Talento Humano, que continuamente apoye a sus trabajadores con la finalidad que sienta que su labor tiene un gran valor para la institución, lo cual debe reflejarse mediante reconocimientos que motiven intrínsecamente a sus colaboradores.

### **Tercera**

Teniendo en cuenta, que se encontró una relación positiva moderada entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral; se recomienda al Gerente de Talento Humano, realice una labor de Mentoring con sus colaboradores, respecto a las condiciones laborales, salario, relación con el superior y beneficios sociales, con la finalidad que puedan tomar acción, mediante la aplicación de estrategias que motiven extrínsecamente a sus colaboradores.

## REFERENCIAS

- Aparicio, M. (2019). *Caracterización de capacitación y motivación laboral en las Mype comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019*. [tesis de grado, Universidad Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11887>
- Arancel. E. y Guardamino. L. (2019). Los factores motivacionales y el desempeño de los gerentes públicos. [tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5785>
- Arias. F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República Bolivariana de Venezuela.
- Arispe. C., Yangali. J, Guerrero. M., Lozada. O., Acuña. L. y Arellano. C. (2020). La investigación científica, una aproximación para los estudios de posgrado. Editorial Universidad Internacional del Ecuador.
- Arízaga, T. (2019). *Relación entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en la I.E. Nuestra Señora de Fátima - Piura, 2019*. [tesis de título, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40211/Arizaga\\_RTf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40211/Arizaga_RTf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Avendaño, M. (2017). *El desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita- Piura – 2017*. [tesis de título, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47695>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bizneo blog. (2021, 15 de mayo). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599>

- Bustillos, R. y Vásquez, A. (2019). Comunicación interna y compromiso laboral en la empresa Molitalia, Cercado de Lima, 2020. [tesis de título, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38324/Bustillos\\_VRA-Vasquez\\_HA-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38324/Bustillos_VRA-Vasquez_HA-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Castro, M. y Durand, G. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura - 2020*. [tesis de título, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7676/1/REP\\_ADMI\\_MARIA.CASTRO\\_GINNA.DURAND\\_MOTIVACION.DESEMPEÑO.LABORAL.TRABAJADORES.HOTEL.PRINCIPE.PIURA.2020.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7676/1/REP_ADMI_MARIA.CASTRO_GINNA.DURAND_MOTIVACION.DESEMPEÑO.LABORAL.TRABAJADORES.HOTEL.PRINCIPE.PIURA.2020.pdf)
- Chira, L. (2018). *Plan de desarrollo de capacidades para promover la gestión por resultados en la empresa Piura Mega Service E.I.R.L - Piura 2017*. [tesis de título, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47466>
- Chiavenato, I. (2007). Recursos Humanos. México: Mc Graw-Hill.
- Conexiónessan. (2019, 9 de setiembre). *Motivación laboral: nuevas tendencias globales*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/>
- Dávila, M. (2018). *Análisis de la motivación laboral según la teoría antropológica de la motivación dentro del área comercial de la Empresa MP Institucional S.A.C*. [tesis de grado, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional UDEP. <https://hdl.handle.net/11042/3965>
- Díaz, C. (2017). *Los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto, año 2016*. [tesis de título, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30394/diaz\\_e\\_c.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30394/diaz_e_c.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Escobedo, L. y Quiñones, M. (2020). Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. [tesis de grado,

- Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional.  
PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16601>
- Evia, M. (2015, 21 de julio). ¿Qué motiva a los trabajadores del mundo? Entrepreneur. <https://www.entrepreneur.com/article/268662>
- Faria, M.F. (2000). Desarrollo Organizacional: Enfoque Integral. México: Limusa.
- Fischman, D & Matos, L. (2014). Motivación 360°. Perú. Editorial Planeta Perú S.A.
- Flores, M. (2020). *Calidad de vida laboral y desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019*. [tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51004/Flores\\_PML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51004/Flores_PML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores-Ruiz, E. Miranda-Navales, M., Villasís-Keever, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. Revista Alergia México;64(3):364-370. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>.
- Guerrero, J. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional Piura, 2019*. [tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/410024>
- Guerrero, O. y Sánchez, M. (2011). *Análisis de la motivación del talento humano como factor competitivo en el sector bancario de la ciudad de Tunja*. [tesis de título, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/1151>
- Granados, L. (2020). *Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores del Hospital I EsSalud "Víctor Soles García" de Virú, 2020*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47589/Granados\\_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47589/Granados_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guzmán, A. y Rodríguez, M. (2019). *La flexibilidad laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Seguros Pacífico - Sura Piura año 2018*. [tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/53744>

- Guzmán, B. (2018). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2017*. [tesis de grado, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional USP. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/4571>
- Hernández, H. y Barrera, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental (RIAA)*, 9(1).  
<http://dx.doi.org/10.22490/21456453.2186>
- Hernández., Fernández. C., Baptista. M. (2014). Metodología de la investigación. Editorial Interamericana editores, S.A. México.
- Lanzetta, D., & Malegaríe, J. (2013). Breve resumen sobre etapas del proceso de investigación. *CUADERNO DE CÁTEDRA N° 4 “Iniciándonos en el mundo*. UBA- Cátedra Cohen, Buenos Aires.
- Linares, J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares\\_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- Macedo, P. (2018). *Relación entre la motivación personal y la productividad en la empresa comercial Bionova S.A.C*. [tesis de título, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional UDEP. <https://hdl.handle.net/11042/3588>
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Matabanchoy-Tulcán, S., Álvarez-Pabón, K., y Riobamba-Jiménez, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Univ. Salud*;21(2),176-187. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>

- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Miranda, C. (2018). *Liderazgo transformacional y motivación de los colaboradores en las divisiones de banca empresas y personas, de una Entidad Financiera Peruana - Lima 2018*. [tesis de título, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAD. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3216>
- Montenegro, Y. y Valenzuela, K. (2019). El desempeño laboral en las organizaciones. [tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UEPU. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU\\_3dd20c0c95ace09a6f5e740d8338149c](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_3dd20c0c95ace09a6f5e740d8338149c)
- Oppenheimer, A. (2018, 23 de junio) *El déficit motivacional de América Latina, por Andrés Oppenheimer*. El Comercio. <https://elcomercio.pe/opinion/columnistas/deficit-motivacional-america-latina-andres-oppenheimer-noticia-538786-noticia/>
- Panca, C. (2017). *Clima laboral y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá*. [tesis de título, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional USP. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2116/Tesis\\_45111.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2116/Tesis_45111.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pineda, C. (2019). *Actitudes hacia el machismo en estudiantes de secundaria de una institución educativa Rural de Huaraz, 2017*. [tesis de grado, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9038>
- Ramírez-Vielma, Raúl, & Nazar, Gabriela. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>

- Rendón-Macías, M. Villasís-Keever, M. y Miranda-Novales, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4):397-407. [https://www.researchgate.net/publication/322345711\\_Estadistica\\_descriptiva](https://www.researchgate.net/publication/322345711_Estadistica_descriptiva)
- Rengifo, S. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59737/Rengifo\\_MS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59737/Rengifo_MS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera-Porras, D., Hernández-Lalinde, J., Forgiony, J. y Bonilla-Cruz, N. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*. (39), 17-35. [https://www.researchgate.net/publication/330259994\\_Impacto\\_de\\_la\\_motivacion\\_laboral\\_en\\_el\\_clima\\_organizacional\\_y\\_las\\_relaciones\\_interpersonales\\_en\\_los\\_funcionarios\\_del\\_sector\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/330259994_Impacto_de_la_motivacion_laboral_en_el_clima_organizacional_y_las_relaciones_interpersonales_en_los_funcionarios_del_sector_salud)
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México. Pearson Educación.
- Rodríguez, N. (2017). *Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTE S.A.C., Independencia*. [tesis de título, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22334/Rodriguez\\_LN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22334/Rodriguez_LN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez-Marulanda, K. y Lechuga-Cardozo, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Salazar, M. y Gutiérrez Northía, A. La motivación laboral en el sector de servicios ¿qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera? *Revista Empresarial*, (10), 7-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5924578>
- Salgado, Jesús & Cabal, Ángel. (2011). *Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas* <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v27n2/v27n2a1.pdf>



- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=pt)
- Valenzuela, G. y Zerga, P. (2019). *La motivación como factor determinante en el rendimiento de los vendedores de seguros*. [tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9440>
- Vivas, G. (2020). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal docente de un instituto de educación superior Piura, 2019*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48407>

## ANEXOS

### Anexo1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Motivación</b>	Para Fischman y Matos (2014) describe la palabra motivación como el grado de temperatura del aire de un globo aerostático, los individuos que están motivados (aire cálido), se desplazan por los horizontes y los individuos que están desmotivados (aire frío), se encuentran sin moverse en la tierra pretendiendo que otras personas los empujen. (p.12). Se determinaron que existen los motivadores intrínsecos y extrínsecos.	La variable independiente motivación se operacionalizará teniendo en cuenta las dimensiones encontradas en las teorías como son los motivación intrínseca y extrínseca.	Motivación Intrínseca	Reconocimiento	1	ORDINAL 1. Alta 2. Media 3. Baja
				Logro	2	
				Progreso	3	
				Crecimiento	4	
				Responsabilidad	5	
				Reto profesional	6	
			Motivación Extrínseca	Condiciones de trabajo	7	
				Salario	8	
				Relación con el supervisor	9	
				Beneficios y servicios sociales	10	
<b>Desempeño laboral</b>	Según Faria (2000) precisa al desempeño laboral es la consecuencia del comportamiento del individuo frente al puesto que desempeña, facultades, sus labores, acciones o inacciones, necesitan de un procedimiento que medie o regule al individuo y organización.	La variable dependiente desempeño laboral se operacionalizará teniendo en cuenta la coincidencia de varios autores en las teorías encontradas, las dimensiones son: características del trabajador y aspectos organizacionales.	Características del trabajador	Dominio de las tareas específicas	11	ORDINAL 1. Alta 2. Media 3. Baja
				Habilidades y tareas no específicas	12	
				Comunicación oral y escrita	13	
				Demostración de esfuerzo	14	
			Aspectos organizacionales	Mantenimiento de la disciplina personal	15	
				Facilitación del rendimiento en equipo	16	
				Supervisión	17	
				Administración	18	

## Anexo 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y AHORROS DE UNA ENTIDAD DEL SECTOR MICROFINANCIERO, PIURA, 2021”

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	A	CN	N

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		S	CS	A	CN	N
1	Su jefe reconoce y comunica los méritos de sus colaboradores					
2	Es necesario dar lo mejor en el trabajo para que cuando haya oportunidades de ascenso tomen en cuenta sus méritos alcanzados					
3	Realiza cada cierto tiempo trabajos que necesiten de una experiencia diferente a la que usted tiene, le permite mejorar sus destrezas y/o habilidades					
4	Es relevante para su crecimiento profesional tener la oportunidad de aceptar labores que requieran un mayor esfuerzo					
5	Es una persona responsable, cumple con sus tareas y se automotiva					
6	Es importante asumir un puesto de trabajo con mucha responsabilidad, y que se presenta ante usted como un desafío					
7	La institución le ofrece adecuadas condiciones de trabajo					
8	Su salario es atractivo respecto al mercado laboral					
9	Mantiene una comunicación abierta con su superior que lo motiva					
10	La institución le ofrece beneficios y servicios sociales, que están acorde con el mercado laboral					
11	Es capaz de hacer bien su trabajo porque le dedica el tiempo y el esfuerzo necesario					
12	Planifica su trabajo de manera tal que puede hacerlo en tiempo y forma					

13	Mantiene una buena comunicación oral y escrita con sus compañeros de trabajo					
14	Tiene en mente los resultados que desea alcanzar en su trabajo					
15	Es disciplinado y respeta las normas de la institución					
16	La empresa otorga y facilita las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades					
17	El monitoreo y supervisión de la empresa es el adecuado para el cumplimiento de las metas de su puesto de trabajo					
18	La administración de la organización es la adecuada para el logro de los objetivos de su puesto de trabajo					

**Gracias por su colaboración**

### Anexo 3. EVIDENCIAS Y PROCEDIMIENTOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

#### Fiabilidad

ITEMS VARIABLE MOTIVACIÓN											
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma
E1	4	1	2	3	1	1	2	3	4	2	23
E2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
E3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	16
E4	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	20
E5	3	3	3	2	2	1	3	4	1	4	26
E6	1	1	1	3	1	1	2	3	2	1	16
E7	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	14
E8	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	18
E9	2	2	3	3	1	2	2	4	2	3	24
E10	3	1	3	1	1	1	2	4	2	2	20
VARIANZA	1	0.64	0.6	0.6	0.09	0.09	0.2	0.89	0.69	0.89	
SUMATORIA DE VARIANZAS	5.690										
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	21.610										

VARIABLE MOTIVACIÓN		
$\alpha$	: Coeficiente de confiabilidad de cuestionario	0.82
K	: Número de Items del instrumento	10
$\sum_{i=1}^k S_i^2$	: Sumatoria de las varianzas de los items	5.690

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_j^2} \right]$$

ITEMS VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL									
ENCUESTADOS	11	12	13	14	15	16	17	18	SUMA
E1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
E2	1	1	1	1	1	1	1	1	8
E3	1	1	1	1	1	1	2	2	10
E4	1	1	1	1	1	2	2	2	11
E5	3	3	1	2	2	3	3	2	19
E6	1	1	1	2	1	2	2	2	12
E7	1	1	1	1	1	1	2	2	10
E8	1	1	2	2	1	2	2	2	13
E9	2	2	2	1	1	2	1	2	13
E10	2	2	1	1	2	1	1	2	12
VARIANZA	0.44	0.44	0.16	0.21	0.16	0.44	0.41	0.16	
SUMATORIA DE VARIANZAS	2.420								
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	9.040								

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL		
$\alpha$	: Coeficiente de confiabilidad de cuestionario	0.84
K	: Número de Items del instrumento	8
$\sum_{i=1}^k S_i^2$	: Sumatoria de las varianzas de los items	2.420
$S_j^2$	: Varianza total del instrumento	9.040

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_j^2} \right]$$

## Validación de expertos

The screenshot shows a Gmail interface on a desktop browser. The address bar displays the URL: mail.google.com/mail/u/0/?ogbl#inbox/FMfcgzGikPZVFnbHqpQHvLmKqHHSmhT. The Gmail header includes the search bar with the text "Buscar en el correo electrónico" and the Gmail logo. The left sidebar shows navigation options: "Redactar", "Recibidos" (247), "Destacados", "Pospuestos", "Enviados", "Borradores", "Meet" (Nueva reunión, Unirte a una reunión), and "Hangouts" (Liz Estefany). The main email content is as follows:

**Fwd: CARTA DE VALIDACIÓN** Recibidos x

**NANCY YANETH GARCIA HERRERA** <ngarciahe@ucvvirtual.edu.pe>  
para mí

17:14 (hace 0 minutos)

----- Forwarded message -----  
De: **MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA** <mlunag12@ucvvirtual.edu.pe>  
Date: sáb, 2 oct 2021 a las 18:05  
Subject: Re: CARTA DE VALIDACIÓN  
To: NANCY YANETH GARCIA HERRERA <ngarciahe@ucvvirtual.edu.pe>

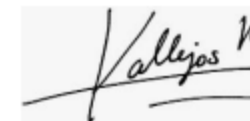
LOS INSTRUMENTOS SON APLICABLES,  
sin embargo, la redacción excede en las palabras "considera usted" se deben obviar.  
saludos.

El sáb, 2 oct 2021 a las 16:38, NANCY YANETH GARCIA HERRERA (<ngarciahe@ucvvirtual.edu.pe>) escribió:  
Estimada Miss buenas tardes, adjunto la carta de validación levantando las observaciones dadas por su persona, para que por favor nos valide la misma.  
A la espera de su atención.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "Motivación y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021"							
Apellidos y nombres de los Investigadores: - García Herrera Nancy Yaneth (ORCID: 0000-0002-7147-476X) – Sánchez Ramírez de Godos Liz Estefany (ORCID: 0000-0001-5248-7998)							
Apellidos y nombres del experto: Mba. Vallejos More Leandro Alonso							
ASPECTOS A EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
MOTIVACIÓN	Motivación Intrínseca	Reconocimiento	1. Su jefe reconoce y comunica los méritos de sus colaboradores	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca	X		
		Logro	2. Es necesario dar lo mejor en el trabajo para que cuando haya oportunidades de ascenso tomen en cuenta sus méritos alcanzados				
		Progreso	3. Realiza cada cierto tiempo trabajos que necesiten de una experiencia diferente a la que usted tiene, le permite mejorar sus destrezas y/o habilidades				
		Crecimiento	4. Es relevante para su crecimiento profesional tener la oportunidad de aceptar labores que requieran un mayor esfuerzo		X		
		Responsabilidad	5. Es una persona responsable, cumple con sus tareas y se automotiva		X		
		Reto profesional	6. Es importante asumir un puesto de trabajo con mucha responsabilidad, y que se presenta ante usted como un desafío		X		
	Motivación Extrínseca	Condiciones de trabajo	7. La institución le ofrece adecuadas condiciones de trabajo		X		
		Salario	8. Su salario es atractivo respecto al mercado laboral		X		
		Relación con el supervisor	9. Mantiene una comunicación abierta con su superior que lo motiva		X		
		Beneficios y servicios sociales	10. La institución le ofrece beneficios y servicios sociales, que están acorde con el mercado laboral		X		

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

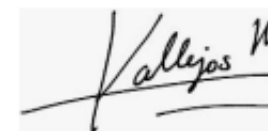


MBA. LEANDRO ALONSO VALLEJOS MORE  
CIP N° 190215

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "Motivación y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021"							
Apellidos y nombres de los Investigadores: - García Herrera Nancy Yaneth (ORCID: 0000-0002-7147-476X) – Sánchez Ramírez de Godos Liz Estefany (ORCID: 0000-0001-5248-7998)							
Apellidos y nombres del experto: Mba. Vallejos More Leandro Alonso							
ASPECTOS A EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
DESEMPEÑO LABORAL	Características del trabajador	dominio de las tareas específicas	1. Es capaz de hacer bien su trabajo porque le dedica el tiempo y el esfuerzo necesario	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca	X		
		Habilidades y tareas no específicas	2. Planifica su trabajo de manera tal que puede hacerlo en tiempo y forma		X		
		Comunicación oral y escrita	3. Mantiene una buena comunicación oral y escrita con sus compañeros de trabajo		X		
		Demostración de esfuerzo	4. Tiene en mente los resultados que desea alcanzar en su trabajo		X		
	Aspectos organizacionales	Mantenimiento de la disciplina personal	5. Es disciplinado y respeta las normas de la institución		X		
		Facilitación del rendimiento en equipo	6. La empresa otorga y facilita las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades		X		
		Supervisión	7. El monitoreo y supervisión de la empresa es el adecuado para el cumplimiento de las metas de su puesto de trabajo		X		
		Administración	8. La administración de la organización es la adecuada para el logro de los objetivos de su puesto de trabajo		X		

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables



MBA. LEANDRO ALONSO VALLEJOS MORE  
CIP N° 190215



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "Motivación y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021"							
Apellidos y nombres de los Investigadores: - García Herrera Nancy Yaneth (ORCID: 0000-0002-7147-476X) – Sánchez Ramírez de Godos Liz Estefany (ORCID: 0000-0001-5248-7998)							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Suysuy Chambergo Ericka Julissa							
ASPECTOS A EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
MOTIVACIÓN	Motivación Intrínseca	Reconocimiento	1. Su jefe reconoce y comunica los méritos de sus colaboradores	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca	X		
		Logro	2. Es necesario dar lo mejor en el trabajo para que cuando haya oportunidades de ascenso tomen en cuenta sus méritos alcanzados		X		
		Progreso	3. Realiza cada cierto tiempo trabajos que necesiten de una experiencia diferente a la que usted tiene, le permite mejorar sus destrezas y/o habilidades		X		
		Crecimiento	4. Es relevante para su crecimiento profesional tener la oportunidad de aceptar labores que requieran un mayor esfuerzo		X		
		Responsabilidad	5. Es una persona responsable, cumple con sus tareas y se automotiva		X		
		Reto profesional	6. Es importante asumir un puesto de trabajo con mucha responsabilidad, y que se presenta ante usted como un desafío		X		
	Motivación Extrínseca	Condiciones de trabajo	7. La institución le ofrece adecuadas condiciones de trabajo		X		
		Salario	8. Su salario es atractivo respecto al mercado laboral		X		
		Relación con el supervisor	9. Mantiene una comunicación abierta con su superior que lo motiva		X		
		Beneficios y servicios sociales	10. La institución le ofrece beneficios y servicios sociales, que están acorde con el mercado laboral		X		

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Ericka J. Suysuy Ch  
  
  
 CLAD - 13374

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "Motivación y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021"							
Apellidos y nombres de los Investigadores: - García Herrera Nancy Yaneth (ORCID: 0000-0002-7147-476X) – Sánchez Ramirez de Godos Liz Estefany (ORCID: 0000-0001-5248-7998)							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Suysuy Chambergo Ericka Julissa							
<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>				<b>OPINIÓN DEL EXPERTO</b>			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
DESEMPEÑO LABORAL	Características del trabajador	Dominio de las tareas específicas	1. Es capaz de hacer bien su trabajo porque le dedica el tiempo y el esfuerzo necesario	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca	X		
		Habilidades y tareas no específicas	2. Planifica su trabajo de manera tal que puede hacerlo en tiempo y forma		X		
		Comunicación oral y escrita	3. Mantiene una buena comunicación oral y escrita con sus compañeros de trabajo		X		
		Demostración de esfuerzo	4. Tiene en mente los resultados que desea alcanzar en su trabajo		X		
	Aspectos organizacionales	Mantenimiento de la disciplina personal	5. Es disciplinado y respeta las normas de la institución		X		
		Facilitación del rendimiento en equipo	6. La empresa otorga y facilita las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades		X		
		Supervisión	7. El monitoreo y supervisión de la empresa es el adecuado para el cumplimiento de las metas de su puesto de trabajo		X		
		Administración	8. La administración de la organización es la adecuada para el logro de los objetivos de su puesto de trabajo		X		

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables


## Anexo 4. AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA, APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



Piura, 14 de octubre de 2021.

Carta N° 1361-2021-GT/CMP

Sra.  
**SANCHEZ RAMIREZ LIZ ESTEFANY**  
Secretaria  
AGENCIA MERCADO

**PRESENTE.-**

De nuestra mayor consideración:

Por medio del presente documento, le saludamos cordialmente y en atención a su carta, mediante la cual solicita autorización para realizar el trabajo de investigación denominado: "**MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE CREDITOS Y AHORROS DE UNA ENTIDAD DEL SECTOR MICROFINANCIERO, PIURA 2021**", cumplimos con informar lo siguiente:

Que, se autoriza lo solicitado y para tal fin deberá coordinar con la Sra. Diana Soto Jiménez - Asistente de Gestión de Personas (celular 985871208 - correo electrónico dsoto@cajapiura.pe) la revisión de la encuesta antes de ser aplicada y cualquier otra información que sea utilizada para la realización de la tesis.

Sin otro particular.

Atentamente,

**María P. Gallo Zapata**  
Gerente de Gestión del Talento

**Anexo 5. MATRIZ DE DATOS**

N°	ITEMS																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	1	2	3	1	1	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2
4	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2
5	3	3	3	2	2	1	3	4	1	4	3	3	1	2	2	3	3	2
6	1	1	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2
7	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
8	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2
9	2	2	3	3	1	2	2	4	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2
10	3	1	3	1	1	1	2	4	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2
11	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	3	4	3	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4
13	1	1	2	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2
14	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
15	3	1	2	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1
16	2	1	2	2	1	2	3	5	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1
17	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2
18	2	1	4	1	1	2	3	5	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	3	3	3	3	1	1	2	4	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	4	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	3
23	4	1	3	1	2	1	3	5	5	3	2	3	1	3	2	3	1	3
24	5	1	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
25	2	1	2	1	1	1	2	3	4	3	1	2	2	1	1	2	2	2
26	2	2	4	2	1	2	2	4	3	3	2	2	2	1	1	3	2	3
27	2	1	3	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
29	3	1	3	3	5	5	2	1	2	2	2	5	5	5	5	2	3	2
30	2	2	1	4	1	1	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2

## Anexo 6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>Motivación y Desempeño Laboral en el área de Créditos y Ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021</b>	<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021?.</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero en Piura, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad del sector microfinanciero en Piura, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad del sector microfinanciero en Piura, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación directa entre la motivación y desempeño laboral en una entidad del sector microfinanciero en Piura, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe relación directa entre la motivación intrínseca y desempeño laboral en una entidad del sector microfinanciero en Piura, 2021.</p> <p>Existe relación directa entre la motivación extrínseca y desempeño laboral en una entidad del sector microfinanciero en Piura, 2021.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básica con enfoque cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental de carácter transversal con un nivel de investigación descriptivo – correlacional</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La presente investigación está conformada por los 30 colaboradores que se desempeñan en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero.</p>

## Anexo 7. OTRAS EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN

The image shows a screenshot of a Google Forms survey. At the top, there is a header with a cartoon illustration of a man in a suit giving a thumbs up. Below this, the title of the survey is 'ENCUESTA DE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL'. The text of the survey explains that it is for a microfinance entity in Piura, 2021, and lists the response options: 1 (Siempre), 2 (Casi siempre), 3 (A veces), 4 (Casi nunca) and 5 (Nunca). The survey is identified as 'Obligatorio' and is associated with the email 'liz.estefany.sanchez.ramirez@gmail.com'. The first question is '1. Su jefe reconoce y comunica los méritos de sus colaboradores.' with a 5-point Likert scale.

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf\_-2HjddYtMTXLgbf9wptv4-pyw8WK-lv8cOTiDMavjxOhJg/viewform

Aplicaciones fb ytb wsp Trilce Clementina CompuTrabajo LinkedIn Contactos Disney+ Pelis Plus Google Registro Digital de... Lista de lectura

### ENCUESTA DE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

En esta encuesta titulada "Motivación y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021" se desea conocer su opinión según las siguientes opciones:  
1 (Siempre), 2 (Casi siempre), 3 (A veces), 4 (Casi nunca) y 5 (Nunca)

liz.estefany.sanchez.ramirez@gmail.com (no se comparten)  
[Cambiar cuenta](#)

\*Obligatorio

1. Su jefe reconoce y comunica los méritos de sus colaboradores. \*

1 2 3 4 5

Siempre      Nunca

Escribe aquí para buscar

22°C 21:42 3/12/2021