



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral
de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Arroyo Olaechea, Jhuliana Elizabeth (orcid.org/0000-0002-6731-9070)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico todo este trabajo a mis padres quienes se han convertido en un pilar fundamental para mí y me han demostrado que son las únicas personas que estarán en los momentos más duros, tienen mi agradecimiento eterno por velar por mis sueños y mis profesores que, siendo grandes investigadores y profesionales, dedicaron su esfuerzo para estar conmigo durante esta investigación

Agradecimiento

Como finalización de este trabajo quiero agradecer a Dios por las fuerzas para poder continuar con todo este proceso educativo. De igual manera a mis padres Tania y Alexander que son un ejemplo de superación y gracias a su apoyo incondicional pude terminar con este largo camino de aprendizaje para la obtención del título profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables, Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. PROPUESTA	40
REFERENCIAS	55
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1. Análisis Descriptivo Dimensión Remuneración e Incentivos	18
Tabla 2. Análisis Descriptivo de la Dimensión Capacitaciones	19
Tabla 3. Análisis Descriptivo de la Dimensión Reconocimiento	20
Tabla 4. Análisis Descriptivo de la Dimensión Condiciones Laborales	21
Tabla 5. Análisis Descriptivo de la Dimensión Calidad de Trabajo	22
Tabla 6. Análisis Descriptivo de la Dimensión Responsabilidad	23
Tabla 7. Análisis Descriptivo Dimensión Compromiso Organizacional	24
Tabla 8. Análisis Descriptivo Dimensión Relaciones Interpersonales	25

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo Determinar las estrategias de motivación necesarias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022, por lo que se desarrolló una investigación tipo aplicada, de diseño no experimental y descriptiva. La muestra de estudio estuvo conformada por los 30 trabajadores de la de la Agencia ubicada en el Real Plaza de la ciudad de Piura. Las técnicas de recolección de datos empleadas en la investigación fueron la encuesta y la entrevista. Los principales resultados indican que existe una baja percepción respecto a la proporcionalidad de los sueldos respecto al trabajo realizado, asimismo en cuanto a la realización de capacitaciones. Se concluye que las estrategias de motivación necesarias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022 incluyen replantear la política de reconocimiento al potencial laboral y de bonificaciones a los empleados, implementar actividades de capacitación especializadas acordes a las competencias laborales necesarias, analizar las mejoras a implementar en la logística de apoyo material para la realización de las labores y realizar talleres de mejora de clima laboral y comunicación efectiva interna.

Palabras clave: Estrategias, motivación, desempeño laboral, reconocimientos

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the motivational strategies necessary to improve the work performance of the employees of Financiera Oh, Piura 2022, for which an applied type research was developed, with a non-experimental and descriptive design. The study sample was made up of the 30 workers of the Agency located in the Real Plaza of the city of Piura. The data collection techniques used in the research were the survey and the interview. The main results indicate that there is a low perception regarding the proportionality of salaries with respect to the work performed, also in terms of training. It is concluded that the necessary motivational strategies to improve the job performance of the employees of Financiera Oh, Piura 2022 include rethinking the policy of recognition of job potential and bonuses to employees, implementing specialized training activities according to the necessary job skills, analyze the improvements to be implemented in the logistics of material support to carry out the work and hold workshops to improve the working environment and effective internal communication.

Keywords: Strategies, motivation, job performance, recognition

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en el contexto actual usan tecnología de punta, buscan mercados fuera de sus fronteras, automatizan sus procesos, etc., pero han olvidado que sus organizaciones son dirigidas y controladas por seres humanos cuya labor desde los puestos gerenciales hasta los de producción generan un valor agregado sinigual y la razón es porque un ser humano es un ser único y por tanto se distingue de cada uno y de todos, es así que hoy en día se necesitan de seres humanos que sean personas profesionales altamente capacitadas para dirigir esas organizaciones. Por otra parte, es importante que las organizaciones entiendan que deben motivar a sus colaboradores para que estos puedan mejorar su productividad y eficiencia, de tal manera que las medidas de desempeño generen la promoción y crecimiento del capital humano que se va forjando en las mismas. (Arce, 2017)

Es así que se presentan dos conceptos muy importantes: el desempeño laboral que es la manera o forma en la que un colaborador se desarrolla en la organización donde labora y es donde este desempeño verifica o mide el rendimiento del trabajador utilizado como factores de evaluación la autoridad en el trabajo, la gestión del tiempo, las habilidades y capacidades que tiene, y el grado de producción; todo esto genera una información muy importante y valiosa tanto individual como colectiva. Y, por otro lado, la motivación que desarrolla la organización frente a sus colaboradores y que sirve para estimular la conducta de los colaboradores, que le permite sostener su rendimiento, incrementar su involucramiento con los procesos de la organización de tal manera que todos sientan esas energías generadas por motivaciones intrínsecas y extrínsecas que permitan el logro de la meta planteada por las organizaciones.

Un hecho muy importante es que a partir de las ideas planteadas los empresarios de cualquier giro de negocio sepan transformar a un recurso intangible (como el desempeño del colaborador) en un activo tangible y que a partir esta transformación tenga sentido el aspecto del punto de vista de costo al de inversión, cambiando el enfoque “irreal” que por mucho tiempo ha sido considerado en las empresas; por lo tanto ahora se ha de considerar al capital humano como un activo que genera valor económico a la organización generando valor suficiente para ser considerado como una ventaja competitiva.

Memon et al. (2009), manifiesta que el capital humano es parte integral de cualquier organización y se cree que si las organizaciones saben cómo su capital humano contribuye al éxito, entonces este puede medirse y gestionarse de forma eficaz. El desarrollo del capital humano en la organización es el mayor desafío para los líderes en la formulación de estrategias competitivas. Para lograr una ventaja competitiva, el papel del capital humano es más importante que nunca porque se considera que es el éxito de la riqueza y la principal fuente de ventaja competitiva.

Alfandi y Shabieb (2014) en la investigación realizada presenta que los incentivos morales, las recompensas, la eficiencia del sistema de recompensas y las promociones son cuatro factores que tienen un impacto significativo en el desempeño de los empleados en las instituciones de viajes y turismo de Jordania. Sin embargo, las recompensas se ubicaron en el primer lugar por su impacto en el desempeño de los empleados, mientras que la promoción se ubicó en el último lugar. Finalmente, este estudio ha verificado nuevas oportunidades de investigación que podrían enriquecer la comprensión de los incentivos y el desempeño de los empleados en las instituciones de viajes y turismo de Jordania.

En el año de 1994 el Banco Internacional es adquirido por Carlos Pastor quien junto a otros empresarios de la banca fundan lo que hoy se conoce como la Financiera Oh, quién a su vez pertenece a la gran familia del Grupo Interbank. La Financiera Oh se encuentra en todo el país y actualmente tiene 700,000 tarjetas distribuidas en todos sus clientes, es importante acotar que estas están asociadas a la red de MasterCard y Visa por consiguiente a todas las prestaciones que esto significa. Siendo parte de Interbank, ha sido impregnado de su cultura y su giro ha sido enfocado al desarrollo de la banca personal, algo que ha visto logrando muy bien a través de los años con el respaldo de uno de los grupos económicos más poderosos del país.

Pese a que la Financiera Oh tiene una Misión muy alentadora donde se contemplan frases como "...Trabajamos para que más peruanos puedan acceder a productos de primera calidad...", o en el caso de la Visión: "...Ser reconocidos como excelentes colaboradores..."; precisamente en la Financiera Oh que se ubica en el Real Plaza de la ciudad de Piura suceden dos hechos muy puntuales: los colaboradores si trabajan para que los peruanos (clientes de la

financiera) puedan acceder a productos de calidad porque les brindamos el respaldo financiero a través de la tarjeta de crédito de la institución y el servicio que se les brinda en todo momento, pero no se sienten reconocidos como excelente colaboradores y se sienten desmotivados por varios factores: falta de comunicación, bonos no acordes a la situación en la que nos encontramos, metas irreales e incumplibles, etc.

Es conocido en el sector bancario que una de las formas de motivar a los colaboradores es concederles un bono por buen rendimiento: por mejorar su desempeño, por alcanzar las metas planificadas, por superar las metas planteadas, etc., un sinnúmero de razones que la empresa encuentra para valorar a sus colaboradores y que hace que mejoren su productividad y a la vez permite ganar e incrementar su salario, algo que hoy en día es bienvenido en todas las organizaciones. Pero la realidad en la agencia del Real Plaza es algo distinto, por ejemplo: se nos solicita una meta diaria de 3 tarjetas por colaborador que en su conjunto es de 33, pero lamentablemente nos quedamos casi siempre en menos del 50% del cumplimiento de la meta; la razón es porque los potenciales clientes consideran el producto como una tarjeta cara por tener una tasa del 18%, pagos de membresías, seguros de desgravamen, etc., y es que el cliente indica que existen otros bancos con productos cuyas tasas son muchísimo menores e igualmente afiliadas tanto Visa como MasterCard y por lo tanto son más competitivos. Por lo tanto, genera un claro rechazo y como los colaboradores saben de antemano todo ello y que no van a alcanzar las metas, ya no siguen convenciendo a los clientes, generando mucha frustración.

Por otra parte los colaboradores sienten que es necesario promover charlas continuas con los colaboradores que les permita poder discutir y plantear estos alcances, incorporar dinámicas de grupo para empatizar con los colaboradores, realizar actividades motivacionales para reforzar vínculos, organizar eventos de integración, lograr un equilibrio de liderazgo autocrático permitiendo que se promueva la participación, ya que, si bien hay buenas relaciones con la Supervisión, no es lo mismo con la Gerencia lo que también por ese lado genera mucha desmotivación. Como resultado final se tiene incumplimiento de metas, productividad mínima, bajo desempeño y colaboradores desanimados.

En dicho orden de ideas la pregunta general de investigación es ¿Qué estrategias de motivación son necesarias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022? Por lo que las preguntas específicas son: ¿Qué características presentan la remuneración e incentivos a los colaboradores de Financiera Oh?, ¿Cuál es la percepción de los colaboradores de Financiera Oh respecto a las capacitaciones recibidas?, ¿Qué medidas de reconocimiento a los colaboradores se aplican en Financiera Oh?, ¿Qué condiciones laborales existen para los colaboradores de Financiera Oh?, ¿Qué características presenta la calidad de trabajo de los colaboradores de Financiera Oh?, ¿Cómo es la responsabilidad de los colaboradores de Financiera Oh?, ¿Qué compromiso organizacional existe en los colaboradores de Financiera Oh? y ¿Qué tipo de relaciones interpersonales se generan durante el trabajo en equipo en Financiera Oh?

La justificación del presente trabajo es práctica ya que se busca incrementar la productividad de los colaboradores que permita mejorar los estándares de desempeño laboral través de una serie de estrategias laborales y/o administrativas que generen esa motivación necesaria e importante para el logro y éxito de los colaboradores y de la financiera. La justificación social se circunscribe en el contexto de la visión propia de la gestión del potencial humano y su interacción en el centro de labores, con la posibilidad de contribuir al bienestar de dichos colaboradores a través de estrategias motivacionales.

De otra parte, el objetivo general es Determinar las estrategias de motivación necesarias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022. Asimismo, los objetivos específicos son Identificar las características que presenta la remuneración e incentivos a los colaboradores de Financiera Oh; Determinar la percepción de los colaboradores de Financiera Oh respecto a las capacitaciones recibidas; Determinar las medidas de reconocimiento a los colaboradores que se aplican en Financiera Oh; Establecer las condiciones laborales que existen para los colaboradores de Financiera Oh; Reconocer las características que presenta la calidad de trabajo de los colaboradores de Financiera Oh; Identificar la responsabilidad de los colaboradores de Financiera Oh; Determinar el compromiso organizacional que existe en los colaboradores de Financiera Oh y Reconocer el tipo de relaciones interpersonales que se generan durante el trabajo en equipo en Financiera Oh.

II. MARCO TEÓRICO

Como resultado del proceso de investigación de trabajos previos a nivel internacional se tiene la investigación de Gandía (2016) quién tuvo como objetivo explorar y analizar de manera efectiva la satisfacción y motivación laboral de los trabajadores de un banco a través de un diagnóstico. Se concluyó que en este tipo de trabajos de actividades sencillas y repetitivas es importante brindar pausas a los colaboradores; la entidad financiera debe tener cuidado en el diseño ergonómico del puesto; si están interesados en la evaluación de los colaboradores, pero es importante que se comunique de manera correcta, lo que permitirá influir en el nivel futuro de esfuerzo y mejorar su desempeño; los efectos nocivos de este tipo de trabajos son los trastornos del músculo de la espalda y miembros superiores además del estrés laboral que esto implica y finalmente enfatiza que es importante ofrecerles libertad, autonomía para que se desarrollen y que es muy importante para ellos la opinión de sus superiores.

García et al. (2019) tuvieron como objetivo realizar un estudio en PROSEGUR a través de la técnica de la observación; con base a lo observado y analizado, se realizó una propuesta de estrategias de comunicación y de motivación que permitieron mejorar el clima organizacional de la mencionada empresa. Se concluyó que es primordial generar y ejecutar una comunicación asertiva en todos los niveles de la empresa, teniendo en cuenta las áreas en las que el colaborador se desenvuelve. El campo laboral es un gran espacio de interacción intrapersonal y una mala actuación dentro del mismo puede afectar incluso los procesos de la empresa, por lo que se debe cuidar mucho de estos casos y trabajar en lo que se denomina inteligencia emocional.

Sum (2015) en su tesis de grado tuvo como finalidad principal establecer como la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Su diseño fue del tipo descriptivo, el instrumento usó la escala de likert que permitió examinar el desempeño de la población que consta de treinta y cuatro colaboradores. Se concluyó que el desempeño laboral del personal administrativo es influenciado por la motivación; es la motivación quién induce que el personal realice sus labores con gran entusiasmo; se sienten satisfechos por los incentivos o recompensas por su gran desempeño laboral además destaca la importancia de recibir la felicitación del superior cuando se realiza correctamente su trabajo.

Certuche & Llorente (2020) consideran como objetivo de investigación diseñar estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa REDECOL E.S.P. Su diseño fue de enfoque cualitativo, presenta un método inductivo y tiene un alcance descriptivo. Así mismo, se tiene un total de 15 personas (Donde 10 son recicladores). El resultado de la investigación determinó que la remuneración es baja; a pesar de estar afiliados a la ARS, este régimen de salud no cubre ciertas urgencias médicas por lo que se tiene que pagar por cuenta propia; existe una buena relación con el jefe, el compañerismo es bueno por lo que denota un buen clima organizacional; se da un reconocimiento al colaborador por el trabajo desempeñado. En la investigación se concluyó que las necesidades básicas de los colaboradores no se cubren en su totalidad, no tienen un seguro de salud acorde y suficiente para estar tranquilos, existe falta de capacitación que no ayuda a la autorrealización, pero si se da un buen clima organizacional entre la autoridad y los compañeros.

A continuación, se presentan los antecedentes que hacen referencia al plano nacional; dentro de los cuales se tiene a Araujo (2019) quien en su tesis tuvo como meta fundamental determinar qué tipo de relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes (Junín). Su diseño tuvo un enfoque de investigación cuantitativo, investigación del tipo básica, correlacional y no experimental. La población usada para la investigación fueron los 250 trabajadores. Las conclusiones evidenciaron que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio: El clima organizacional y el Desempeño Laboral, fundamentado en la misma relación directa que existe entre el clima organizacional y las dimensiones planteadas de la variable desempeño laboral como son: relaciones humanas, procesos internos y los sistemas abiertos.

Antúnez (2016), en la investigación realizada en la Beneficencia de Huaraz analiza como el desempeño laboral de los colaboradores se ve influenciado por la cultura organizacional. El diseño de su investigación tiene un enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo y de tipo no experimental. Las conclusiones sobre los colaboradores revelaron que el 88.87% hace uso de las TIC's; el 91.43% afirma que si se definen y especifican las tareas a desarrollar el incremento del desempeño laboral estará por descontado; entre el 82.86% y el 100% establece que contar con normas y reglamentos con la aplicación de las

mismas mejora la retroalimentación entre áreas; el 94.28% indica que las mejoras tanto de cooperación y de compromiso se logran a través de la aplicación de nuevas estrategias y de metas claras lo que mejoraría el desempeño de los colaboradores; el 80% manifiesta que la conducta de los colaboradores mejora de acuerdo a las percepciones positivas que se pueden abstraer de la cultura organizacional permitiendo un beneficio mutuo.

La investigación de Lora (2017) realizada en los juzgados de familia de Lambayeque tuvo como finalidad potenciar el desempeño laboral de los trabajadores elaborando un plan de estrategias de motivación. Su diseño tuvo un enfoque cuantitativo, aplicado, descriptivo – explicativo, no experimental. Los resultados fueron: los colaboradores señalan que la remuneración percibida no es acorde a los diversos trabajos que realizan; las bonificaciones no son acordes a las expectativas lo que genera descontento y desmotivación; la institución no los capacita; no existen políticas de reconocimiento y/o premios lo que determina que los colaboradores creen que su institución no se preocupa por reconocer su trabajo; cuentan con un ambiente de trabajo óptimo y limpio para sus actividades laborales; tienen nivel estudios de posgrado; son muy responsables pero no hay trabajo en equipo.

Chico (2018), da a conocer que su investigación la realizó en una entidad financiera que tuvo como propósito determinar cómo es el desempeño de los empleados ante el impacto generado por la motivación laboral. El diseño fue descriptivo, correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada. Por consiguiente las conclusiones fueron: Existe un bajo nivel de cumplimiento de los objetivos por no contar con el apoyo jefatural cuando los problemas se hacen presentes en la entidad financiera, llegando a tener la sensación de orfandad laboral; la entidad financiera cuenta con colaboradores altamente capacitados cuyas competencias les permiten resolver tareas cotidianas propias del quehacer financiero y cumpliendo lo especificado por el área; lamentablemente los colaboradores no ven oportunidades de crecer en la entidad financiera, por lo tanto genera una disminución considerable en la productividad de los mismos. Por lo tanto, enfatiza el investigador que debido a la falta de liderazgo y la falta de oportunidades de desarrollo profesional no existe impacto alguno con respecto a la motivación laboral que suponga una mejora en el desempeño de los empleados de la entidad financiera.

De igual forma se presentan las investigaciones desarrollados en el contexto local, dentro de los cuales se destaca al autor Samamé (2021) quién en su investigación tuvo como objetivo principal evaluar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una compañía de seguros. Su diseño fue de tipo cuantitativo, descriptivo, explicativo y no experimental. Con respecto a las conclusiones sostiene que: la motivación se correlaciona de manera positiva y significativamente con el desempeño laboral; la motivación intrínseca es la motivación que prevalece en los colaboradores; en cuanto al desempeño laboral, las dimensiones que caracterizan a la empresa son la competencia y la relación interpersonal.

Medina (2017) realiza su investigación en la organización educativa San Juan de Sullana con la finalidad de examinar como el desempeño laboral de los docentes se ve afectado por el Endomarketing. Fue un diseño no experimental, transversal, descriptiva, correccional y de enfoque cuantitativo. Las conclusiones del estudio se resumen en que el desempeño laboral sí se ve afectado de manera significativa y positiva por el Endomarketing, esta afirmación es fundamentada cuando se verifica la misma relación entre las dimensiones del Endomarketing: capacidad del docente, trabajo en equipo, capacitación, comunicación y motivación versus el desempeño laboral.

Maldonado (2019) en su tesis de grado considera como objetivo determinar en qué medida se relaciona el Empowerment sobre la motivación laboral de los colaboradores de Supermercados Peruanos S.A (Piura). El diseño fue no experimental, descriptiva, correlacional, transversal y cuantitativo. Con respecto a las conclusiones refiere que se evidenció la relación entre el Empowerment y la motivación laboral con un índice de confiabilidad de 0,729; en cuanto a la dimensión de poder se verificó que los colaboradores deciden sobre las situaciones críticas que se suelen presentarse en el trabajo, previas consultas con los jefes inmediatos; con respecto a la dimensión autoridad los trabajadores tienen la facultad de poder realizar sugerencias e influir sobre los integrantes de su equipo con la finalidad de contribuir; por otro lado la dimensión responsabilidad evidencia que los trabajadores son personas comprometidas y que les agrada el cumplimiento de las actividades a tiempo con el fin de lograr metas y objetivos; mientras la dimensión autonomía demuestra aceptación y compromiso con la organización.

López (2017), realizó su investigación en una Institución Educativa de Chulucanas y tuvo como propósito describir la motivación laboral de sus docentes. Su investigación tuvo un enfoque cuantitativo del tipo no experimental, descriptiva y transversal. Se concluyó que los docentes actúan motivados trascendentalmente tanto en beneficio de la Institución Educativa como por la comunidad; poseen una predisposición innata en la búsqueda de las novedades y los retos, explorar y aprender; poseen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo; cultivan valores como la amistad, solidaridad o el servicio; en el caso de docentes nombrados realizan su trabajo por la inherente satisfacción que le produce el sólo realizarla, contrario a los contratados cuya motivación de realizar su trabajo son los salarios, premios o incentivos; finalmente los que cuentan con grado de magister su nivel de motivación es más alta y predomina la motivación trascendente.

En el proceso de búsqueda de teorías y fuentes que sustenten la primera variable de la Investigación, *Estrategias de Motivación*, se encontró a Castro (2014) quien refiere que el término motivación procede del latín *moveré*, cuyo significado es mover, animar a las personas para que “inviertan” la fatiga en una actividad determinada. Toda persona que pretenda lograr por medio de otra algún movimiento-actividad, debe conocer la causa-motivo que haga rentable la energía-fatiga. De otra parte, Robbins y Coulter (2016) sostienen que para lograr un objetivo los seres humanos necesitan de la motivación para canalizar, dirigir, y sostener los esfuerzos que les permita cumplir con el logro efectivo de las acciones planificadas.

Martín (2020) plantea que en la vida hay una fuerza que nos impulsa a seguir adelante, despertarse todos los días para lograr los objetivos planteados; esa fuerza se denomina “motivación” y es justo lo que necesitan hoy las organizaciones y que no puede fallar en los momentos difíciles. Es importante que los colaboradores nunca pierdan la perspectiva de los objetivos de la empresa y la motivación es la poderosa herramienta que nos ayudará a lograr ese objetivo. Como consecuencia un colaborador motivado va a rendir más, su estado de pertenencia es con la organización y sus metas, genera nuevas ideas, incrementa su productividad, su crecimiento tanto personal como profesional, genera reconocimientos, mejor imagen y mayor competitividad entre las empresas del rubro.

González (2018) revela por otro lado que el país de México en una encuesta realizada por Gallup International quedó entre los países más felices del mundo, específicamente en el cuarto lugar; pero también reportó que es uno de los países más insatisfechos en cuanto al aspecto laboral se refiere. Es interesante este contraste, pero es explicado con que los mexicanos no se sienten a gusto en su trabajo y evidencian mucha desmotivación laboral y falta de comunicación.

Respecto a la *remuneración e incentivos*, las empresas y los colaboradores son los que se ponen de acuerdo para establecer la cantidad de dinero que recibirá el colaborador como pago por un trabajo o servicio que realizará en la empresa, este puede tener un salario inicial o de base, así como puede incluir diversas prestaciones que fueron ganadas por el sindicato o fueron brindada por la Alta dirección. Y los indicadores de esta dimensión son equidad entre la remuneración y las labores realizadas; bonificaciones por desempeño y potencial de desarrollo en el puesto. BIZNEO (2019), establece que se debe tener en cuenta que el logro y desempeño de los colaboradores ameritan gratificaciones y/o incentivos ya sea a nivel económico o concesiones de tiempo libre. Mientras que Up Spain. (2018) recomienda que las organizaciones deben tener una política de incentivos que permitan reconocer y premiar los logros, los que pueden ser económicos o en forma de premios.

En cuanto a la *dimensión capacitaciones*, estas son parte de un plan elaborado por el área de talento humano cuyo propósito fundamental es propiciar la adquisición de conocimientos, competencias y capacidades por parte de los colaboradores que supongan un mejor comportamiento en la organización y de la organización. Este plan de capacitación debe estar alineado con el plan estratégico de la empresa ya que debe permitir que una vez que los colaboradores estén capacitados vuelquen todos sus conocimientos y experiencias en mejorar los procesos de la organización, así como el cumplimiento eficiente de sus actividades en la empresa. Los indicadores seleccionados para esta variable son frecuencia de capacitaciones, capacitaciones de especialización y satisfacción con las capacitaciones brindadas.

En lo que respecta a la dimensión reconocimiento; se debe tener en cuenta que se debe valorar el trabajo de los colaboradores, resaltar hechos

positivos, apreciar conductas que hayan redundado en beneficio de la empresa, etc.; por lo tanto, la Gerencia General debe entender que su rol es fundamental en este aspecto. Sus indicadores son reconocimientos monetarios de la empresa, reconocimientos no monetarios de la empresa y satisfacción con la política de reconocimiento de la empresa.

En cuanto a condiciones laborales, estas pueden precisarse como el conjunto de elementos que establecen la situación en la cual el colaborador realiza sus tareas, y contiene las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido, las condiciones físicas, clasificación profesional, vacaciones, permisos, entre otros. Dentro de los indicadores específicos para esta dimensión se ha considerado al suministro de materiales para la realización de las labores, ambiente de trabajo y clima laboral

En lo que concierne a la segunda variable: Desempeño laboral, el autor Chiavenato (2016) argumenta que tiene cuatro importantes dimensiones: calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso organizacional y trabajo en equipo que determinan en el individuo un comportamiento que busca lograr los objetivos a partir de la generación de estrategias individuales. Robbins et al. (2013), mencionan que el desempeño laboral de manera general a nivel empresarial mide el logro de los objetivos estratégicos a un nivel individual; por otra parte, es un método que permite establecer cuan exitosa es una empresa dependiendo del cumplimiento de las actividades o metas planificadas.

Robbins y Judge (2013) explicaron que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados llevan a cabo las actividades, incluidas las descripciones de puestos. Sin embargo, la empresa actual está claramente estructurada y orientada al servicio y requiere más información y Chiavenato (2017), destaca que son acciones o comportamientos que los empleados creen que son relevantes para lograr los objetivos de la organización. Brune (2013), indica que el desempeño laboral es fundamental porque generan distintos principios: equilibrar a los colaboradores, ayudarlos a mejorar su desempeño, crear puestos acordes a sus habilidades y determinar las capacitaciones formativas.

Respecto a la dimensión calidad de trabajo, se refiere a los recursos, actividades y resultados procedentes de la contribución de los colaboradores en el trabajo. El trabajar con calidad nos permite mejorar la producción de bienes y

servicios, disminuir los costos e incrementar las ganancias. Pero también nos ofrece la oportunidad de generar un factor de motivación e integración entre los colaboradores en la búsqueda de un objetivo común: hacer bien las cosas. Sus indicadores de medición son orientación al trabajo, orientación a los resultados, gestión del cambio y competencias para la mejora continua. Según refiere Montoya (2016), implica realizar un trabajo o labor encomendada en el que no se comete errores y se usa adecuadamente los recursos con los que se cuenta. Igualmente se considera calidad en el desempeño cuando no se necesita de la supervisión externa para el logro de la labor encomendada lo que demuestra su nivel de profesionalismo en el trabajo.

En cuanto a responsabilidad en el trabajo o responsabilidad laboral, es una dimensión personalísima e individual que indica que a mayor responsabilidad adquirida (sea asumida o delegada) en la empresa implica una mayor posición jerárquica. Por lo tanto, se debe entender que los colaboradores deben ser conscientes que una responsabilidad laboral tiene implicancias como: asumir las responsabilidades de nuestros actos, gestionar tiempos, administrar el trabajo, ser responsables de los procesos, de las relaciones profesionales, así como de las emociones e incluso de los pensamientos. Sus indicadores son: manejo de Información, autonomía para el trabajo y actitud frente a los conflictos. Roble (2015), considera que la responsabilidad es tener disciplina para hacer bien el trabajo, en el momento requerido y con un gran sentido de conciencia.

De otra parte, el compromiso organizacional se ha planteado tanto de forma grupal como de forma individual y en ambos casos se indica que es un estado psicológico en el que los colaboradores desarrollan una relación con la organización o la empresa generando un compromiso o afecto al lugar donde desarrollan sus actividades laborales; teniendo en cuenta además que la intensidad de ese afecto o apego es individual y no colectivo. Los indicadores de esta dimensión son exigencia, disposición para el trabajo y uso de tecnología. López (2013), plantea que es la relación que el colaborador tiene con su organización y el logro de sus metas, la misma que se define por tres factores: aceptación de los objetivos y valores de la organización como propia o alineada a los objetivos y valores personales; disposición de brindar esfuerzo en favor de la organización, y el deseo de pertenencia frente a la organización, lo que implica querer quedarse en ella.

En cuanto a la dimensión trabajo en equipo, es el trabajo realizado por dos o más personas que se juntan con la finalidad de alcanzar un objetivo que de forma individual no lo podría realizar o si lo harían el tiempo sería su peor enemigo. Es importante que los equipos de trabajo trabajen con una estructura organizativa ya que le va a permitir encontrar la solución a sus problemas de una forma más rápida y eficiente. Los indicadores considerados son relaciones interpersonales y coordinación.

Chiavenato (2017), señala que está compuesto por un grupo de colaboradores que desarrollan sus tareas y labores formando equipos de trabajo para el logro de las metas y objetivos de la organización. Montoya (2016), menciona que es importante la aptitud de integración que debe tener el colaborador con sus demás compañeros y que debe ser solidario con los demás integrantes en la formulación de las ideas – solución que permitan el logro de los objetivos de su organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Hernández y Mendoza (2018), argumentan que las investigaciones aplicadas se concentran en plantear diversas opciones de mejora con respecto a la situación inicial, por lo que la investigación planteada es práctica y estará orientada a generar estrategias de solución considerando teorías y técnicas que se disponen respecto de las variables, así como de los resultados encontrados a partir de los datos recogidos en el campo de estudio. Asimismo, es de enfoque cuantitativo. Se propone un diseño no experimental porque las variables de investigación no serán manipuladas intencionalmente y serán analizadas en el contexto en el que se encuentren.

Además, es descriptivo-transversal. Es descriptivo porque es una investigación donde se analiza y describe las características que tiene que ver con las Estrategias Motivacionales de los colaboradores de la Financiera Oh que se sitúa en el Real Plaza de la ciudad de Piura; es transversal porque se analiza los hechos o fenómenos por medio de la aplicación de una única vez del instrumento de recolección de datos, al respecto Hernández *et al.* (2018) indica que la investigación descriptiva busca caracterizar las variables de estudio a fin de lograr los objetivos de la investigación, en el presente caso se identificarán las características de las variables Estrategias de Motivación y Desempeño Laboral.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 01: Estrategias de Motivación

Conjunto de acciones planificadas a través de las cuales los esfuerzos de un ser humano se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. (Robbins y Coulter, 2016).

Variable 02: Desempeño Laboral

Es el comportamiento del individuo en la búsqueda de los objetivos trazados, este constituye la estrategia individual para lograr los mismos (Chiavenato, 2016)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población:

Según Hernández y Mendoza (2018), la población es un conjunto de todos los elementos relacionados con varias descripciones explícitas. La población de estudio de la Financiera Oh, estará conformada por 30 colaboradores de la Agencia ubicada en el Real Plaza de la ciudad de Piura.

3.3.2 Criterios de selección:

Criterios de inclusión: varones y mujeres con contrato indeterminado o temporal tanto administrativos como operativos sin distinción de sexo ni edad.

Criterios de exclusión: colaboradores que al momento de la aplicación del instrumento de investigación se encontraron de permiso o licencia.

3.3.3. Muestra

Será similar a la población, por lo que se aplicará una muestra censal.

3.3.4 Unidad de análisis

Colaboradores de la Agencia de la Financiera Oh que se ubica en el módulo del Real Plaza de la ciudad de Piura.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Para medir la variable 1 y 2 vamos a aplicar una encuesta que nos permitirá recoger datos para poder inferir acerca de lo que opinan los colaboradores de la Financiera Oh con respecto de la investigación. No se modificará el entorno y se recogerá los datos tal cual se encuentra el fenómeno.

Asimismo, se hará uso de una entrevista a la Supervisora de la Agencia con preguntas relacionadas a la investigación.

3.4.2 Instrumentos

Se empleará un cuestionario la misma que se aplicará al total de la población conformado por los colaboradores de la Financiera Oh ubicado en el

Real Plaza de la ciudad de Piura. Además, se utilizará una guía de entrevista que se aplicará a la Supervisora de la Financiera Oh ubicado en el Real Plaza.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se ha desarrollado los instrumentos que es el Cuestionario que servirá para aplicar la encuesta a través de un Formulario de Google que se aplicará a los colaboradores de la Financiera y la Guía de entrevista que será utilizada en la entrevista que será pactada para aplicar a la Supervisora de la Agencia de dicha entidad financiera. Por tanto los pasos a seguir luego serán validar los instrumentos, aplicar una muestra, validar la confiabilidad, aplicar los instrumentos y finalmente analizarlos datos y obtener los resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información obtenida de las encuestas como se ha mencionado será a través de los Google Forms con el apoyo de Google Sheets. Los resultados cuantitativos serán procesados haciendo uso del software SPSS versión 25 y de Microsoft Excel 2019, lo que permitirá tener estadísticos precisos y relevantes para su posterior interpretación como: frecuencias y porcentajes de las variables 1 y variable 2 de la investigación; elaboración de gráficos y tablas, estadísticos de confiabilidad y de correlación. Por su parte la entrevista será procesada mediante métodos cuantitativos para sintetizar y consolidar en un solo cuadro la opinión vertida por la supervisora acerca de las variables de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Se ha respetado los derechos de autor citando y referenciando a todos los libros, separatas, paper's, etc., que fueran consultados para sustentar los diferentes puntos que integran la investigación para lo cual se ha seguido la normativa APA 7ma Edición. Además, la investigación es completamente original y no es plagio de ningún trabajo anterior. Finalmente se conserva la total reserva de los datos obtenidos de la empresa investigada, teniendo carácter de confidencial. También es importante resaltar el acatamiento de la Resolución de Consejo Universitario N°0262 – 2020/UCV del 28 de agosto de 2020 que actualizó el código de ética de investigación de la Universidad César Vallejo

donde se expresa claramente los principios y actuaciones éticas que norman la labor investigativa formativa y de fin de carrera.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del cuestionario

4.1.1. Objetivo 1: Identificar las características que presenta la remuneración e incentivos a los colaboradores de Financiera Oh

Tabla 1

Análisis Descriptivo de la Dimensión Remuneración e Incentivos

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Considera que los sueldos de los colaboradores de la Financiera Oh guardan proporción con trabajo realizado	0	0.00%	12	40.00%	14	46.67%	4	13.33%	0	0.00%	30
La bonificación por desempeño ofrecida por la Financiera Oh está relacionada con metas reales y posibles de cumplir	0	0.00%	13	43.33%	10	33.33%	5	16.67%	2	6.67%	30
Ha recibido alguna vez bonificación por desempeño de la Financiera Oh	0	0.00%	7	23.33%	12	40.00%	8	26.67%	3	10.00%	30
Considera que la Financiera Oh reconoce su potencial individual	0	0.00%	10	33.33%	13	43.33%	4	13.33%	3	10.00%	30

Nota. Resultados del cuestionario

Se puede visualizar que el 46,67% de los encuestados se muestra indeciso ante la premisa de si los sueldos de los colaboradores de la Financiera Oh guardan proporción con trabajo realizado, mientras que el 40,00% se muestra en desacuerdo frente a ello. En cuanto a si la bonificación por desempeño ofrecida por la Financiera Oh está relacionada con metas reales y posibles de cumplir, el 43,33% está en desacuerdo ante esta premisa y el 33,33% está indeciso. De otra parte, el 40,00% se muestra indeciso ante la premisa de si ha recibido alguna vez bonificación por desempeño de la Financiera Oh. Asimismo, el 23,33% está en desacuerdo con ello. Finalmente, el 43,33% se muestra indeciso ante la premisa de que la Financiera Oh reconoce su potencial individual, mientras que el 33,33% está en desacuerdo con ello.

4.1.2. Objetivo 2: Determinar la percepción de los colaboradores de Financiera Oh respecto a las capacitaciones recibidas

Tabla 2

Análisis Descriptivo de la Dimensión Capacitaciones

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
La Financiera Oh realiza frecuentemente capacitaciones en temas de especialización	0	0.00%	5	16.67%	14	46.67%	5	16.67%	6	20.00%	30
Considera que las capacitaciones ofrecidas por la Financiera Oh le han ayudado a mejorar su desempeño	0	0.00%	5	16.67%	8	26.67%	13	43.33%	4	13.33%	30
Considera que las capacitaciones ofrecidas por la Financiera Oh son de calidad y con profesionales capacitados.	0	0.00%	8	26.67%	8	26.67%	9	30.00%	5	16.67%	30

Nota. Resultados del cuestionario

Se evidencia que el 46,67% de los encuestados se muestra indeciso frente a la premisa de que la Financiera Oh realiza frecuentemente capacitaciones en temas de especialización, mientras que el 16,67% está en desacuerdo frente a ello. De otra parte, el 43,33% está de acuerdo en que las capacitaciones ofrecidas por la Financiera Oh le han ayudado a mejorar su desempeño, mientras que el 26,67% se muestra indecisa al respecto. Finalmente, el 30,00% de encuestados está de acuerdo en que las capacitaciones ofrecidas por la Financiera Oh son de calidad y con profesionales capacitados.

4.1.3. Objetivo 3: Determinar las medidas de reconocimiento a los colaboradores que se aplican en Financiera Oh

Tabla 3

Análisis Descriptivo de la Dimensión Reconocimiento

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
La Financiera Oh ha entregado alguna vez reconocimientos monetarios a los colaboradores	0	0.00%	5	16.67%	10	33.33%	10	33.33%	5	16.67%	30
La Financiera Oh ha entregado alguna vez reconocimientos no monetarios a los colaboradores	0	0.00%	3	10.00%	11	36.67%	12	40.00%	4	13.33%	30
Está satisfecho con la política de reconocimiento de la Financiera Oh a sus colaboradores	0	0.00%	4	13.33%	14	46.67%	10	33.33%	2	6.67%	30

Nota. Resultados del cuestionario

El 33,33% de encuestados se muestra indeciso ante la premisa de que la Financiera Oh ha entregado alguna vez reconocimientos monetarios a los colaboradores, sin embargo, otro 33,33% está de acuerdo con ello. De otra parte, el 40,00% está de acuerdo en que la Financiera Oh ha entregado alguna vez reconocimientos no monetarios a los colaboradores, en tanto el 36,67% está indeciso al respecto. Finalmente, el 46,67% de los encuestados se muestra indeciso ante la premisa si está satisfecho con la política de reconocimiento de la Financiera Oh a sus colaboradores, mientras que el 33,33% se muestra de acuerdo con ello.

4.1.4. Objetivo 4: Establecer las condiciones laborales que existen para los colaboradores de Financiera Oh

Tabla 4

Análisis Descriptivo de la Dimensión Condiciones Laborales

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
La Financiera Oh brinda los materiales necesarios para la realización de sus labores	0	0.00%	5	16.67%	10	33.33%	10	33.33%	5	16.67%	30
Los colaboradores de la Financiera Oh trabajan dentro de un ambiente laboral agradable	0	0.00%	1	3.33%	13	43.33%	12	40.00%	4	13.33%	30
La Financiera Oh se preocupa por ofrecer un buen clima laboral a sus colaboradores	0	0.00%	5	16.67%	10	33.33%	12	40.00%	3	10.00%	30

Nota. Resultados del cuestionario

Se evidencia que el 33,33% de encuestados está de acuerdo en que la Financiera Oh brinda los materiales necesarios para la realización de sus labores, asimismo otro 33,33% se muestra indeciso ante esta premisa. De otra parte, el 43,33% se muestra indeciso ante la premisa de que los colaboradores de la Financiera Oh trabajan dentro de un ambiente laboral agradable, mientras que el 40,00% está de acuerdo con ello. Finalmente, el 40,00% está de acuerdo en que la Financiera Oh se preocupa por ofrecer un buen clima laboral a sus colaboradores, mientras que el 33,33% se muestra indeciso ante esta premisa.

4.1.5. Objetivo 5: Reconocer las características que presenta la calidad de trabajo de los colaboradores de Financiera Oh

Tabla 5

Análisis Descriptivo de la Dimensión Calidad de Trabajo

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
La Financiera Oh evalúa la calidad del trabajo de los colaboradores según los resultados obtenidos	0	0.00%	0	0.00%	13	43.33%	17	56.67%	0	0.00%	30
La Financiera Oh aplica estrategias necesarias para gestionar el cambio ayudando a sus colaboradores a adaptarse al mismo.	0	0.00%	4	13.33%	14	46.67%	9	30.00%	3	10.00%	30

Nota. Resultados del cuestionario

Se puede evidenciar que el 56,67% de los encuestados está de acuerdo en que la Financiera Oh evalúa la calidad del trabajo de los colaboradores según los resultados obtenidos, mientras que el 43,33% se muestra indeciso al respecto. De otra parte, el 46,67% se muestra indeciso ante la premisa de que la Financiera Oh aplica estrategias necesarias para gestionar el cambio ayudando a sus colaboradores a adaptarse al mismo.

4.1.6. Objetivo 6: Identificar la responsabilidad de los colaboradores de Financiera Oh

Tabla 6

Análisis Descriptivo de la Dimensión Responsabilidad

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Los colaboradores cuentan con autonomía para la realización de su trabajo	0	0.00%	5	16.67%	12	40.00%	12	40.00%	1	3.33%	30
Los colaboradores hacen uso responsable de la información recibida	0	0.00%	3	10.00%	7	23.33%	12	40.00%	8	26.67%	30
Los colaboradores mantienen una actitud positiva y de empatía ante los conflictos	0	0.00%	4	13.33%	12	40.00%	10	33.33%	4	13.33%	30

Nota. Resultados del cuestionario

Se puede evidenciar que el 40,00% de los encuestados está de acuerdo en que los colaboradores cuentan con autonomía para la realización de su trabajo, mientras que otro 40,00% se muestra indeciso al respecto. De otra parte, el 40,00% está de acuerdo en que los colaboradores hacen uso responsable de la información recibida, mientras que el 26,67% está totalmente de acuerdo con ello. Finalmente, el 40% se muestra indeciso ante la premisa de que los colaboradores mantienen una actitud positiva y de empatía ante los conflictos, mientras que el 33,33% está de acuerdo con ello.

4.1.7. Objetivo 7: Determinar el compromiso organizacional que existe en los colaboradores de Financiera Oh

Tabla 7

Análisis Descriptivo de la Dimensión Compromiso Organizacional

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Los colaboradores se sienten orgullosos de decir a los demás que laboran en la Financiera Oh	0	0.00%	4	13.33%	9	30.00%	10	33.33%	7	23.33%	30
Los colaboradores tienen una comunicación fluida con la gerencia de la empresa	0	0.00%	5	16.67%	10	33.33%	8	26.67%	7	23.33%	30
Los colaboradores piensan en hacer carrera en la Financiera Oh	0	0.00%	4	13.33%	10	33.33%	13	43.33%	3	10.00%	30
El producto ofrecido por la Financiera Oh es fácil de vender	0	0.00%	7	23.33%	7	23.33%	11	36.67%	5	16.67%	30
Los colaboradores incrementan su productividad teniendo como aliado a la tecnología	0	0.00%	3	10.00%	5	16.67%	15	50.00%	7	23.33%	30

Nota. Resultados del cuestionario

El 33,33% de los encuestados está de acuerdo en que los colaboradores se sienten orgullosos de decir a los demás que laboran en la Financiera Oh, sin embargo, el 30,00% se muestra indeciso ante ello. De otra parte, el 33,33% se muestra indeciso ante la premisa de que los colaboradores tienen una comunicación fluida con la gerencia de la empresa mientras que el 26,67% está de acuerdo con ello. El 43,33% está de acuerdo en que los colaboradores piensan en hacer carrera en la Financiera Oh y el 33,33% se muestra indeciso ante esta premisa. Asimismo, el 36,67% está de acuerdo en que el producto ofrecido por la Financiera Oh es fácil de vender, pero el 23,33% está en desacuerdo con ello. Finalmente, el 50,00% está de acuerdo en que los colaboradores incrementan su productividad teniendo como aliado a la tecnología, sin embargo, el 10,00% está en desacuerdo frente a esta premisa.

4.1.8. Objetivo 8: Reconocer el tipo de relaciones interpersonales que se generan durante el trabajo en equipo en Financiera Oh

Tabla 8

Análisis Descriptivo de la Dimensión Relaciones Interpersonales

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Los colaboradores de la Financiera Oh trabajan en equipo	0	0.00%	0	0.00%	14	46.67%	12	40.00%	4	13.33%	30
Los colaboradores de la Financiera Oh les dan importancia a las relaciones interpersonales	0	0.00%	0	0.00%	13	43.33%	13	43.33%	4	13.33%	30

Nota. Resultados del cuestionario

Se aprecia que el 46,67% de encuestados se muestra indeciso ante la premisa de que los colaboradores de la Financiera Oh trabajan en equipo y el 40,00% se manifiesta de acuerdo ante esta premisa. De otra parte, el 43,33% se muestra indeciso ante la premisa de que los colaboradores de la Financiera Oh les dan importancia a las relaciones interpersonales, mientras que otro 43,33% está de acuerdo ante ello.

4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista

Variable 1: Estrategias de Motivación

En cuanto a los factores que se han tomado en cuenta para fijar la remuneración de los colaboradores, se pudo conocer que ello depende mucho la capacidad de pago que tenga la empresa, así como la productividad, se cuenta con un esquema de pago variable constituido por un básico más comisiones que dependen del cumplimiento de la meta. Asimismo, respecto a la frecuencia con que los colaboradores acceden a los incentivos ofrecidos por la empresa, estos no se dan con mucha frecuencia, la camaradería es muy importante para mantener un clima laboral y buenas relaciones entre los colaboradores. También se cuenta con una cuponera que ayuda a equilibrar su vida personal con el trabajo.

Respecto a la política de capacitaciones en la Financiera Oh, la empresa está enfocada en desarrollar las habilidades blandas en los colaboradores, así como el entrenamiento de habilidades y técnicas de ventas. Mientras que la selección de los temas de las capacitaciones depende de las necesidades de la empresa, se cuenta con una plataforma digital que le brinda mensualmente capacitaciones al personal para potenciar, mejorar indicadores y técnicas.

En cuanto al reconocimiento, se pudo conocer que Financiera Oh ofrece dos tipos de incentivos. Monetarios, que son los bonos que se otorgan a los colaboradores, ascensos en la empresa, bonos por permanencia, así como incentivos morales y emocionales, los cuales son de periodicidad mensual y semestral premiando con un reconocimiento por el excelente trabajo que vienen realizando, el elegir sus fechas de vacaciones, el tener un día extra por el cumplimiento de meta.

Respecto a las condiciones laborales, la Financiera Oh se preocupa por brindar un buen clima laboral a sus colaboradores, ya que depende mucho de cómo se sienta el colaborador en la empresa con la productividad y ganas que le ponga al trabajo. Un colaborador motivado es más creativo y ayuda a reducir los niveles de rotación. Para lograr ello, la empresa genera confianza, a partir de la transparencia, fomenta el respeto y la igualdad, así como la camaradería.

Variable 2: Desempeño Laboral:

Para medir la calidad de trabajo en la empresa se realizan evaluaciones de desempeño evaluando las competencias orientadas al cliente, al cumplimiento de metas, trabajo en equipo y comunicación. Asimismo, respecto al uso responsable de la información que manejan los colaboradores, estos al ingresar a la empresa firman un convenio de confidencialidad y tenemos un área encargada de velar que esto se cumpla.

Para lograr el compromiso y la fidelidad de sus colaboradores, la empresa reconoce el esfuerzo y compromiso brindado, de manera monetaria y moral. Asimismo, la Financiera Oh cuenta con adecuados canales de comunicación, con la pandemia se ha aprendido a usar otras herramientas para tener una mejora comunicación. En este contexto, se emplean los siguientes canales: reuniones, emails, Whatsapp, celulares, redes sociales corporativas, Tik Tok

En cuanto a las acciones para promover el trabajo en equipo de los colaboradores en Financiera Oh se realiza delegación, fijación de objetivos y objetivos comunes, reconoce y celebra los méritos de los demás, asimismo gestiona los conflictos.

V. DISCUSIÓN

En lo que respecta al primer objetivo específico, Identificar las características que presenta la remuneración e incentivos a los colaboradores de Financiera Oh, BIZNEO (2019), argumenta que debe tenerse en cuenta que el logro y desempeño de los colaboradores ameritan incentivos económicos o concesiones de tiempo libre. Mientras que Up Spain. (2018) recomienda que las organizaciones deben tener una política de incentivos que permitan reconocer y premiar los logros. En este contexto, la investigación realizada en Financiera Oh, indica que el 46,67% de los encuestados se muestra indeciso respecto a si los sueldos guardan proporción con el trabajo realizado, mientras que el 40,00% se muestra en desacuerdo. En cuanto a si la bonificación por desempeño ofrecida por la Financiera Oh está relacionada con metas reales y posibles de cumplir, el 43,33% está en desacuerdo y el 33,33% está indeciso. Estos resultados dejan entrever que aún existen pendientes respecto a incentivar a los colaboradores, ya que es necesario que estos sientan que la empresa los valora en sus esfuerzos y los reconoce, generando una relación mutuamente satisfactoria.

Gandía (2016) en la tesis relacionada con el análisis de la motivación de los empleados en una entidad bancaria en Valencia, España concluyó que es importante brindar pausas a los colaboradores; la entidad financiera debe tener cuidado en el diseño ergonómico del puesto; si están interesados en la evaluación de los colaboradores, pero es importante que se comunique de manera correcta, lo que permitirá influir en el nivel futuro de esfuerzo y mejorar su desempeño; los efectos nocivos de este tipo de trabajos son los trastornos del músculo de la espalda y miembros superiores además del estrés laboral que esto implica y finalmente enfatiza que es importante ofrecerles libertad, autonomía para que se desarrollen y que es muy importante para ellos la opinión de sus superiores. En el caso de Financiera Oh ello no se aplica como debiera ser ya que los resultados demuestran que el 40,00% de encuestados se muestra indeciso ante la premisa de si ha recibido alguna vez bonificaciones por el desempeño alcanzado, por otro lado, el 23,33% está en desacuerdo con ello. Finalmente, el 43,33% se muestra indeciso ante la premisa de que la Financiera

Oh reconoce su potencial individual, mientras que el 33,33% está en desacuerdo con ello. Estos resultados podrían devenir en situaciones no deseadas para la empresa como deserción, insatisfacción, limitada identificación con la empresa y escaso compromiso, con el consecuente posible efecto no solo en el desempeño sino también en el clima laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico, Determinar la percepción de los colaboradores de Financiera Oh respecto a las capacitaciones recibidas, para Martín (2020) las capacitaciones son parte de un plan elaborado por el área de talento humano cuyo propósito fundamental es propiciar la adquisición de conocimientos, competencias y capacidades por parte de los colaboradores que supongan un mejor comportamiento en la organización. Los indicadores seleccionados para esta variable son frecuencia de capacitaciones, capacitaciones de especialización y satisfacción con las capacitaciones brindadas. Al respecto, en la investigación realizada en Financiera Oh se evidencia que el 46,67% de los encuestados se muestra indeciso frente a la premisa de que la Financiera Oh realiza frecuentemente capacitaciones en temas de especialización, mientras que el 16,67% está en desacuerdo frente a ello.

De otra parte, Gandía (2016) en su estudio sobre la satisfacción y motivación laboral de los trabajadores de un banco, concluyó que, en la evaluación de los colaboradores, es importante medir el efecto de las capacitaciones sobre el nivel futuro de esfuerzo y desempeño. En este orden de ideas, en Financiera Oh se encontró que el 43,33% está de acuerdo en que las capacitaciones ofrecidas por la Financiera Oh le han ayudado a mejorar su desempeño, mientras que el 26,67% se muestra indecisa al respecto. Finalmente, el 30,00% de encuestados está de acuerdo en que las capacitaciones ofrecidas por la Financiera Oh son de calidad y con profesionales capacitados.

En lo que concierne al tercer objetivo específico, Determinar las medidas de reconocimiento a los colaboradores que se aplican en Financiera Oh, Robbins (2016) refiere que en el reconocimiento se debe tener en cuenta que se debe

valorar el trabajo de los colaboradores, resaltar hechos positivos, apreciar conductas que hayan redundado en beneficio de la empresa, etc. Sus indicadores son reconocimientos monetarios de la empresa, reconocimientos no monetarios de la empresa y satisfacción con la política de reconocimiento de la empresa. En este contexto, en Financiera Oh se encontró que el 33,33% de encuestados se muestra indeciso ante la premisa de que la empresa ha entregado alguna vez reconocimientos monetarios a los colaboradores, sin embargo, otro 33,33% está de acuerdo con ello. De otra parte, el 40,00% está de acuerdo en que la Financiera Oh ha entregado alguna vez reconocimientos no monetarios a los colaboradores, en tanto el 36,67% está indeciso al respecto.

García et al. (2019) en un estudio realizado en PROSEGUR a través de la técnica de la observación; concluyó que es primordial generar y ejecutar una comunicación asertiva y de reconocimiento en todos los niveles de la empresa, teniendo en cuenta las áreas en las que el colaborador se desenvuelve. por lo que esto se debe cuidar mucho y trabajar en lo que se denomina inteligencia emocional. En este sentido, en Financiera Oh el 46,67% de los encuestados se muestra indeciso ante la premisa si está satisfecho con la política de reconocimiento de la Financiera Oh a sus colaboradores, mientras que el 33,33% se muestra de acuerdo con ello.

Respecto al cuarto objetivo específico, Establecer las condiciones laborales que existen para los colaboradores de Financiera Oh, Robbins (2018) argumenta que las condiciones laborales son el conjunto de elementos que establecen la situación en la cual el colaborador realiza sus tareas, y contiene las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido, las condiciones físicas, clasificación profesional, vacaciones, permisos, entre otros. Dentro de los indicadores específicos para esta dimensión se ha considerado al suministro de materiales para la realización de las labores, ambiente de trabajo y clima laboral. En este sentido, en la Financiera Oh se evidenció que el 33,33% de encuestados está de acuerdo en que la empresa brinda los materiales necesarios para la realización de sus labores, asimismo otro 33,33% se muestra indeciso ante esta premisa. De otra parte, el 43,33% se muestra indeciso ante la premisa de que los colaboradores de la Financiera Oh trabajan dentro de un ambiente laboral agradable, mientras que el 40,00% está de acuerdo con ello.

Por su parte, Sum (2015) concluyó en su investigación que las condiciones laborales de los trabajadores influyen en el desempeño laboral del personal administrativo; lo cual induce a que el personal realice sus labores con gran entusiasmo y satisfechos con los incentivos o recompensas. Al respecto en Financiera Oh se pudo determinar que el 40,00% de encuestados está de acuerdo en que la empresa se preocupa por ofrecer un buen clima laboral a sus colaboradores, mientras que el 33,33% se muestra indeciso ante esta premisa.

En lo que atañe al quinto objetivo específico, Reconocer las características que presenta la calidad de trabajo de los colaboradores de Financiera Oh, dimensión calidad de trabajo, se refiere a los recursos, actividades y resultados procedentes de la contribución de los colaboradores en el trabajo. El trabajar con calidad permite mejorar la producción de bienes y servicios, disminuir los costos e incrementar las ganancias. Pero también ofrece la oportunidad de generar un factor de motivación e integración entre los colaboradores en la búsqueda de un objetivo común: hacer bien las cosas. Sus indicadores de medición son orientación al trabajo, orientación a los resultados, gestión del cambio y competencias para la mejora continua. En este sentido, en la investigación realizada en Financiera Oh se pudo evidenciar que el 56,67% de los encuestados está de acuerdo en que la Financiera Oh evalúa la calidad del trabajo de los colaboradores según los resultados obtenidos, mientras que el 43,33% se muestra indeciso al respecto.

Certuche & Llorente (2020) en su investigación sobre estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa REDECOL E.S.P. concluyeron que la calidad del trabajo depende de los niveles de remuneración, así como de otros factores como el compañerismo y un buen clima organizacional, acompañados de un seguro de salud acorde y suficiente para estar tranquilos, así como de capacitación. Mientras que en la investigación realizada en Financiera Oh se evidenció que el 46,67% se muestra indeciso ante la premisa de que la Financiera Oh aplica estrategias necesarias para gestionar el cambio ayudando a sus colaboradores a adaptarse al mismo.

En cuanto al sexto objetivo específico, Identificar la responsabilidad de los colaboradores de Financiera Oh, Roble (2015) señala que la responsabilidad en el trabajo o responsabilidad laboral, es una dimensión personalísima e individual que indica que a mayor responsabilidad adquirida (sea asumida o delegada) en la empresa implica una mayor posición jerárquica. Por lo tanto, se debe entender que los colaboradores deben ser conscientes que una responsabilidad laboral tiene implicancias. Sus indicadores son: manejo de Información, autonomía para el trabajo y actitud frente a los conflictos. En dicho orden de ideas, en la Financiera Oh se pudo evidenciar que el 40,00% de los encuestados está de acuerdo en que los colaboradores cuentan con autonomía para la realización de su trabajo, mientras que otro 40,00% se muestra indeciso al respecto. De otra parte, el 40,00% está de acuerdo en que los colaboradores hacen uso responsable de la información recibida, mientras que el 26,67% está totalmente de acuerdo con ello.

Araujo (2019) en su tesis sobre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes (Junín) concluyó que existe una relación directa y significativa entre la responsabilidad laboral y el desempeño laboral, donde desarrollan un papel importante las relaciones humanas, los procesos internos y los sistemas abiertos. En este sentido, el 40% de encuestados en Financiera Oh se muestra indeciso ante la premisa de que los colaboradores mantienen una actitud positiva y de empatía ante los conflictos, mientras que el 33,33% está de acuerdo con ello.

Respecto al séptimo objetivo específico, Determinar el compromiso organizacional que existe en los colaboradores de Financiera Oh, López (2013) indica que el compromiso organizacional se ha planteado tanto de forma grupal como de forma individual y en ambos casos se indica que es un estado psicológico en el que los colaboradores desarrollan una relación con la organización o la empresa generando un compromiso o afecto al lugar donde desarrollan sus actividades laborales; teniendo en cuenta además que la intensidad de ese afecto o apego es individual y no colectivo. Los indicadores de esta dimensión son exigencia, disposición para el trabajo y uso de tecnología. En dicho contexto, el 33,33% de los encuestados está de acuerdo en que los

colaboradores se sienten orgullosos de decir a los demás que laboran en la Financiera Oh, sin embargo, el 30,00% se muestra indeciso ante ello. De otra parte, el 33,33% se muestra indeciso ante la premisa de que los colaboradores tienen una comunicación fluida con la gerencia de la empresa mientras que el 26,67% está de acuerdo con ello.

Antúnez (2016), en la investigación realizada en la Beneficencia de Huaraz analiza como el desempeño laboral de los colaboradores se ve influenciado por la cultura organizacional, concluye que los colaboradores revelaron que el 88.87% experimenta un compromiso organizacional de nivel, asimismo, el 91.43% afirma que si se definen y especifican las tareas a desarrollar el incremento del desempeño laboral estará por descontado; entre el 82.86% el 94.28% indica que las mejoras tanto de cooperación y de compromiso se logran a través de la aplicación de nuevas estrategias y de metas claras lo que mejoraría el desempeño de los colaboradores. Por su parte, en la Financiera Oh el 43,33% está de acuerdo en que los colaboradores piensan en hacer carrera en la Financiera Oh y el 33,33% se muestra indeciso ante esta premisa. Asimismo, el 36,67% está de acuerdo en que el producto ofrecido por la Financiera Oh es fácil de vender, pero el 23,33% está en desacuerdo con ello. Finalmente, el 50,00% está de acuerdo en que los colaboradores incrementan su productividad teniendo como aliado a la tecnología, sin embargo, el 10,00% está en desacuerdo frente a esta premisa.

En cuanto al octavo específico, Reconocer el tipo de relaciones interpersonales que se generan durante el trabajo en equipo en Financiera Oh, Chiavenato refiere que el trabajo en equipo, es el trabajo realizado por dos o más personas que se juntan con la finalidad de alcanzar un objetivo que de forma individual no lo podría realizar o si lo harían el tiempo sería su peor enemigo. Es importante que los equipos de trabajo trabajen con una estructura organizativa ya que le va a permitir encontrar la solución a sus problemas de una forma más rápida y eficiente. Los indicadores considerados son relaciones interpersonales y coordinación. En este contexto, en Financiera Oh se aprecia que el 46,67% de encuestados se muestra indeciso ante la premisa de que los colaboradores de la Financiera Oh trabajan en equipo y el 40,00% se manifiesta de acuerdo ante esta premisa.

De otra parte, Chico (2018) en su investigación en una entidad financiera respecto al desempeño de los empleados ante el impacto generado por la motivación laboral, concluyó que existe un bajo nivel de cumplimiento de los objetivos por no desarrollar adecuadamente el trabajo en equipo aun cuando la entidad financiera cuenta con colaboradores altamente capacitados. Mientras que, en Financiera Oh, se encontró que el 43,33% se muestra indeciso ante la premisa de que los colaboradores de la Financiera Oh les dan importancia a las relaciones interpersonales, asimismo el 43,33% está de acuerdo ante ello.

En cuanto al objetivo general, Determinar las estrategias de motivación necesarias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022, Castro (2014) refiere que el término motivación procede del latín moveré, cuyo significado es mover, animar a las personas para que "inviertan" la fatiga en una actividad determinada. Toda persona que pretenda lograr por medio de otra algún movimiento-actividad, debe conocer la causa-motivo que haga rentable la energía-fatiga. De otra parte, Robbins y Coulter (2016) sostienen que para lograr un objetivo los seres humanos necesitan de la motivación para canalizar, dirigir, y sostener los esfuerzos que les permita cumplir con el logro efectivo de las acciones planificadas.

En este contexto, en la investigación se propone aplicar cuatro estrategias orientadas a mejorar el sistema de bonificaciones a los empleados, así como la política de reconocimiento al potencial laboral, desarrollar actividades de capacitación especializadas acordes a las competencias laborales necesarias, mejorar la logística de apoyo material para la realización de las labores y lograr un mejor clima laboral y fluidez en la comunicación interna en la Financiera. Ello se condice con el enfoque de Chiavenato (2016) que en cuanto al desempeño laboral argumentó que este tiene cuatro importantes dimensiones: calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso organizacional y trabajo en equipo que determinan en el individuo un comportamiento que busca lograr los objetivos a partir de la generación de estrategias individuales.

Finalmente, en la misma línea que Chiavenato, Samamé (2021) en su investigación concluyó que la motivación se correlaciona de manera positiva y significativamente con el desempeño laboral; la motivación intrínseca es la motivación que prevalece en los colaboradores; en cuanto al desempeño laboral, las dimensiones que caracterizan a la empresa son la competencia y la relación

interpersonal. Mientras que Medina (2017) concluyó que el desempeño laboral sí se ve afectado de manera significativa y positiva por el endomarketing, a través de sus dimensiones capacidad del docente, trabajo en equipo, capacitación, comunicación y motivación versus el desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. Se evidenció que entre los trabajadores existe una baja percepción respecto a la proporcionalidad de los sueldos respecto al trabajo realizado. Lo mismo ocurre en cuanto a la bonificación por desempeño ofrecida por la Financiera Oh y su relación con las metas reales y posibles de cumplir; existiendo, asimismo, trabajadores que manifiestan no haber recibido ninguna bonificación por desempeño. Finalmente, los trabajadores perciben que la empresa no reconoce su potencial individual.
2. Existe una percepción poco favorable de los trabajadores hacia la frecuencia de realización de capacitaciones por parte de la empresa, asimismo, respecto a la contribución de las capacitaciones al desempeño laboral. Finalmente, se presenta una baja opinión respecto a la calidad de las capacitaciones realizadas por la empresa.
3. Los trabajadores, en su mayoría perciben que la empresa escasamente entrega reconocimientos monetarios a los colaboradores, lo mismo ocurre respecto a los reconocimientos no monetarios. Finalmente, una importante proporción de los empleados afirman que sienten una escasa satisfacción con la política de reconocimiento de la Financiera Oh a su personal.
4. En cuanto a las condiciones laborales se pudo evidenciar que existe una disconformidad respecto a la forma en que la Financiera Oh brinda los materiales necesarios para la realización de sus labores, asimismo, existe una disconformidad respecto a la preocupación de la empresa en cuanto a ofrecer un buen clima laboral a sus colaboradores.
5. Existe una percepción medianamente positiva respecto a evaluación que realiza la Financiera Oh sobre la calidad del trabajo de los colaboradores. Sin embargo, la percepción es relativamente negativa en cuanto a la aplicación de estrategias necesarias para gestionar el cambio ayudando a sus colaboradores a adaptarse al mismo.

6. Los trabajadores de la empresa expresan una posición de incertidumbre o incluso de rechazo respecto al nivel de autonomía que los trabajadores tienen para la realización de su trabajo, mientras que, la percepción en cuanto a la actitud de los colaboradores y el uso responsable de información por parte de estos es relativamente positiva.
7. En cuanto al compromiso organizacional, se evidencia que el aspecto más débil es la perspectiva de los trabajadores respecto a la facilidad para la venta de los productos ofrecidos por Financiera Oh. Asimismo, el personal demuestra limitada perspectiva respecto a hacer carrera en la empresa, así como respecto a la fluidez de la comunicación entre los colaboradores y la gerencia de la empresa.
8. Respecto a las relaciones interpersonales que se generan durante el trabajo en equipo en Financiera Oh, existe una perspectiva medianamente positiva por parte de los empleados, mientras que lo mismo sucede en cuanto a la importancia que estos le dan a las relaciones interpersonales en la empresa.
9. En cuanto a las estrategias de motivación necesarias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022, se determinó que es necesario replantear la política de reconocimiento al potencial laboral y de bonificaciones a los empleados, implementar actividades de capacitación especializadas acordes a las competencias laborales necesarias, analizar las mejoras a implementar en la logística de apoyo material para la realización de las labores y realizar talleres de mejora de clima laboral y comunicación efectiva interna.

VII. RECOMENDACIONES

1. Realizar una revisión de las categorías salariales de los trabajadores según sus niveles jerárquicos, para lo cual se deberá considerar la aplicación de una técnica de valuación de puestos que permita establecer franjas salariales coherentes con el trabajo realizado. Asimismo, se debe analizar la idoneidad de las bonificaciones administradas a los trabajadores, considerando las metas reales y posibles a alcanzar.
2. Realizar un balance de competencias laborales existente en la empresa, a fin de determinar las carencias al respecto. Esta información debe servir como base para la planificación de actividades de capacitación anual, en la cual se debería beneficiar a la mayor parte posible de empleados, incluso realizando capacitaciones in house, verificando siempre la idoneidad de las organizaciones que sean contratadas para realizar estas actividades de capacitación.
3. La empresa debe analizar y proponer estrategias de reconocimiento a los trabajadores que destaquen en el desarrollo de procesos y procedimientos laborales, ello con la finalidad de mantener las expectativas positivas y posterior satisfacción de los trabajadores, quienes de este modo sentirán un mayor compromiso con la empresa.
4. Revisar los procedimientos de abastecimiento de materiales y equipos necesarios para que los trabajadores realicen sus labores sin mayores contratiempos.
5. Promover un clima laboral sano y positivo para todos los trabajadores, donde estos se sientan seguros y con la confianza necesaria para interactuar mutuamente, asimismo, generando canales de comunicación fluidos y efectivos entre las distintas áreas, lo cual será un soporte muy importante para mejorar la calidad de los procesos dirigidos al cliente.

6. Establecer y comunicar claramente a los trabajadores los mecanismos de evaluación de personal implementados, así como sus objetivos. De otra parte, es necesario que la empresa implemente iniciativas que promuevan la gestión del cambio en los distintos niveles organizacionales, logrando una mejor actitud del personal ante las diversas decisiones y acciones que sean ejecutadas por los directivos y jefes.
7. Aplicar la técnica del empowerment con los trabajadores de la empresa, a fin de generar mayores espacios de autonomía para el desempeño de los mismos, lo cual, junto al fortalecimiento de sus competencias, podría generar mejoras en la calidad y productividad de las labores.
8. En cuanto al compromiso organizacional, se evidencia que el aspecto más débil es la perspectiva de los trabajadores respecto a la facilidad para la venta de los productos ofrecidos por Financiera Oh. Asimismo, el personal demuestra limitada perspectiva respecto a hacer carrera en la empresa, así como respecto a la fluidez de la comunicación entre los colaboradores y la gerencia de la empresa.

VIII. PROPUESTA

Estrategias de motivación para colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022

1. Introducción

¡Financiera Oh! es una organización perteneciente al grupo Intercorp y su principal producto es Tarjeta Oh!, que es una tarjeta de crédito internacional que cuenta con respaldo de MasterCard y Visa, lo que hace posible que más de ochocientos mil usuarios puedan disfrutar tanto de ella tanto en el extranjero como en el Perú. Asimismo, dispone de créditos seguros y efectivos. El principal canal comercial principal se ubica en tiendas Oeschle, Promart y Plaza Veá.

¡Financiera Oh! asume con mucha importancia la comunicación interna y por ello emplea canales como Whatsapp, Facebook, LinkedIn, mail y la App Somos Oh!, para que los trabajadores puedan estar comunicados a nivel nacional y en tiempo real, habiendo conseguido implementar la cultura de trato cordial y plano, contando con más del setenta por ciento de trabajadores pertenecientes a la generación de los millenials, siendo la población laboral de aproximadamente 1275 colaboradores.

En la tesis realizada se han determinado ciertas debilidades que van de la mano con la escala remunerativa, las bonificaciones a los empleados, el reconocimiento al potencial laboral, las capacitaciones especializadas, el apoyo material para la realización de las labores, el clima laboral, la autonomía para la realización del trabajo y la fluidez de la comunicación con la gerencia.

2. Objetivo de la propuesta

Objetivo general:

Fortalecer la motivación de los empleados de la Financiera Oh, Piura 2022

Objetivos específicos:

- Mejorar el sistema de bonificaciones a los empleados, así como la política de reconocimiento al potencial laboral
- Desarrollar actividades de capacitación especializadas acordes a las competencias laborales necesarias
- Mejorar la logística de apoyo material para la realización de las labores
- Lograr un mejor clima laboral y fluidez en la comunicación interna en la Financiera.

3. Justificación

En el mundo contemporáneo de las organizaciones, la efectiva gestión motivacional al personal impacta en el desempeño laboral en general. El talento humano se constituye, en efecto, en el medio por el que las empresas logran sus resultados, en este contexto, la motivación se constituye en un componente sustancial que funciona como mecanismo para lograr determinadas metas. Sin embargo, el poco interés o incluso desconocimiento respecto a lo importante que es la motivación del personal, genera una serie de dificultades y limitaciones en el desempeño laboral, en las comunicaciones, y en el clima laboral. Por ello, es importante revisar la realidad de estos factores en una empresa y tomar acciones efectivas para corregir o mejorar según sea el caso.

4. Estrategias de motivación

- 4.1. Replantear la política de reconocimiento al potencial laboral y de bonificaciones a los empleados.
- 4.2. Implementar actividades de capacitación especializadas acordes a las competencias laborales necesarias
- 4.3. Analizar las mejoras a implementar en la logística de apoyo material para la realización de las labores
- 4.4. Realizar talleres de mejora de clima laboral y comunicación efectiva interna

5. Descripción de las estrategias

5.1. Estrategia 1: Replantear la política de reconocimiento al potencial laboral y de bonificaciones a los empleados

a) Descripción: Consiste en repensar la política en la que se basa la empresa a efecto de mejorar las prácticas de reconocimiento a los colaboradores.

b) Responsable:

Responsable de RRHH

c) Indicadores:

- Política de reconocimiento al potencial laboral y de bonificaciones modificada
- Nivel de cumplimiento de la política establecida

d) Meta:

- Política modificada con la participación de personal jerárquico
- Nivel de cumplimiento de la política

e) Tácticas:

- Generar reuniones a nivel de área de gerencia de tienda y jefatura de recursos humanos.
- Hacer partícipes a los colaboradores a través de aportes y opiniones vía electrónica.

f) Programa/actividades

- Realizar reuniones de coordinación entre gerencia de tienda y área de recursos humanos a fin de determinar la posible política de reconocimiento al potencial laboral y de bonificaciones a los empleados
- Establecer un correo electrónico y fechas para la participación de los colaboradores generando aportes y opiniones respecto reconocimientos y bonificaciones

- Realizar una campaña de promoción para propiciar la mayor participación de los colaboradores
- El área de recursos humanos analiza las mejores posibilidades de política de reconocimiento al potencial laboral y de bonificaciones a los empleados
- Se decide la propuesta de política.
- Se realiza una campaña de comunicación de la nueva política a los colaboradores de la empresa.

g) Cronograma de actividades

Actividades	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar reuniones de coordinación entre gerencia de tienda y área de recursos humanos a fin de determinar la posible política de reconocimiento al potencial laboral y de bonificaciones a los empleados				x								
Establecer un correo electrónico y fechas para la participación de los colaboradores generando aportes y opiniones respecto reconocimientos y bonificaciones					x	x						
Realizar una campaña de promoción para propiciar la mayor participación de los colaboradores					x	x						
El área de recursos humanos analiza las mejores posibilidades de política de reconocimiento al potencial laboral y de bonificaciones a los empleados							x	x				

Se decide la propuesta de política.									x			
Se realiza una campaña de comunicación de la nueva política a los colaboradores de la empresa.										x	x	

h) Presupuesto

Actividades	Inversión
Reuniones de coordinación entre gerencia de tienda y área de recursos humanos a fin de determinar la posible política de reconocimiento al potencial laboral y de bonificaciones a los empleados	S/ 50.00
Establecer un correo electrónico y fechas para la participación de los colaboradores generando aportes y opiniones respecto reconocimientos y bonificaciones	S/ 00.00
Campaña de promoción para propiciar la mayor participación de los colaboradores	S/ 50.00
El área de recursos humanos analiza las mejores posibilidades de política de reconocimiento al potencial laboral y de bonificaciones a los empleados	S/ 50.00
Se decide la propuesta de política.	S/ 50.00
Campaña de comunicación de la nueva política a los colaboradores de la empresa.	S/ 200.00
TOTAL	S/ 400.00

i) Viabilidad

La implementación de la estrategia posee viabilidad dado que la empresa mantiene la disponibilidad financiera para invertir en el costo que la misma generará. Siendo que la implementación de esta estrategia podría generar importantes beneficios para el personal y su nivel de motivación y desempeño laboral.

5.2. Estrategia 2: Implementar actividades de capacitación especializadas acordes a las competencias laborales necesarias

a) Descripción: Consiste en la realización de actividades de capacitación dirigidas según las labores que desempeñen los colaboradores: labor administrativa, labor de ventas, labores de soporte y apoyo, con la finalidad de mejorar las competencias de estos en su desempeño laboral.

b) Responsable:

Responsable de RR.HH.

c) Indicador:

- % de colaboradores que son beneficiarios de las capacitaciones
- Número de capacitaciones efectuadas

d) Meta:

- 100% de colaboradores beneficiados con los talleres
- 05 talleres en el año (marzo, mayo, julio, septiembre, noviembre)

e) Tácticas:

- Establecer los requerimientos de capacitación según resultados de evaluaciones realizadas al personal
- Establecer las organizaciones que podrían llevar a cabo las capacitaciones
- Diseñar el plan de capacitaciones

- Incentivar el entusiasmo en los colaboradores por participar en las capacitaciones

f) Programa/actividades

- Efectuar el estudio de las organizaciones que pueden participar como capacitadoras en las actividades a realizar.
- Determinar las organizaciones con las cuales se trabajarán las capacitaciones.
- Establecer con los responsables de las organizaciones elegidas la temática a ser desarrollada.
- Promover campañas motivadoras con el personal, previa a la realización de cada capacitación
- Ejecutar las actividades de capacitación
- Realizar la evaluación de los resultados de cada una de las actividades de capacitación y su nivel de aplicación por parte del personal.

g) Cronograma de actividades

Actividades	Febrero				Marzo				Mayo/Julio/Sep./N oviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Efectuar el estudio de las organizaciones que pueden participar como capacitadoras en las actividades a realizar.		x										
Determinar las organizaciones con las cuales se trabajarán las capacitaciones.			x									
Establecer con los responsables de las organizaciones elegidas la temática a ser desarrollada.				x								
Promover campañas motivadoras con el personal,					x							

previa a la realización de cada capacitación												
Ejecutar las actividades de capacitación						X				x		
Realizar la evaluación de los resultados de cada una de las actividades de capacitación y su nivel de aplicación por parte del personal.							X	x	x	x	x	x

h) Presupuesto

Actividades	Inversión
Efectuar el estudio de las organizaciones que pueden participar como capacitadoras en las actividades a realizar.	S/ 100.00
Determinar las organizaciones con las cuales se trabajarán las capacitaciones.	S/ 50.00
Establecer con los responsables de las organizaciones elegidas la temática a ser desarrollada.	S/ 50.00
Promover campañas motivadoras con el personal, previa a la realización de cada capacitación	S/ 100.00
Ejecutar las actividades de capacitación	S/ 1500.00
Realizar la evaluación de los resultados de cada una de las actividades de capacitación y su nivel de aplicación por parte del personal.	S/ 100.00
TOTAL	S/ 1900.00

i) Viabilidad

La implementación de la estrategia posee viabilidad dado que la empresa mantiene la disponibilidad financiera para invertir en el costo que la misma generará. Siendo que la implementación de esta estrategia podría generar importantes beneficios para el personal y su nivel de motivación y desempeño laboral.

5.3.Estrategia 3: Analizar las mejoras a implementar en la logística de apoyo material para la realización de las labores

a) Descripción: Se trata de determinar las mejoras necesarias en las actividades de apoyo logístico para la más óptima realización de labores en la empresa.

b) Responsable:

Gerente de tienda

c) Indicadores:

- Número de mejoras realizadas en la actividad logística de soporte a las labores en la empresa
- % de satisfacción de los colaboradores

d) Meta:

- Tres mejoras en la actividad logística en beneficio de las demás labores realizadas en la empresa
- 90% de colaboradores satisfechos con las mejoras realizadas

e) Tácticas:

- Evaluar las necesidades de mejora en la actividad logística de la empresa
- Implementar los cambios con el apoyo de los colaboradores

f) Programa/actividades

- Determinar los puntos débiles de la actividad logística que brinda soporte a las demás labores en la empresa
- Decidir los cambios a realizar para mejorar el soporte logístico de la empresa
- Implementar las mejoras determinadas de acuerdo a las decisiones tomadas considerando la realidad de la actividad logística
- Efectuar el control y retroalimentación oportunos respecto a los resultados de la implementación de las mejoras

g) Cronograma de actividades

Actividades	Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Determinar los puntos débiles de la actividad logística que brinda soporte a las demás labores en la empresa				x								
Decidir los cambios a realizar para mejorar el soporte logístico de la empresa				x								
Implementar las mejoras determinadas de acuerdo a las decisiones tomadas considerando la realidad de la actividad logística						x	x	x	x			
Efectuar el control y retroalimentación oportunos respecto a los resultados de la implementación de las mejoras											x	x

h) Presupuesto

Actividades	Inversión
Determinar los puntos débiles de la actividad logística que brinda soporte a las demás labores en la empresa	S/ 200.00
Decidir los cambios a realizar para mejorar el soporte logístico de la empresa	S/ 100.00
Implementar las mejoras determinadas de acuerdo a las decisiones tomadas	S/ 500.00

considerando la realidad de la actividad logística	
Efectuar el control y retroalimentación oportunos respecto a los resultados de la implementación de las mejoras	S/ 300.00
TOTAL	S/ 1100.00

i) Viabilidad

La implementación de la estrategia posee viabilidad dado que la empresa mantiene la disponibilidad financiera para invertir en el costo que la misma generará. Siendo que la implementación de esta estrategia podría generar importantes beneficios para el personal y su nivel de motivación y desempeño laboral.

5.4.Estrategia 4: Realizar talleres de mejora de clima laboral y comunicación efectiva interna

a) Descripción: Se llevarán a cabo talleres de naturaleza práctica orientados a mejorar el clima laboral y la comunicación entre colaboradores al interior de la empresa, de cara a lograr una mejor performance en el desarrollo de los procesos.

b) Responsable:

Responsable de RR.HH.

c) Indicador:

- % de colaboradores que logran participar en los talleres
- Cantidad de talleres efectuados en un año

d) Meta:

- 100% de colaboradores son partícipes en los talleres
- Dos talleres por año

e) Tácticas:

- Generar motivación en los colaboradores a efecto de lograr su mejor disposición para que participen en cada taller
- Establecer qué organizaciones educativas pueden llevar a cabo los talleres
- Diseñar el plan de acción de los talleres

f) Programa/actividades

- Llevar a cabo la evaluación de organizaciones educativas que podrían asumir la ejecución de los talleres
- Realizar la selección y contratación de la organización educativa que pueda brindar la mejor condición para la realización de los talleres

- Establecer con los responsables de la organización educativa seleccionada, la temática a ser desarrollada
- Efectuar una campaña motivacional dirigida a los colaboradores, antes de la ejecución de los talleres
- Realizar los talleres
- Monitorear y evaluar el resultado de cada taller realizado y la aplicación de lo aprendido.

g) Cronograma de actividades

Actividades	Febrero				Marzo				Abril / Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Llevar a cabo la evaluación de organizaciones educativas que podrían asumir la ejecución de los talleres			x									
Realizar la selección y contratación de la organización educativa que pueda brindar la mejor condición para la realización de los talleres				x								
Establecer con los responsables de la organización educativa seleccionada, la temática a ser desarrollada					x							
Efectuar una campaña motivacional dirigida a los colaboradores, antes de la ejecución de los talleres						x						
Realizar los talleres							x				x	

Monitorear y evaluar el resultado de cada taller realizado y la aplicación de lo aprendido.									x	x	x	x	x
---	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---

h) Presupuesto

Actividades	Inversión
Llevar a cabo la evaluación de organizaciones educativas que podrían asumir la ejecución de los talleres	S/ 40.00
Realizar la selección y contratación de la organización educativa que pueda brindar la mejor condición para la realización de los talleres	S/ 40.00
Establecer con los responsables de la organización educativa seleccionada, la temática a ser desarrollada	S/ 50.00
Efectuar una campaña motivacional dirigida a los colaboradores, antes de la ejecución de los talleres	S/. 100.00
Realizar los talleres	S/ 1000.00
Monitorear y evaluar el resultado de cada taller realizado y la aplicación de lo aprendido.	S/ 40.00
TOTAL	S/ 1270.00

i) Viabilidad

Implementar esta estrategia es viable puesto que el minimarket cuenta con la capacidad financiera para asumir el costo de la misma. Considerando que su ejecución beneficiará la actitud y calidad de servicio de cada trabajador y en consecuencia, podría devenir en consecuencias bastante favorables para la precepción y lealtad de los clientes.

REFERENCIAS

- Antúnez, G. L. (2016). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Sociedad de Beneficencia—Huaraz* [Universidad San Pedro]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe//handle/USANPEDRO/10708>
- Araujo, L. D. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transporte- Región Junín- período 2018* [CAEN Escuela de Posgrado]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1846665>
- Arce, L. (2017). *Claves para diseñar una oficina que eleve la productividad*. El Comercio. <https://archivo.elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/negocios/claves-disenar-oficina-que-eleve-productividad-noticia-1969185>
- Alfandi, A y Shabieb, M. (2014). *The Role of the Incentives and Reward System in Enhancing Employee's Performance "A Case of Jordanian Travel and Tourism Institutions"*. https://www.researchgate.net/publication/314836426_The_Role_of_the_Incentives_and_Reward_System_in_Enhancing_Employee's_Performance_aA_Case_of_Jordanian_Travel_and_Tourism_Institutions
- BIZNEO (2019). Motivación laboral: técnicas, tipos y cómo incrementarla. Bizneo HR. <https://www.bizneo.com/blog/5-claves-motivar-empleados/>
- Brune Orozco, R. *La motivación laboral y su influencia en los trabajadores del área comercial de Autoclima S.A de la ciudad de Guayaquil (10392)* [Tesis]. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10392>

- Certuche, N., & Llorente, O. J. (2020). *Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Redecol E.S.P* [Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/17543>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Vol. Tercera edición). España: MCGRAW-HILL
- Chico, S. E. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018* [Universidad San Martín de Porras].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4362>
- Gandía, Y. (2016). *Análisis de la motivación de los empleados en una entidad bancaria* [Universidad Politécnica de Valencia]. <https://cutt.ly/sEIL04S>
- García, S., Ramírez, A. del P., & Ustariz, D. (2019). *Diseño de estrategias comunicativas y motivacionales para mejorar el clima organizacional en la empresa Prosegur* [Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/13502>
- González, E. (2018). 8 maneras de aumentar la motivación laboral. Universidad Intercontinental. <https://www.uic.mx/aumentar-la-motivacion-laboral/>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Spanish Edition) (1.a ed.). McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- López (2013) A. El impacto del compromiso organizacional en la Orientación al mercado *Investigación y Ciencia*, 17 (44) (2009), pp. 48-55

- López, A. A. (2017). *Motivación laboral de los docentes de la I.E. Dos de Mayo de Villa Paccha—Distrito de Chulucanas, 2016* [Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3085>
- Lora, L. V. (2017). *Estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los Juzgados de Familia de la Corte Superior de Justicia de la región Lambayeque—2017* [Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4374>
- M.A. Memon, Riaz Ahmed Mangi, & C.L. Rohra. (2009, October). *Human capital a source of competitive advantage “ideas for strategic leadership.”* ResearchGate; unknown. https://www.researchgate.net/publication/292417825_Human_capital_a_source_of_competitive_advantage_ideas_for_strategic_leadership
- Maldonado, K. J. (2019). *Empowerment y la motivación laboral en los colaboradores de Supermercados Peruanos S.A. Sullana, Piura, 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49353>
- Martín, E. (2020). La importancia de la motivación de los trabajadores en una empresa. CIBERNOS. <https://www.grupocibernos.com/blog/la-importancia-de-la-motivacion-de-los-trabajadores-en-una-empresa>
- Medina, R. (2017). *“La influencia del endomarketing en el desempeño laboral de los docentes de la organización san juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017”* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26772>
- Montoya, D. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso

- PTS Perú 2015. Pontificia Universidad Católica del Perú. Retrieved from http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7490/MONTOYA_MEZA_DANIEL_RELACION.pdf.
- Robbins, S., y Judge, T. (2016). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educacion
- Robbins, Stephen, P., y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. Mexico: Pearson Educacion, Mexico.
- Roble, M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*.
- Samamé, R. R. (2021). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año 2019* [Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5094>
- Sum, M. I. S. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral* [Universidad Rafael Landivar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Up Spain. (2018). La motivación laboral: ¿Qué es y cómo implementarla? <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/>
- Urrego, P. M. (2016). *Incentivos al Talento Humano en Salud*. MINSALUD. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/1.estrategia-tarea-todos-incentivos-minsalud.pdf>
- Weller, B. (2008). *Incentivos para los profesionales de atención de salud en: Incentivos para los profesionales de atención en salud*.

[https://www.who.int/workforcealliance/documents/Incentives_Guidelines
%20SP.pdf?ua=1](https://www.who.int/workforcealliance/documents/Incentives_Guidelines%20SP.pdf?ua=1)

ANEXOS.

ANEXO 1. Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrategias de Motivación	Conjunto de acciones planificadas a través de las cuales los esfuerzos de un ser humano se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. (Robbins y Coulter, 2016)	Las estrategias de motivación serán medidas a través de la remuneración e incentivos, capacitaciones, reconocimiento y condiciones laborales, para lo cual se aplicará un cuestionario	Remuneración e incentivos	Equidad entre la remuneración y las labores realizadas	Ordinal
				Bonificaciones por desempeño	
				Potencial de desarrollo en el puesto	
			Capacitaciones	Frecuencia de capacitaciones	
				Capacitaciones de especialización	
				Satisfacción con las capacitaciones brindadas	
			Reconocimiento	Reconocimientos monetarios de la empresa	
				Reconocimientos no monetarios de la empresa	
				Satisfacción con la política de reconocimiento de la empresa	
			Condiciones laborales	Suministro de materiales para la realización de las labores	
				Ambiente de trabajo	
				Clima laboral	
Desempeño Laboral:	Es el comportamiento del individuo en la búsqueda de los objetivos trazados, este constituye la estrategia individual para lograr los mismos (Chiavenato, 2016)	El desempeño laboral de los trabajadores será medido considerando la calidad de trabajo, la responsabilidad, el compromiso organizacional y el trabajo en equipo, para lo cual se aplicará un cuestionario	Calidad de trabajo	Orientación al trabajo	Ordinal
				Orientación a los resultados	
				Gestión del cambio	
				Competencias para la mejora continua	
			Responsabilidad	Manejo de Información	
				Autonomía para el trabajo	
				Actitud frente a los conflictos	
			Compromiso organizacional	Exigencia	
				Disposición para el trabajo	
				Uso de tecnología	
Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales				
	Coordinación				

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2021	<p>Problema General: ¿Qué estrategias de motivación son necesarias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022?</p>	<p>Objetivo General: Determinar las estrategias de motivación necesarias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo - transversal</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: 30 colaboradores</p> <p>Técnica: Encuesta Entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario Guía de Entrevista</p> <p>Método de análisis: Microsoft Word 2019 Microsoft Excel 2019 SPSS versión 25</p>
	<p>Problemas específicos: ¿Qué características presentan la remuneración e incentivos a los colaboradores de Financiera Oh?</p>	<p>Objetivos específicos: Identificar las características que presenta la remuneración e incentivos a los colaboradores de Financiera Oh</p>	
	¿Cuál es la percepción de los colaboradores de Financiera Oh respecto a las capacitaciones recibidas?	Determinar la percepción de los colaboradores de Financiera Oh respecto a las capacitaciones recibidas	
	¿Qué medidas de reconocimiento a los colaboradores se aplican en Financiera Oh?	Determinar las medidas de reconocimiento a los colaboradores que se aplican en Financiera Oh	
	¿Qué condiciones laborales existen para los colaboradores de Financiera Oh?	Establecer las condiciones laborales que existen para los colaboradores de Financiera Oh	
	¿Qué características presenta la calidad de trabajo de los colaboradores de Financiera Oh?	Reconocer las características que presenta la calidad de trabajo de los colaboradores de Financiera Oh	
	¿Cómo es la responsabilidad de los colaboradores de Financiera Oh?	Identificar la responsabilidad de los colaboradores de Financiera Oh	
	¿Qué compromiso organizacional existe en los colaboradores de Financiera Oh?	Determinar el compromiso organizacional que existe en los colaboradores de Financiera Oh	
¿Qué tipo de relaciones interpersonales se generan durante el trabajo en equipo en Financiera Oh?	Reconocer el tipo de relaciones interpersonales que se generan durante el trabajo en equipo en Financiera Oh		

Anexo 3. Carta de Autorización de la Empresa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Perú, 15 de octubre de 2021

Señores

Escuela de Administración de Empresas
Universidad César Vallejo – Campus Piura

A través del presente, Rhaysa Guibell Lozada Moreno, identificado (a) con DNI N° 7610332 representante de la empresa/institución Financiera OH con el cargo de supervisora de finanzas, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Arroyo Olaechea Jhuliana Elizabeth

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera OH 2022.

Sí No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


Rhaysa G. Lozada Moreno
SUPERVISORA
FINANCIERA OH

Firma y Sello

Nombre y Apellidos Rhaysa Guibell Lozada Moreno
Cargo Supervisora de finanzas

Anexo 4. A. Cuestionario para los colaboradores de la Financiera Oh del Real Plaza Piura



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha: ____/____/____ N° ____

Estimado colaborador, buen día, solicito su apoyo para la realización del siguiente cuestionario, el cual es de carácter confidencial y está destinado a recabar información necesaria para un proyecto de investigación con fines académicos: Agradeceremos leer las preguntas y responder con objetividad. **Objetivo:** Determinar las estrategias de motivación necesarias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022. Debe consignar una (X) en el casillero de su preferencia, empleando la escala de valoración indicada para cada pregunta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

ÍTEMS						
VARIABLE 1: ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: REMUNERACIÓN E INCENTIVOS						
1	Considera que los sueldos de los colaboradores de la Financiera Oh guardan proporción con trabajo realizado					
2	La bonificación por desempeño ofrecida por la Financiera Oh está relacionada con metas reales y posibles de cumplir					
3	Ha recibido alguna vez bonificación por desempeño de la Financiera Oh					
4	Considera que la Financiera Oh reconoce su potencial individual					
DIMENSIÓN: CAPACITACIONES		1	2	3	4	5
5	La Financiera Oh realiza frecuentemente capacitaciones en temas de especialización					

6	Considera que las capacitaciones ofrecidas por la Financiera Oh le han ayudado a mejorar su desempeño					
7	Considera que las capacitaciones ofrecidas por la Financiera Oh son de calidad y con profesionales capacitados.					
DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO		1	2	3	4	5
8	La Financiera Oh ha entregado alguna vez reconocimientos monetarios a los colaboradores					
9	La Financiera Oh ha entregado alguna vez reconocimientos no monetarios a los colaboradores					
10	Está satisfecho con la política de reconocimiento de la Financiera Oh a sus colaboradores					
DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES		1	2	3	4	5
11	La Financiera Oh brinda los materiales necesarios para la realización de sus labores					
12	Los colaboradores de la Financiera Oh trabajan dentro de un ambiente laboral agradable					
13	La Financiera Oh se preocupa por ofrecer un buen clima laboral a sus colaboradores					

ÍTEMS						
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CALIDAD DE TRABAJO						
14	La Financiera Oh evalúa la calidad del trabajo de los colaboradores según los resultados obtenidos					
15	La Financiera Oh aplica estrategias necesarias para gestionar el cambio ayudando a sus colaboradores a adaptarse al mismo.					
DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD		1	2	3	4	5
16	Los colaboradores cuentan con autonomía para la realización de su trabajo					
17	Los colaboradores hacen uso responsable de la información recibida					
18	Los colaboradores mantienen una actitud positiva y de empatía ante los conflictos					
DIMENSIÓN: COMPROMISO ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
19	Los colaboradores se sienten orgullosos de decir a los demás que laboran en la Financiera Oh					
20	Los colaboradores tienen una comunicación fluida con la gerencia de la empresa					
21	Los colaboradores piensan en hacer carrera en la Financiera Oh					
22	El producto ofrecido por la Financiera Oh es fácil de vender					
23	Los colaboradores incrementan su productividad teniendo como aliado a la tecnología					
DIMENSIÓN: RELACIONES PERSONALES						
24	Los colaboradores de la Financiera Oh trabajan en equipo					
25	Los colaboradores de la Financiera Oh les dan importancia a las relaciones interpersonales					

Anexo 4.B. Guía de Entrevista para la Supervisora de Financiera Oh de Real Plaza - Piura

Estimada Sra. Supervisora, la presente entrevista se realiza en el marco de la investigación titulada; "Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022", siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. Se agradece su apoyo.

ASPECTOS GENERALES

ENTREVISTADOR(A):

ENTREVISTADO(A):

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Sí () No ()

Variable 1: Estrategias de Motivación

A. Remuneración e incentivos

- ¿Qué factores se han tomado en cuenta para fijar la remuneración de los colaboradores?
-Depende mucho la capacidad de pago que tenga la empresa.
-La productividad, contamos con un esquema de pago variable constituido por un básico más sus comisiones que depende el cumplimiento de la meta.
- ¿Con qué frecuencia los colaboradores acceden a los incentivos ofrecidos por la empresa?
Los incentivos son con mucha frecuencia, la camaradería es muy importante para mantener un clima laboral y buenas relaciones entre los colaboradores.
También contamos con una cuponera que ayuda a equilibrar su vida personal con el trabajo.

B. Capacitaciones

- ¿Cuál es la política de capacitaciones en la Financiera Oh?
Está enfocado en desarrollar las habilidades blandas en los colaboradores
Entrenamiento de habilidades y técnicas de ventas somos una empresa que se dedica a la venta de tarjetas y seguros.
- ¿Cómo se seleccionan los temas de las capacitaciones?
Los temas se seleccionan depende las necesidades de la empresa, contamos con una plataforma digital que le brinda mensualmente capacitaciones al personal para potenciar, mejorar indicadores y técnicas.

C. Reconocimiento

- ¿La Financiera Oh ofrece reconocimientos a sus colaboradores? ¿De qué tipo? ¿Con qué frecuencia?
Ofrecemos dos tipos de incentivos.
Monetario, que son los bonos que otorgamos a los colaboradores, ascensos en la empresa, bonos por permanencia.

Incentivos morales y emocionales son de manera mensual y semestral premiando con un reconocimiento por el excelente trabajo que vienen realizando, el elegir sus fechas de vacaciones, el tener un día extra por el cumplimiento de meta.

D. Condiciones laborales

- ¿La Financiera Oh se preocupa por brindar un buen clima laboral a sus colaboradores? Si nos preocupamos mucho ya que depende mucho de cómo se sienta el colaborador en la empresa con la productividad y ganas que le ponga al trabajo. Un colaborador motivado es más y la creatividad y nos ayuda a reducir los niveles de rotación.
- ¿Qué acciones realiza para lograrlo?
 - Tener líderes eficaces y inspiradores
 - Genera confianza, a partir de la transparencia
 - Fomenta el respeto y la igualdad
 - Equilibrar la vida personal y laboral.
 - Lograr el crecimiento del colaborador.
 - Camaradería.

Variable 2: Desempeño Laboral:

A. Calidad de trabajo

- ¿Cuál es el criterio para medir la calidad del trabajo de los colaboradores? Realizamos evaluaciones de desempeño evaluando las competencias orientadas al cliente, al cumplimiento de metas, trabajo en equipo y comunicación.

B. Responsabilidad

- ¿La Financiera Oh, supervisa el uso responsable de la información que manejan sus colaboradores? Todos los colaboradores al ingresar a la empresa firman un convenio de confidencialidad y tenemos un área encargada de velar que esto se cumpla.

C. Compromiso organizacional

- ¿Qué acciones realiza la Financiera Oh para lograr el compromiso y la fidelidad de sus colaboradores? Reconociendo el esfuerzo y compromiso brindado de manera monetaria y moral.
- ¿La Financiera Oh cuenta con adecuados canales de comunicación entre sus colaboradores, supervisores y la gerencia? Si con la pandemia hemos aprendido a usar otras herramientas para tener una mejor comunicación así estemos en cualquier parte del Perú. Los canales que usamos son:
 - Reuniones
 - Emails.
 - Chat wapp
 - Celulares
 - Redes sociales corporativas CONECTADOS. TIKTOK

D. Trabajo en equipo

- ¿Qué acciones realiza la Financiera Oh para promover el trabajo en equipo de sus colaboradores?
 - Comunicación es la base.
 - Delegar y enseñar.
 - Fijar objetivos y objetivos comunes. ...
 - Reconocer y celebrar los méritos de los demás.
 - Gestionar los conflictos.

Anexo 5. Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Catillo Palacios con DNI N° 02842237 Dr. En ciencias Administrativas con mención en dirección de Empresas, N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Administración / Abogado, desempeñándome actualmente como Docente a tiempo completo en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de noviembre del dos mil veintiuno.



Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Ciencias Administrativas
E-mail : fcastillop@ucvvirtual.edu.pe

**“Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh,
Piura 2022”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																		90			

Anexo 7. Ficha de Evaluación de los Proyectos de Investigación

Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de
Financiera Oh, Piura 2022

Autor/es: Arroyo Olachea, Jhuliana Elizabeth

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Dr. Freddy William Castillo
Palacios
Presidente

Dr./Mgtr.
Miembro

Dr./Mgtr.
Miembro

Dr./Mgtr.
Miembro (opcional)





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Financiera Oh, Piura 2022

", cuyo autor es ARROYO OLAECHEA JHULIANA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 14 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM DNI: 02842237 ORCID: 0000-0001-5815-6559	Firmado electrónicamente por: FWCASTILLOP el 14- 07-2022 17:37:48

Código documento Trilce: TRI - 0342929