

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la
cooperativa de ahorro crédito Chiquinquirá, Yungay**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

Autor:

Saenz Obregon, Lisbeth Jessenia

Asesor:

Avila Alcalde, Yesenia Margot

Código Orcid 0000-0001-5509-4460

HUARAZ - PERÚ

2025

Índice General

Índice General.....	i
Índice de Tablas	ii
Índice de figuras.....	iii
Palabra clave:.....	iv
Constancia de originalidad.....	v
Título.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1. Introducción	1
2. Metodología	24
3. Resultados	27
4. Análisis y discusión.....	48
5. Conclusiones y recomendaciones.....	52
6. Referencias bibliográficas	55
7. Anexos y apéndices	61

Índice de Tablas

N°		Pág.
Tabla 1:	¿Te sientes satisfecho con las instalaciones y el orden en tu puesto de trabajo?	28
Tabla 2:	¿Consideras que la empresa te ofrece todas las facilidades necesarias para desempeñarte adecuadamente?	29
Tabla 3:	¿La empresa te proporciona todas las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de tus actividades?	30
Tabla 4:	¿Consideras que el salario que percibes te permite satisfacer todas tus necesidades?	31
Tabla 5:	¿La empresa te brinda todos los beneficios sociales de acuerdo con la ley?	32
Tabla 6:	¿Consideras que tu jefe fomenta la participación activa de sus colaboradores?	33
Tabla 7:	¿La empresa se preocupa por el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores?	34
Tabla 8:	¿La empresa reconoce y premia tu trabajo?	35
Tabla 9:	¿La empresa te brinda las oportunidades necesarias para lograr un ascenso?	36
Tabla 10:	¿Sientes que te asignan actividades que requieren de mucha responsabilidad?	37
Tabla 11:	¿Consideras que los incentivos por parte de la empresa mejoran tu desempeño?	38
Tabla 12:	¿Consideras que la empresa te ofrece las condiciones básicas de salud y seguridad en el trabajo?	39
Tabla 13:	¿Consideras que las tareas que realizas están alineadas con sus expectativas y habilidades?	40
Tabla 14:	¿Consideras que la empresa te proporciona un buen ambiente laboral?	41
Tabla 15:	¿Consideras que tu jefe inmediato incentiva la participación activa de todos sus trabajadores?	42
Tabla 16:	¿Consideras que el estilo de liderazgo que maneja tu jefe es el adecuado?	43
Tabla 17:	¿Usted recibe algún incentivo económico adicional cuando alcanza metas establecidas por la empresa?	44
Tabla 18:	¿Consideras que tu formación académica es valorada por la empresa en tu puesto actual?	45
Tabla 19:	¿Consideras que la capacitación ofrecida mejora tu rendimiento laboral y te prepara para asumir nuevas responsabilidades?	46
Tabla 20:	¿Considera usted que la empresa promueve la participación activa de sus colaboradores con talleres de socialización?	47
Tabla 21:	Correlación de variables	48

Índice de figuras

N°		Pág.
Fig. 1	¿Te sientes satisfecho con las instalaciones y el orden en tu puesto de trabajo?	28
Fig. 2	¿Consideras que la empresa te ofrece todas las facilidades necesarias para desempeñarte adecuadamente?	29
Fig. 3	¿La empresa te proporciona todas las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de tus actividades?	30
Fig. 4	¿Consideras que el salario que percibes te permite satisfacer todas tus necesidades?	31
Fig. 5	¿La empresa te brinda todos los beneficios sociales de acuerdo con la ley?	32
Fig. 6	¿Consideras que tu jefe fomenta la participación activa de sus colaboradores?	33
Fig. 7	¿La empresa se preocupa por el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores?	34
Fig. 8	¿La empresa reconoce y premia tu trabajo?	35
Fig. 9	¿La empresa te brinda las oportunidades necesarias para lograr un ascenso?	36
Fig.10	¿Sientes que te asignan actividades que requieren de mucha responsabilidad?	37
Fig.11	¿Consideras que los incentivos por parte de la empresa mejoran tu desempeño?	38
Fig.12	¿Consideras que la empresa te ofrece las condiciones básicas de salud y seguridad en el trabajo?	39
Fig.13	¿Consideras que las tareas que realizas están alineadas con sus expectativas y habilidades?	40
Fig.14	¿Consideras que la empresa te proporciona un buen ambiente laboral?	41
Fig.15	¿Consideras que tu jefe inmediato incentiva la participación activa de todos sus trabajadores?	42
Fig.16	¿Consideras que el estilo de liderazgo que maneja tu jefe es el adecuado?	43
Fig.17	¿Usted recibe algún incentivo económico adicional cuando alcanza metas establecidas por la empresa?	44
Fig.18	¿Consideras que tu formación académica es valorada por la empresa en tu puesto actual?	45
Fig.19	¿Consideras que la capacitación ofrecida mejora tu rendimiento laboral y te prepara para asumir nuevas responsabilidades?	46
Fig.20	¿Considera usted que la empresa promueve la participación activa de sus colaboradores con talleres de socialización?	47

Palabras Claves:

Tema	Motivación y desempeño laboral
Especialidad	Administración

Keywords:

Theme	Customer service, loyalty
Specialty	Administration

Línea de investigación

Línea de investigación	Administración
Área	Ciencias Sociales
Sub área	Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Administración

Constancia de similitud



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro crédito Chiquinquirá, Yungay**" del (a) estudiante: **SAENZ OBREGON LISBETH JESSENIA**, identificado(a) con Código N° **1517100043**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **30%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 28 de noviembre de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la
cooperativa de ahorro crédito Chiquinquirá, Yungay**

Resumen

El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorros y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025. La metodología empleada fue de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, correlacional. La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores de la entidad, siendo la muestra igual a la población. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 25 preguntas previamente estructuradas los cuáles fueron validados mediante el juicio de expertos. La información fue procesada a través el software estadístico SSPS y el Excel para la elaboración de las tablas y gráficos. Finalmente, se conoce que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.840 con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ lo que significa una correlación positiva alta y significativa entre las variables motivación laboral y desempeño laboral, es decir a mayor motivación laboral es mayor el desempeño laboral en la entidad financiera. Por lo tanto, se confirma y acepta la hipótesis planteada.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between motivation and job performance in employees of the Chiquinquirá Savings and Credit Cooperative, Yungay - 2025. The methodology used was non-experimental, with a quantitative approach, descriptive, correlational design. The sample consisted of 25 employees of the entity, the sample being equal to the population. For data collection, the survey technique was used and the instrument a questionnaire of 25 previously structured questions, which were validated through expert judgment. The information was processed through the statistical software SSPS and Excel for the preparation of tables and graphs. Finally, it is known that the Spearman's rho rating coefficient is 0.840 with a bilateral significance of $0.000 < 0.05$, signifying a high and significant positive rating between the variables work motivation and job performance, that is, the higher the work motivation, the higher the job performance in the financial institution. Therefore, the proposed hypothesis is confirmed and accepted.

1. Introducción

En estudios internacionales, se contó con Tamayo & Moreno (2023), quienes en su estudio tuvieron como propósito determinar si las habilidades, la motivación y las oportunidades de participación de los empleados han contribuido en su desempeño dentro del trabajo dentro de las cooperativas financieras de los segmentos 1 – 3. El método utilizado fue el análisis factorial donde se analizaron los componentes AMO según el alcance correlacional. El instrumento constó de 22 ítems y su confiabilidad fue del 79%. Los resultados revelaron que el método AMO a través de las habilidades han percibido que las cooperativas financieras requieren el máximo beneficio de sus capacidades, lo que a su vez mejora su rendimiento y fortalece el crecimiento de las organizaciones. De igual forma, enfatizan que las cooperativas financieras deben motivarlos y generar oportunidades para estabilizar su permanencia organizacional. Se concluyó que, el desempeño se ve influenciado de dichas aristas para mantener un entorno laboral favorable.

Desde el punto de vista de Verdesoto (2021), Quién en su estudio estableció como objetivo principal analizar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, 2019. Dicho estudio adoptó una metodología de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional y no experimental. Respecto a la recopilación de la información fue por medio de entrevistas al total de la muestra que fue de 38 representantes de la entidad. En cuanto a los resultados se evidenciaron deficiencias respecto a la implementación de procesos de capacitación, así como también la escasa comunicación interna. Por esta razón, se concluye que la institución no cuenta con un plan de motivación que facilite una atención adecuada y efectiva a los colaboradores, con el que se sientan motivados y comprometidos a ser más productivos y a luchar por lograr los objetivos personales e institucionales.

De acuerdo con Andrade et, all (2021), Quienes es su investigación tuvieron como objetivo principal identificar cuáles son las estrategias que inciden en la motivación laboral y su impacto en el desempeño de los colaboradores en Bancolombia sucursal Chía. La metodología que utilizaron fue de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, con un total de 40 trabajadores del cual se tomó una muestra de 20 participantes, el estudio en mención empleo como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 interrogantes. Los resultados obtenidos indican que el nivel de la motivación laboral es satisfactorio, debido a las estrategias utilizadas, es por ello que se puede afirmar que existe satisfacción laboral. Mientras que cierta cantidad de colaboradores refieren que, en el desempeño laboral, hay aspectos por mejorar, como desarrollar planes de mejora que definan estándares de calidad y contribuyan en el entorno laboral a nivel grupal y personal de los colaboradores.

Como afirma Yangual (2019), En su estudio tuvo como finalidad identificar la relación que existe entre la motivación y la productividad del recurso humano del sector financiero. La metodología que adoptó fue de tipo correlacional, no experimental de enfoque cuantitativo, por tanto, empleó el método de muestreo por conglomerados, para ello se realizó una encuesta mediante un cuestionario. Los principales resultados obtenidos de la investigación fueron: que mediante la correlación entre la variable salario que representa el mayor factor de relevancia dentro de la motivación extrínseca, muestra que el 54.75% de los evaluados están satisfechos con el salario recibido, el 22.75% es indiferente es decir no es completamente satisfactorio pero tampoco está por debajo de sus expectativas y el 22.50% está inconforme con el salario percibido, dentro de las pruebas de correlación se obtuvo un Chi-cuadro de 138.217, con un valor de significación 0.000, dado que los valores de significación del estudio son menos a 0.05. finalmente, se optó por rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Confirmando que si existe incidencia de la motivación extrínseca en la productividad del recurso humano del sector financiero.

Asimismo, Jaramillo & Rodríguez (2020), La investigación fue diseñada con el objetivo de evaluar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil. La metodología fue de enfoque cuantitativo no experimental, con diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 850 colaboradores de las cuatro agencias del banco Pichincha, respecto a la muestra fue de un total de 150 participantes. Para la recolección de datos se empleó la encuesta, el cuál contó con un cuestionario debidamente estructurado. Los resultados determinaron que el 30% de empleados no está conforme con el sueldo, los reconocimientos y la comunicación. Por ese motivo, la propuesta se enfocó en corregir estos tres aspectos. Si bien, en el Banco Pichincha ya existe un sistema para medir el clima organizacional, la propuesta se desarrolló como un plan de acción complementario para que se revierta el impacto de estos 3 aspectos y más bien, el personal tenga la posibilidad de crecer profesionalmente, incrementar su participación, tomando en cuenta sus ideas.

En lo que respecta a los estudios nacionales tenemos a, Cabrera (2023), Quién tuvo como propósito general analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros del área de negocios del sector financiero de Cajamarca - 2020. La metodología fue de tipo correlacional, no experimental y transversal, la muestra fue no probabilística por conveniencia, para la recopilación de los datos se empleó una encuesta, seguidamente un cuestionario que fue aplicado a un total de 54 participantes, los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS. En tanto los hallazgos revelan que sí existe una relación positiva significativa al 95% de confiabilidad, con un valor en la correlación de Spearman de 0,293, además, se determinó el nivel de motivación promedio general que es de 2.31, mientras que para el desempeño laboral es 2.30, según la escala de Likert se encuentra en un nivel regular. En tal sentido, se concluye refiriendo que, la Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del sector negocios de las financieras de la ciudad de Cajamarca se encuentra en un nivel regular.

Del mismo modo Díaz (2022), en su tesis tuvo como propósito general determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Compartamos Financiera, Tingo María, 2022. La metodología fue aplicada, con un nivel descriptivo, correlacional y no experimental, en una población de 80 representantes financieros, para recopilación de los datos se recurrió a una encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario, se aplicó la confiabilidad de la información mediante el del alfa de Cronbach los cuales arrojaron un valor de 0,911 evidenciando un excelente nivel para ambas variables. Respecto a los resultados se ha demostrado que existe una relación positiva y significativa entre las variables, debido a que rho de Spearman tiene un valor de 0,879.

Por otro lado, Gómez & Villanueva (2022), En su investigación tuvieron como propósito principal identificar la relación entre Motivación y compromiso laboral en los colaboradores de una entidad financiera Chimbote– 2022. La metodología, tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicativo con diseño transversal, la población y muestra fueron de carácter censal, tomando como muestra a 35 trabajadores de la entidad, la recolección de datos fue por medio de una encuesta. Respecto al análisis de resultados, estos fueron organizados en tablas y figuras. Demostrando que el nivel de Motivación, es regular con un 71.4%, bajo con un 28.6% y alto con un 0%. Mientras que el compromiso laboral muestra un nivel regular con un 62.9%, bajo con un 37.1% y alto con un 0%. Es por ello, que se concluye refiriendo que existe relación positiva muy alta con un coeficiente de correlación de 0,823, en tal sentido se puede afirmar que la motivación influye en el compromiso laboral de los colaboradores de la entidad financiera.

Mientras tanto, Paredes (2021), en su investigación tuvo como propósito general establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera, Trujillo, 2021. El método de estudio empleado fue de tipo cuantitativa, descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental y de corte trasversal, la muestra estuvo organizada por 20 asesores de créditos de la entidad. Los resultados permitieron evidenciar que existe una relación positiva moderada entre las variables obteniendo así un ($Rho=0.514$). Es así, que la dimensión influyente de la variable motivación fue la identidad con la tarea alcanzando un nivel alto 70% de los participantes. Mientras, que las dimensiones con mayor importancia respecto a la segunda variable fueron las condiciones laborales y la actitud en el trabajo, registrando un excelente nivel 10% de los encuestados. (...). Por lo que se pudo concluir que cuenta con una relación positiva moderada dado que el $Rho = 0.419$, todos estos hallazgos indican que la motivación laboral contribuye al desempeño óptimo de sus colaboradores.

Por su lado, Flores (2021), En su trabajo investigativo tuvo como propósito estudiar correlación entre motivación y el desempeño laboral de los representantes financieros del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima, 2021. Respecto a la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo aplicada y correlacional, la población estuvo conformada por 100 representantes de la entidad del cual se tomó una muestra de 79 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó la encuesta, que contó con un cuestionario de 24 preguntas. En tanto, los datos obtenidos se evaluaron y tabularon mediante estadístico SPSS, empleando el estadístico de Rho de Spearman para el análisis de correlación. En base a los resultados obtenidos se puede señalar que existe una correlación positiva entre las variables debido al coeficiente de 0.686 y un p valor de 0.000.

En tanto, Mendoza & Torres (2021), el estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede, Chepén 2020. Utilizaron un enfoque cuantitativo aplicado con un diseño no experimental, transversal y correlacional, la muestra estuvo compuesta por 21 representantes de la entidad, los datos fueron obtenidos mediante una encuesta que contó con un cuestionario estructurado bajo la escala de Likert, la fiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el software SSPS, el cuál arrojó un alfa de Cronbach de 0,826 para la primera variable y 0,884 para la segunda variable obteniendo así un valor positivo. Del mismo modo, aplico la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, logrando un valor 0,496 para la motivación y 0,669 para el desempeño laboral dichos resultados son superiores a (0.05). En base a los resultados obtenidos se evidencia una conexión directa y significativa entre las variables motivación y desempeño laboral de los representantes financieros.

Tal como expresa, Lazo (2020), Quién tuvo como propósito principal, analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en la agencia La Oroya 2020. En cuanto, a la metodología tuvo un enfoque mixto, no experimental, descriptivo y correlacional, con una muestra de 20 trabajadores de la entidad, se implementó instrumentos de medición, los cuales fueron validados y permitieron medir, describir y explicar las variables. Para obtener los resultados se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman para la asociación de variables, por ser la significancia asintótica bilateral (Sig.=0.002), está por debajo del nivel de error máximo permitido ($\alpha=0.05$), es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, se demuestra que existe relación significativa entre motivación y el desempeño laboral en un 95% de los trabajadores de la entidad financiera.

Teniendo en cuenta a Chinguel (2020), en su estudio tuvo como propósito establecer la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Scotiabank Jaén, 2020. La metodología que adoptó fue de tipo correlacional, con diseño no experimental, en la que participaron 32 trabajadores de la entidad bancaria, a quienes se aplicó un cuestionario validado mediante la aprobación de expertos, cuyo grado de fiabilidad alcanzó un coeficiente de 0,87, lo que evidencio una alta consistencia. En cuanto a los hallazgos encontrados, para la variable motivación laboral, el 41% de los participantes presento un nivel deficiente, 47% un nivel adecuado, respecto a las dimensiones específicas, el 44% indica estar de acuerdo, mientras que el 22% refiere estar en desacuerdo (...); mientras que, para desempeño laboral, el 47% presentó un nivel bajo; 34% tiene un desempeño esperado respecto sus dimensiones 47% indica que las recompensas no son las deseadas (...). A modo de conclusión podemos mencionar que existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral, aceptándose la hipótesis planteada dado que el nivel de significancia fue 0.000 siendo menor al 0.05, mientras que el coeficiente de relación es de 0.782 lo que significa que, a mayor motivación es mayor desempeño laboral.

Como señala, Chozo y Santamaria (2020), En su trabajo de investigación tuvieron como objetivo analizar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en compartamos financiera S.A, Moshoqueque Chiclayo 2020. Dicha investigación fue de tipo correlacional con un enfoque cualitativo y de diseño experimental no transaccional, para ello se tomó en cuenta una población de 62 operarios, siendo igual a la muestra, para lo cual se aplicó una encuesta a todos los colaboradores mediante un cuestionario, para el respectivo desarrollo del análisis estadístico de la información recaudada se usó el programa Software SPSS. Posterior al análisis de los resultados se obtuvo como conclusión que exactamente la motivación influye de manera positiva en el desempeño laboral-Compartamos Financiera Moshoqueque Chiclayo, 2020, esto representa que, al poseer una motivación activa y saludable, esta influenciará de manera eficiente en el rendimiento de sus operarios.

Tal como indica, Saavedra (2019), Quién en su trabajo investigativo tuvo propósito general identificar el nivel de motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero de lima norte, 2019. La metodología que adoptó dicha investigación fue descriptiva, no experimental, cuantitativo, con la finalidad de recopilar información se aplicó la encuesta un total de 20 especialistas del rubro de bancos, mediante un cuestionario previamente elaborado, el instrumento fue validado mediante la aprobación de expertos y la confiabilidad del mismo fue por medio del alfa de Cronbach, para la obtención de los resultados los datos fueron procesados por el programa estadístico SPS. En conclusión, se comprueba que el nivel de motivación laboral en las agencias bancarias es precario, debido a la poca importancia que las entidades bancarias le están dando a la motivación.

Respecto a la fundamentación teórica, es importante resaltar que para comprender mejor los diversos aspectos que se discutirán entorno a la motivación laboral, es importante partir desde la comprensión conceptual ya que se sabe que existen innumerables definiciones y estudios acerca del tema en mención, es por ello, con la finalidad de sustentar el presente estudio, se proponen algunas definiciones:

De acuerdo con Rubio (2016), el autor nos indica que “la motivación proviene de un impulso interno que activa a un individuo llevar a cabo una acción o conducta enfocada en alcanzar un determinado objetivo”.

Además, Weihrich, et al. (2017), señalan que la motivación comprende las necesidades de un individuo, estas suelen ser voluntarias e involuntarias, algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, alimentos, sueño y refugio, otras se pueden denominar secundarias, como la autoestima, el estatus, como la afiliación con otros afectos, los logros y la autoafirmación. La motivación es un factor que se utiliza para la satisfacción de necesidades y deseos.

Por otro lado, Chiavenato (2019) refiere que “la motivación es todo lo aquello que incentiva a un individuo a actuar de una determinada manera, dando origen a un comportamiento específico”. Dicho impulso proviene de un

ambiente externo o también puede desarrollarse internamente por los procesos mentales del individuo.

A continuación, se abordarán algunas de las teorías más resaltantes respecto a la motivación, los cuales aportan significativamente al campo entre ellos destacan:

Herzberg (1968) citado en Penagos et, all (2019), propuso la teoría de los dos factores, señalando que la motivación laboral se basa en dos factores clave los cuales se describen de la siguiente manera:

Factores de higiene: Asociados al contexto del trabajo, incluyen elementos como el salario, las condiciones físicas, las relaciones interpersonales, la supervisión y las políticas administrativas. Aunque su ausencia genera insatisfacción, su presencia no motiva, solo previene la insatisfacción.

Factores motivacionales: Relacionados con el contenido del trabajo, incluyen el reconocimiento, las responsabilidades adicionales, la relevancia de las tareas y las oportunidades de crecimiento. Su presencia fomenta la satisfacción y motiva a los empleados.

Del mismo modo, Maslow citado en Carhuanchin (2016), propone, la teoría de la jerarquía de las necesidades, alegando que cada ser humano cuenta con cinco necesidades básicas, los cuáles son:

Fisiológicas. Dentro de ello se encuentran las necesidades básicas como son el hambre, la sed, el refugio, el sexo y otras necesidades

De seguridad. Abarcan el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.

Sociales/de pertenencia. Incluyen el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la amistad.

De estima. aquí encontramos a los elementos internos como el respeto a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.

De autorrealización. Hace referencia al proceso desarrollar el máximo potencial del individuo, cumpliendo con las metas y aspiraciones, aquí encontramos al crecimiento continuo, desarrollo personal y la autorrealización.

Por otro lado, Mc Clelland (1976), citado e Padovan (2020), planteo la teoría de las necesidades, señalado que los individuos se sienten motivados por tres necesidades fundamentales que se desarrollan a lo largo de la vida. Estas necesidades son:

Necesidad de Logro: implica superar desafíos y alcanzar mestas, buscan obtener retroalimentación acerca de su desempeño, se preocupan por la mejora constante y el reconocimiento de su trabajo.

Necesidad de Afiliación: se enfoca en crear relaciones interpersonales, cercanas y armoniosas con los compañeros de trabajo, para evitar los conflictos dentro del área de trabajo.

Necesidad de Poder: se basa en la necesidad de incidir sobre los demás. para asumir el liderazgo y autoridad ya sea de forma personal o social.

Es importante señalar las características de la motivación es por ello que Gómez (2016) detalla ciertas características los cuales son:

Es un fenómeno psicológico interno. Debido a que no se puede medir directamente, sino mediante los comportamientos que desatan y de los resultados que se consiguen.

Es compleja. Integra aspectos cognitivos, emocionales y sociales orientadas a alcanzar metas específicas.

Es intencional. Está orientada a cumplir una meta u objetivo planteado con anterioridad.

Genera conductas activas. Implica que se enfoque la energía en dirección a un objetivo.

Genera autoestima. El planteo de nuevos desafíos y el logro de metas genera satisfacción personal del individuo.

Se retroalimenta. Mueve la conducta en determinada dirección y al obtener resultados positivos, fortalece el entusiasmo por esa conducta.

Se diferencia de la presión. Es un estímulo positivo, distinto a sentir obligación de hacer algo.

Por otro lado, Villanueva (2017), señala que la motivación consta de tres elementos clave los cuales son:

Intensidad: hace referencia lo enérgico de una persona al momento de actuar. Éste es el elemento en el que la mayoría se centra cuando se habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización.

Dirección: implica valorar tanto el esfuerzo como también la intensidad de la misma es así, que todo el esfuerzo esta direccionado al logro de las metas que tiene la organización.

Persistencia: la motivación incluye un aspecto relacionado con la perseverancia que tienen de las personas mantener un esfuerzo continuo. Es por ello, que las personas que se encuentran motivados suelen mantenerse dedicadas en una actividad el tiempo necesario para lograr una meta específica.

De la misma manera Peña & Villon (2018), señalan la existencia de varios factores que participan en el proceso de la motivación laboral y van a contribuir al logro de los objetivos personales y organizacionales.

Los factores importantes son:

Contar con un ambiente de trabajo saludable donde exista el compañerismo, satisfacción laboral, trabajo en equipo.

Predominio de las expectativas y las compensaciones con la finalidad de lograr mayor satisfacción laboral.

Clima laboral positivo implica que él trabajador se sienta cómodo en su puesto trabajo, para ello es importante la comunicación efectiva.

Resultados de la satisfacción laboral.

Una vez establecidos estos factores, y la motivación se encuentra presente, se logra impulsar al trabajador en su comportamiento, con el objetivo de lograr las metas requeridas. Es por ello, que cuando el trabajador logra los objetivos establecidos, las compensaciones vienen a ser el resultado de lo que se desea.

Por otro lado, Moyano (2019), resalta algunos beneficios que genera la motivación dentro de las organizaciones los cuales son:

Mayor compromiso con la empresa: por parte de los empleados, ya que al sentirse motivados realizan sus tareas a gusto.

Mayor rendimiento laboral de los empleados: los colaboradores que están motivados están dispuestos a trabajar mejor y así cumplir con los propósitos que tiene la empresa.

Mejora la comunicación y el trabajo en equipo: permitiendo así que los colaboradores trabajen de forma conjunta para lograr objetivos comunes.

Mayor competitividad empresarial: al tener empleados motivados que rinden más, tienen más y mejores ideas por sentirse a gusto en su puesto, dando lo mejor de sí mismos para el logro de los objetivos.

Reducción de rotación de personal: la motivación ayuda a reducir la rotación del personal, ya que al estar motivados se sienten seguros de sus puestos de trabajo

Seguidamente se fundamentará teóricamente a la segunda variable, Desempeño laboral tomando como referente a distintos autores tales como:

Gonzales & Vílchez (2021), definen al desempeño laboral como la manera en que los colaboradores ejecutan sus funciones en su puesto de trabajo, desempeñando sus labores en función a sus habilidades, conocimientos y competencias con la finalidad de alcanzar las metas establecidas por las organizaciones.

Por su parte, Gonzales (2017), argumenta que el “desempeño laboral

implica ciertos comportamientos y actitudes que tienen los colaboradores al momento de cumplir con sus responsabilidades dentro del área de trabajo, con el fin de alcanzar las metas establecidas por la empresa.

Por otro lado, Robbins y Judge (2017), definen al desempeño laboral como el modo en el que los individuos, equipos u organizaciones desarrollan sus deberes y funciones con el propósito de lograr alcanzar los objetivos organizacionales, permitiendo así obtener resultados favorables.

Asimismo, Beltrán y Téllez (2018), definen al desempeño laboral, como la capacidad que tiene un individuo para la producción, creación, fabricación, terminación y realización de actividades con el menor tiempo posible, con un esfuerzo menor y de mayor calidad, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

A continuación, se plasmarán algunas de las teorías más relevantes sobre el desempeño laboral:

De acuerdo con Campbell (1993), citado en Bautista et, all, (2020), menciona que el modelo surge a causa de la necesidad de evaluar el rendimiento de forma integral, por lo tanto, está considerado como uno de los pilares teóricos más importantes para evaluar el rendimiento. Es por ello, que la evaluación del desempeño al ser un constructo multidimensional, permite formular estrategias orientadas al logro de los objetivos, sus elementos describen la estructura latente del desempeño en todos los trabajos. Es así que (Campbell, et all, 1993) desarrollaron una taxonomía de ocho elementos del desempeño, los cuales son:

Dominios de tareas específicas: hace referencia a capacidad que tienen los individuos para el desarrollo de sus actividades dentro de su área de trabajo.

Habilidades en tareas no específicas: implica realizar tareas no están ligadas exclusivamente al trabajo en sí, pero tienen relevancia para el empleador.

Comunicación oral y escrita: comprende las distintas habilidades que tienen los trabajadores para comunicarse de forma clara y efectiva ante una audiencia.

Mantenimiento de la disciplina personal: se refiere al comportamiento que tienen los trabajadores dentro del área de trabajo, evitando conductas nocivas.

Facilitación del rendimiento en equipo: comprende el trabajo en conjunto, buscando el apoyo mutuo entre compañeros con el propósito de lograr objetivos comunes.

Supervisión: refleja el grado de liderazgo que tienen los directivos, en relación con el desempeño de sus subordinados.

Administración: implica planear, organizar y dirigir las operaciones buscando soluciones a los problemas.

Organización de los recursos.

Por otro lado, tenemos la teoría de las expectativas de Víctor Vroom, citado en Robbins y Judge (2017), Vroom señala que la teoría de las expectativas hace referencia a la capacidad que tienen los individuos de desempeñarse mejor cuando la recompensa es valiosa y atractiva, Por lo tanto, la teoría se basa en tres relaciones importantes las cuales son:

Relación esfuerzo-desempeño. La probabilidad que percibe el individuo de que cierta magnitud de esfuerzo conducirá al desempeño.

Relación desempeño-recompensa: implica que, al desarrollar una determinada tarea, se obtendrán los resultados requeridos.

Recompensas-metas personales: se refiere al punto en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo, y el atractivo que tienen estas recompensas importantes para él.

Es importante señalar, que la teoría de las expectativas permite conocer las motivaciones, las metas y los anhelos que tienen los individuos y como estos son valorados dentro del área de trabajo.

Características del desempeño laboral

Achoma (2020), resalta algunas características del desempeño laboral las cuales se agrupan de la siguiente manera:

El desempeño de tareas: implica la habilidad que tienen los colaboradores para desempeñarse en un puesto de trabajo, que buscan contribuir positivamente al logro de los objetivos, que se mide en función de sus metas, planes y liderazgo y tiene como indicadores: el conocimiento, las destrezas y la habilidad.

El desempeño contextual: se basan en comportamientos orientados al logro de los objetivos: la persistencia, la voluntad, y la cooperación.

La productividad individual: se refiere al trabajo individual que desempeña cada trabajador para alcanzar una meta establecida, cuyos indicadores fueron: cumplir con las reglas, cumplir los procedimientos y aprobar objetivos organizacionales.

Es importante señalar los principales aspectos que inciden en el desempeño laboral es por ello, que de acuerdo con Davis y Newstrom (2013) citado en Gonzales y Vélchez (2021), indican que el desempeño laboral está enmarcado dentro de los factores actitudinales y personales, estos se basan en las conductas que asume un individuo en el desempeño del puesto entre los cuales encontramos:

La adaptabilidad: comprende a la facilidad que tienen los individuos para adaptarse a los procesos cambios.

La asistencia y puntualidad: involucra cumplimiento del horario, presencia en el sitio de trabajo, preocupación por los retrasos en el trabajo encomendado.

La responsabilidad: implica cumplir con las obligaciones inherentes al puesto de trabajo en función de los objetivos.

La motivación: se refiere a la energía que activa y mueve al individuo a la realización efectiva de las tareas, asimismo, la motivación es una técnica que permite satisfacer y sensibilizar al individuo que va realizar una tarea.

La disciplina: se basa en respetar y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos establecidos por la organización, con la finalidad de corregir e inspirar el comportamiento deseado dentro de la organización.

La cooperación: se refiere a la colaboración espontánea del individuo de la empresa o relaciones interpersonales: referidas a las relaciones amistosas o productivas en relación al trabajo para el logro de los resultados fructíferos.

La iniciativa: son ideas, sugerencias y valor agregado para el mejoramiento del trabajo y la productividad de los colaboradores dentro de la organización.

Por otro lado, la evaluación del desempeño es un tema crucial dentro del es por ello que, Andrade et, all (2019), Indican que la evaluación del desempeño representa una técnica clave en la administración, ya que ayuda a identificar discordancias en la supervisión, integración del personal y uso del potencial de los empleados. Asimismo, la evaluación del desempeño tiene un papel clave en los sistemas de recompensa. Con este proceso se evalúa el desempeño de los empleados, se comparte esa información con ellos y se idean formas de mejorar sus resultados es por ello, que la evaluación es necesaria para:

Asignar recursos escasos en un ambiente dinámico.

Mantener relaciones justas dentro de los grupos.

Motivar y recompensar a los empleados.

Entrenar y desarrollar empleados.

Retroalimentar a los empleados por su trabajo.

Cumplir con las regulaciones legales.

Tipos de evaluaciones de desempeño

En tanto, Gamarra (2021), resalta los tipos de evaluación más desarrollados por los directivos en las organizaciones los cuales se detallan de la siguiente manera:

Autoevaluación: es el formato más simple de evaluación del desempeño e implica que el empleado juzgue su propio desempeño en base a en criterios predefinidos.

Evaluación del desempeño 90 grados: se realiza por los managers de cada

equipo, quienes supervisarán y orientarán el crecimiento profesional, proporcionando feedback que permitirá identificar fortalezas y debilidades.

Evaluación del desempeño 180 grados: recoge información de los subordinados directos y superiores inmediatos. Es específica, rápida y eficaz para proporcionar retroalimentación enfocada en el desarrollo del liderazgo.

Evaluación del desempeño 270 grados: se realiza a partir de las opiniones de los miembros del equipo, se considera como mecanismo formal de evaluación permitiría ofrecer una visión constructiva y respetuosa, mejorando la relación entre ambos y facilitando el logro de los objetivos establecidos.

Evaluación del desempeño 360 grados: recopila retroalimentación de diversas fuentes, incluyendo compañeros, superiores, subordinados y clientes. También, ofrece una visión integral del desempeño del empleado.

En tanto, Rodríguez & Ordaz (2021), mencionan que los métodos de evaluación del desempeño que se aplican en las organizaciones pueden ser variados, generalmente la metodología es adaptativa al giro y objeto de cada organización y también existen métodos generales de carácter universal adaptable a cualquier sector, los métodos de evaluación más empleadas son:

Método de escala de puntuación gráfica. Este método es el más simple de los utilizados para realizar evaluaciones al desempeño sobre el personal. Se muestra en una escala que enumera una serie de características deseables y se utiliza un rango de desempeño para cada variable, los reactivos pueden ser grados de calidad o confiabilidad, o, de satisfactorio hasta insatisfactorio para cada indicador. Simplemente se asigna un valor de la escala a cada indicador que describa de la mejor manera el desempeño y al final se realiza la sumatoria de cada reactivo o variable.

Método de clasificación alterna. Este método clasifica a los trabajadores del mejor al peor apuntando a ciertas características. Es un sistema muy usado ya que resulta más fácil identificar el rendimiento malo y bueno de los trabajadores de una organización que pueda clasificar el rendimiento del

empleado. De esta forma se identifica al empleado en el rango deseado y cuál está más bajo, se alternan los resultados y se clasifica al final.

Método de comparación por pares. En este tipo de evaluación cada trabajador se compara con todos los demás empleados en cada una de las características. Para este método, se utiliza una gráfica o tabla que muestra por pares a los empleados, y se añaden los rasgos a evaluar, para cada rasgo, el evaluador indica con signos de más (+) o menos (-) para identificar al mejor empleador de cada par. Posteriormente, se suma el número de veces que un trabajador califica como el mejor para cada rasgo, al final se evalúa por categoría de mejor o el menos apto.

Además, Asana (2025), manifiesta que cuando un programa de evaluación del desempeño se planea, coordina y desarrolla bien genera beneficios de corto, mediano y largo plazos, es por ello, que las evaluaciones de desempeño pueden ofrecer los siguientes beneficios:

Para los gerentes:

Brinda información sobre las prácticas para la selección de personal

Aporta comentarios sobre el estilo de gestión

Proporciona actualizaciones sobre el estado de bienestar de cada miembro del equipo

Identificación de fortalezas y debilidades de cada empleado de manera objetiva.

Identificación de necesidades de capacitación

Fomento de la motivación y el compromiso

Para los trabajadores:

Mejora las comunicaciones con los líderes

Brinda un espacio seguro para manifestar las preocupaciones

Ofrece comentarios sobre el desempeño individual

Mejora del desempeño individual

Cabe resaltar, que las evaluaciones de desempeño son importantes tanto para los directores como para los miembros del equipo

Para el gerente:

Mi investigación se justificó por cuatro criterios de la siguiente manera:

Mi estudio se justificó teóricamente puesto que el estudio de mis variables desde una nueva perspectiva aportará al conocimiento ya existente de modo que podrá ser tomada por otros investigadores como antecedentes para el desarrollo de futuras investigaciones referentes a mis variables de estudio.

En lo práctico mi estudio contribuirá positivamente, dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, pues con los resultados obtenidos en mi investigación, se recomendara a los directivos adoptar medidas correctivas entorno a la motivación, promoviendo el trabajo en equipo, fortaleciendo las relaciones interpersonales, reconocer y premiar los trabajos, asimismo, realizar capacitaciones continuamente con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y crear un buen ambiente de trabajo.

Mi investigación se justifica metodológicamente debido a que tiene un enfoque cuantitativo, correlacional que me permitirá conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral. El diseño es no experimental debido a que no se manipularán las variables, sino que se observarán en su entorno natural. Además, el nivel es descriptivo que me permitirá analizar las variables, la investigación contará con una población, para la recolección de datos se empleará una encuesta a través de un cuestionario. Todos estos métodos me permitirán tener una base sólida para el análisis estadístico y la interpretación de los resultados de mi investigación.

Mientras tanto en el entorno social, mi investigación aportará de manera significativa ya que, al mejorar la motivación de los colaboradores, ellos podrán brindar un buen trato hacia los socios y clientes, garantizando una atención amable y personalizada, lo cual permitirá fortalecer la lealtad hacia la cooperativa, por otro lado, los colaboradores comprometidos y motivados

podrán brindar soluciones innovadoras acordes a las exigencias de los socios con la finalidad de mejorar su experiencia dentro de la cooperativa.

Describiendo el problema en la actualidad la motivación es pieza clave para el éxito de cualquier organización, es por ello, que se debe priorizar motivación del talento humano, considerado que es el capital más importante por su aporte al brindar desarrollo y productividad. sin embargo, estudios recientes muestran cifras alarmantes de desmotivación es por ello, (Baldi, 2024), refiere que, en países como Argentina, el 94% de los trabajadores aseguró padecer el síndrome de burnout, según datos del análisis de Bumeran, portal de empleo de Latinoamérica, con datos del 2023. La encuesta reflejó que el estrés y la desmotivación son las principales sensaciones que los talentos experimentaron durante el último año.

Del mismo modo, otros países de contextos similares como Chile reflejaron que un 91% de sus empleados presentan estrés y desmotivación. En sintonía, le siguieron los casos de Panamá, con un 83% de los empleados; Ecuador, con el 79%; de los casos encuestados. Estos datos fueron recogidos más de 4,300 personas consultadas entre trabajadores y especialistas de recursos humanos.

Por otro lado, en lo que respecta al desempeño laboral en el plano internacional Colombia enfrenta desafíos como la informalidad, bajos salarios y escasos beneficios, la tasa de desempleo en Colombia fue de 11,2%, lo que representó una disminución de 4,3 puntos porcentuales frente al año anterior, el mercado laboral colombiano presenta altos niveles de informalidad con un 62%, bajos salarios y escasa cobertura de pensiones. (Otero & Acosta 2022).

En el plano nacional la (Revista Economía,2023) nos menciona que según el estudio presentado por Apprecio firma especializada en atender programas de lealtad para más de 2,500 empresas y aproximadamente 400,000 usuarios en la región descubrió que el 36% de los peruanos muestran una desmotivación laboral. Debido a la sobrecarga de trabajo, al estrés y escasos reconocimientos laborales lo que conlleva a un escaso desempeño.

En tanto, Medina & Ninanya (2019), refieren que el desempeño laboral en nuestro país está siendo impactado significativamente por el estrés que padecen los empleados, debido a la dificultad que tienen los superiores para delegar responsabilidades, así como la carencia de sentido de pertenencia hacia la organización a la que pertenecen. Es por ello, que numerosos proyectos relevantes fracasan debido a la falta del trabajo en equipo, por esta razón, aproximadamente el 70% de las empresas tanto en el sector privado como en sector el público, enfrentan estas dificultades, pero son pocas las que implementan medidas para resolverlas.

Es esta razón, (Bohórquez, et al, 2020), señala que es importante que el jefe se convierta en un líder y establezca pautas de conducta con sus colaboradores permitiendo fortalecer aspectos motivacionales tales como: el respeto mutuo, la comunicación efectiva y el reconocimiento del trabajo. Aquello, permitirá que los colaboradores asuman su trabajo con responsabilidad y se identifiquen con la misión y visión de la organización. Por el contrario, un personal que está insatisfecho no se desempeñará adecuadamente, lo cual afectará negativamente la productividad entorno al trabajo.

En tanto, Sakti et, al (2020), refiere que el desempeño laboral es una pieza clave para que una empresa sea efectiva y exitosa. Por esta razón, las organizaciones tienen un gran interés por incrementar el desempeño laboral de sus colaboradores, lo cual se logra mediante capacitaciones continuas y programas de desarrollo personal. Estas iniciativas buscan potenciar las habilidades y competencias de los trabajadores, lo que les permite alcanzar su máximo potencial en el entorno laboral

Es así, que, en el plano local, se han evidenciado bajos niveles de motivación laboral, afectando así el desempeño de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá en la provincia de Yungay. cabe señalar que, dentro de la cooperativa, carecen de estrategias para mejorar el trabajo en equipo, los incentivos percibidos son insuficientes, asimismo, existen dificultades para medir el desempeño de sus colaboradores, además no tienen

programas de participación y compromiso y son muy pocas las capacitaciones que realizan a los miembros. En este sentido es importante mantener al personal motivado proporcionándoles condiciones de trabajo óptimas con el propósito de incrementar su desempeño dentro de su área de trabajo. Considerando lo mencionado se formula la interrogante.

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay-2025?

Es importante conocer la definición conceptual de la motivación es por ello, de acuerdo con Chiavenato (2019) menciona que “la motivación es todo aquello que impulsa a un individuo a actuar de determinada manera que da origen a un comportamiento específico”. Ese impulso puede generarse de un estímulo externo o generarse internamente por los procesos mentales del individuo.

Las dimensiones que se tomaron en este estudio con respecto a la primera variable motivación fueron las siguientes:

Factores motivacionales: Relacionados con el contenido del trabajo, incluyen el reconocimiento, las responsabilidades adicionales, la relevancia de las tareas y las oportunidades de crecimiento. Su presencia fomenta la satisfacción y motiva a los empleados, mientras que su ausencia no genera insatisfacción, solo desmotivación. (Chiavenato,2019).

Factores de higiene: Asociados al contexto del trabajo, incluyen elementos como el salario, las condiciones físicas, las relaciones interpersonales, la supervisión y las políticas administrativas. Aunque su ausencia genera insatisfacción, su presencia no motiva, solo previene la insatisfacción. (Chiavenato,2019).

Las dimensiones referentes a la segunda variable desempeño laboral son las siguientes: Según Robbins y Judge (2017), quienes describen al “desempeño laboral como la acción de realizar, practicar y llevar a cabo una tarea específica,

además, implica la forma en la que los individuos, grupos u organizaciones llevan a cabo sus responsabilidades y actividades, logrando así los objetivos de la organización, permitiendo así obtener resultados positivos.

Tomando como referente a Campbell (1990), citado en Bautista, et al, (2020), señala que el desempeño laboral se constituye en un sistema orientado al desarrollo de la efectividad y éxito de las organizaciones, a través de sus dimensiones las cuales son:

Desempeño de la tarea: El desempeño de tarea consiste en cumplir con las funciones y responsabilidades asignadas a un puesto, utilizando las habilidades y conocimientos requeridos, lo cual aporta de manera directa o indirecta al logro de los objetivos de la organización. (Bautista, et al, 2020).

Comportamientos contraproducentes: se refieren a las acciones intencionales y voluntarias realizadas por los empleados que tienen como objetivo causar daño a la organización, mientras que favorecen al propio trabajador. (Bautista, et al, 2020).

Desempeño contextual: son comportamientos espontáneos e individuales que superan las expectativas para su puesto, estos resultan fundamentales para alcanzar los objetivos deseados por las organizaciones (Bautista, et al, 2020).

Respecto a la definición operacional de la variable, motivación esta será evaluada mediante la escala de Likert, a través de un cuestionario de 20 preguntas, donde las dimensiones a evaluar serán los factores higiénicos y los factores motivacionales, quienes darán sustento al objetivo planteado.

Asimismo, la definición operacional de la variable desempeño laboral será evaluada mediante la escala de Likert, a través de un cuestionario de 20 preguntas, donde las dimensiones a evaluar serán el desempeño de tarea, los comportamientos contraproducentes y el desempeño contextual, quienes darán sustento al objetivo planteado.

En tal sentido, se estableció dos hipótesis las cuales fueron:

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la motivación

laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay -2025.

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025

Es así, que se planteó como objetivo general del estudio. Establecer la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025

Contemplando como objetivos específicos:

Determinar el nivel de la motivación laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025.

Detallar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025.

Demostrar que la motivación laboral mejora el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025.

2. Metodología

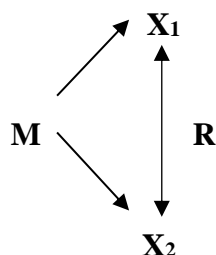
Tipo de investigación

Aplicada, porque las investigaciones buscan resolver problemas prácticos de la realidad de las empresas. De nivel descriptivo - correlacional. Es descriptivo porque se estudió el nivel de las variables en su estado natural. Correlacional porque son estudios que buscan revisar la asociación entre dos constructos y miden su relación en términos estadísticos (Hernández & Mendoza, 2018).

Diseño de investigación.

No experimental, significa que no se alteraron las variables, sino que se midieron en su ambiente natural, en lo que respecta a transversal, se refiere a estudios que se miden una vez (Hernández & Mendoza, 2018).

Donde:



M : Colaboradores

X1 : Motivación laboral

X2 : Desempeño laboral

R : Relación de las variables.

Población

La población son conjuntos totalmente constituidos y se adaptan entre sí por algunas peculiaridades congruentes o similares (Hernández y Mendoza, 2018). En este sentido, este estudio está compuesta por una población de 25 colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay, 2025.

Muestra:

La muestra se refiere a un subconjunto de la población que está siendo experimentada. Está representada por la mayor población y se manipula para sacar conclusiones de esa población (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto, en este estudio de investigación y dada a la población; la muestra estuvo conformada por 25 colaboradores.

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Para este proyecto de investigación la técnica utilizada fue la encuesta, la cual se aplicó para probar una hipótesis o encontrar una solución a un problema, y de identificar y explicar metódicamente un conjunto de evidencias que pueden cumplir con un objetivo particular (Hernández y Mendoza, 2018).

Instrumentos

El instrumento de la encuesta realizada es un cuestionario cerrado a través de la escala de medida de Likert, que refiere a una lista de preguntas ordenadas de manera

lógica acompañado con alternativas de respuestas, la finalidad de este instrumento fue recabar datos o información acerca de opiniones, modos de comportamiento o percepciones de un grupo de personas (Arias, 2021).

Es así que se empleó un cuestionario de preguntas, debidamente estructurada cuyas preguntas permitió recolectar los datos de las variables de estudio.

Escala de medida de Likert: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre

Validez y Confiabilidad de la Información

La validez, es un indicador que evalúa la capacidad de un instrumento para medir el grado en que cumple con criterios esenciales como la comprensión, el contenido y la coherencia. (Hernández y Mendoza, 2018). Por consiguiente, el instrumento a aplicar para el conocimiento de las variables será previamente validado a través del juicio de tres expertos “.

Confiabilidad

es aquel indicador que evalúa el nivel de consistencia y coherencia de los resultados obtenidos por los instrumentos, con el fin de comprender una variable específica, (Hernández y Mendoza, 2018). La fiabilidad del instrumento será analizada a través del programa estadístico SPSS V.26 mediante la escala de medida de Alfa de Cronbach

Y para su confiabilidad, se aplicó el Alfa de Cronbach en donde la variable motivación laboral fue de 0.820 y la variable desempeño laboral fue de 0.874. Por lo que se evidencia que ambos instrumentos tienen la consistencia interna alta.

Procesamiento y análisis de la información.

Los datos obtenidos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS. En tanto, Los resultados de ese proceso fueron tabulados, analizados e interpretados por medio de tablas y figuras estadísticas debidamente estructurados; los mismos que fueron apoyados por el programa de Microsoft Excel, para su presentación. Para luego de ello poder discutir nuestros resultados, sacar las conclusiones y recomendaciones respectivas.

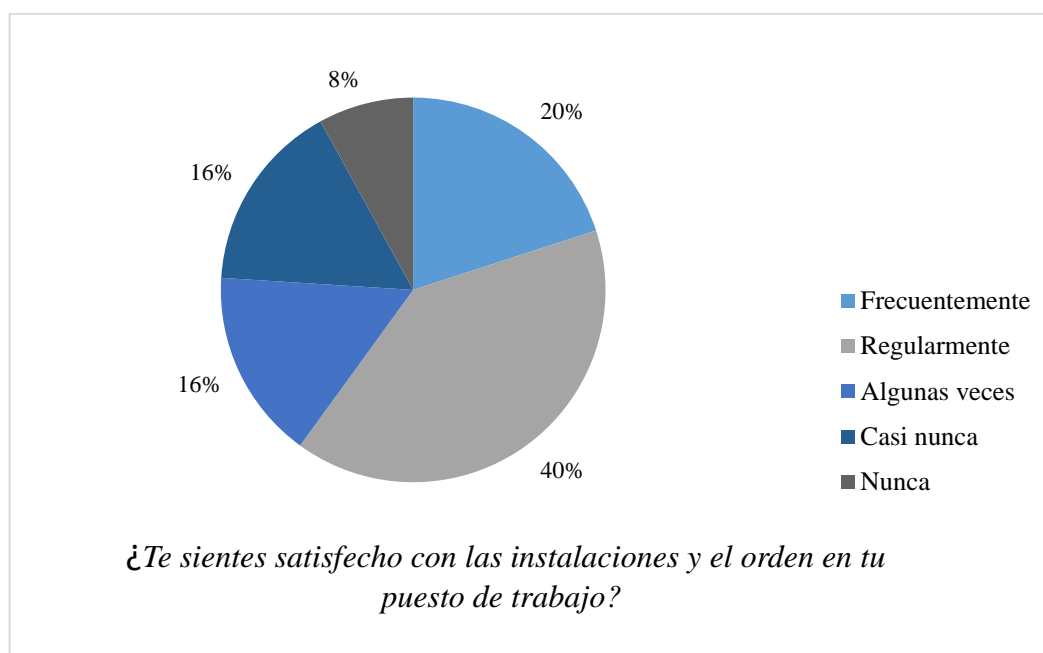
3. Resultados

TABLA 1:

¿Te sientes satisfecho con las instalaciones y el orden en tu puesto de trabajo?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	5	20%
Regularmente	10	40%
Algunas veces	4	16%
Casi nunca	4	16%
Nunca	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

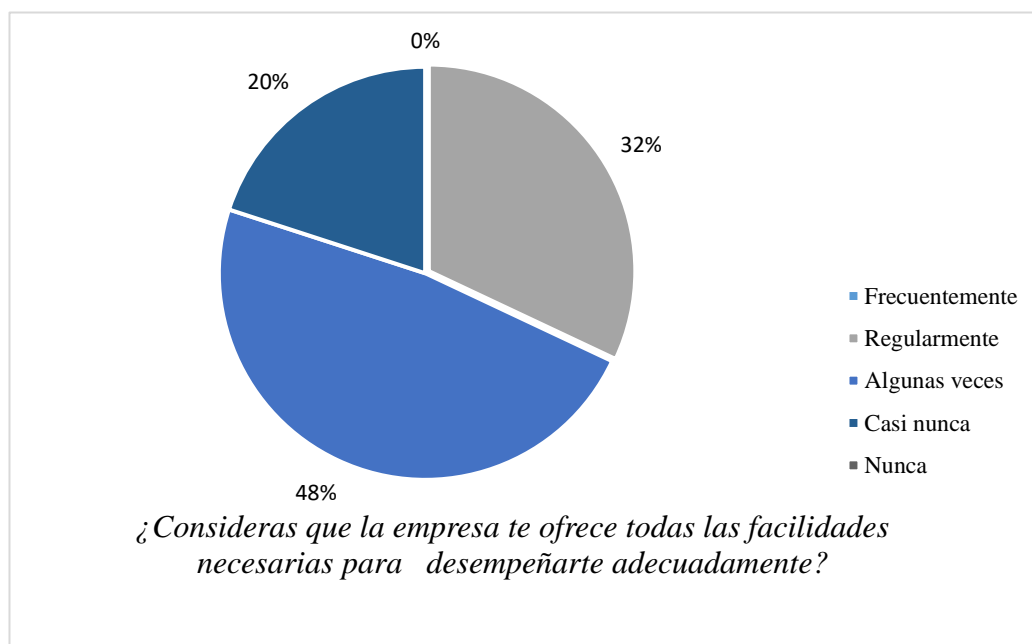
Tabla 1, nos muestra un 37% de los trabajadores refiere que regularmente se siente satisfecho con las instalaciones y orden de su puesto de trabajo, un 20 % menciona que frecuentemente, un 16% algunas veces y solo el 8% considera que nunca está satisfecho.

TABLA 2.

¿Consideras que la empresa te ofrece todas las facilidades necesarias para desempeñarte adecuadamente?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	0	0%
Regularmente	8	32%
Algunas veces	12	48%
Casi nunca	5	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

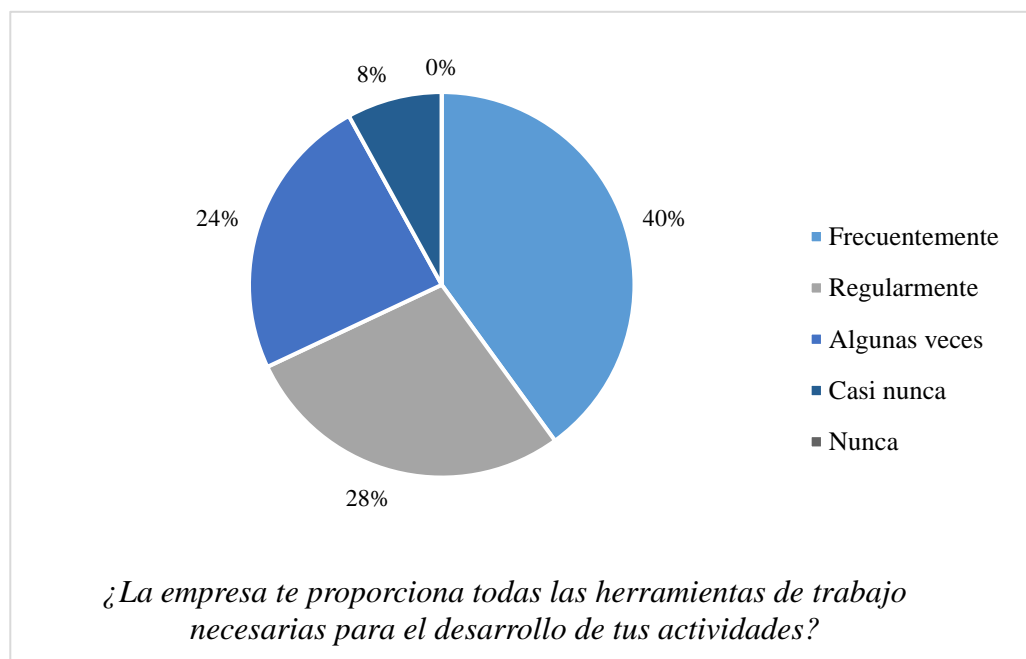
Tabla 2, muestra que el 48% de los colaboradores señalan que casi nunca la empresa ofrece las facilidades necesarias para el desempeño de sus tareas, un 32% afirma regularmente, mientras que un 20% alega casi nunca.

TABLA 3.

¿La empresa te proporciona todas las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de tus actividades?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	0	0%
Regularmente	10	40%
Algunas veces	7	28%
Casi nunca	6	24%
Nunca	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

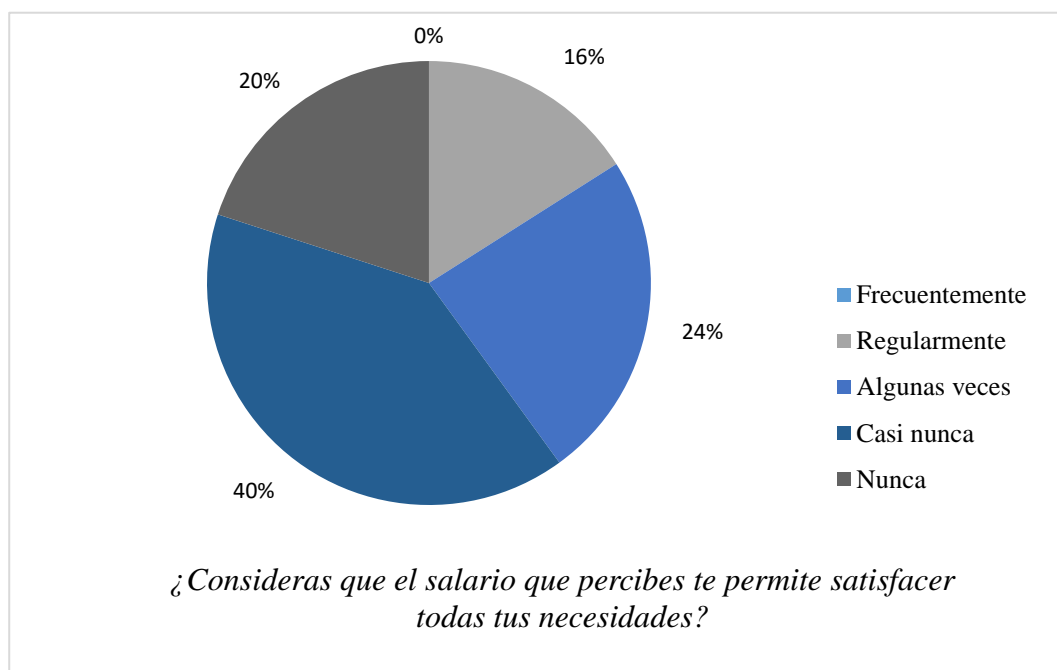
Tabla 3, nos muestra que el 40% de los encuestados considera que regularmente la empresa proporciona las herramientas para el desarrollo de sus actividades, mientras que el 28% indica algunas veces, el 24% casi nunca y el 8% refiere que nunca.

TABLA 4.

¿Consideras que el salario que percibes te permite satisfacer todas tus necesidades?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	0	0%
Regularmente	4	16%
Algunas veces	6	24%
Casi nunca	10	40%
Nunca	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETACIÓN:

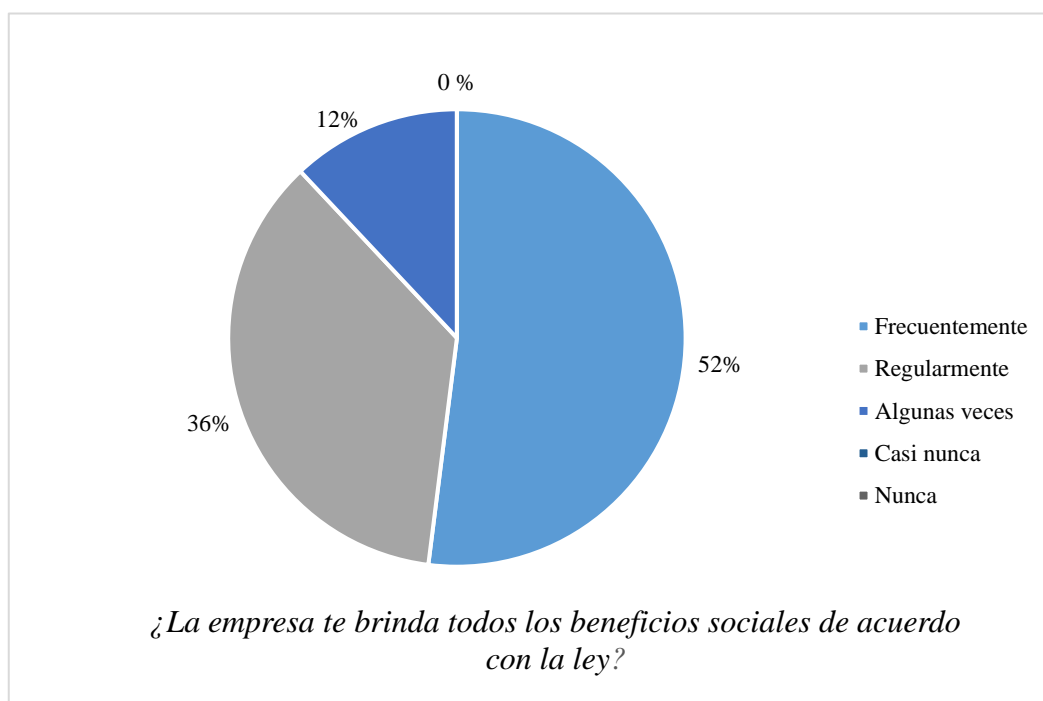
Tabla 4, de los colaboradores encuestados el 40% de menciona que casi nunca el salario que perciben satisface sus necesidades, el 24% señalo algunas veces, el 20% dijo nunca, mientras que el 16% señalo regularmente.

TABLA 5.

¿La empresa te brinda todos los beneficios sociales de acuerdo con la ley?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	13	52%
Regularmente	9	36%
Algunas veces	3	12%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

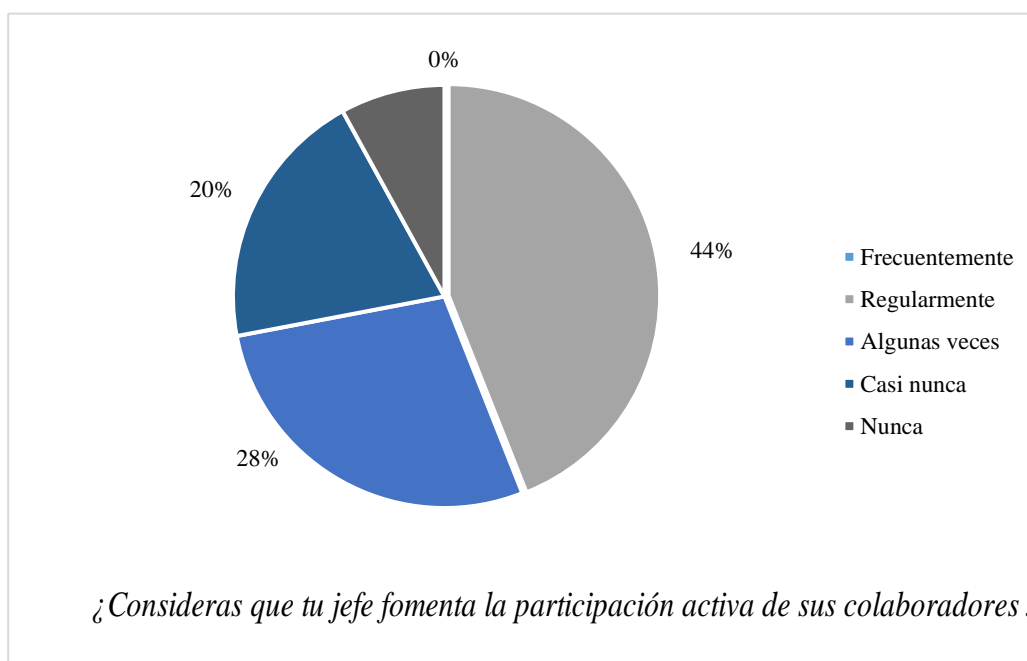
Tabla 5, de acuerdo con los colaboradores encuestados el 52% indica que la empresa frecuentemente brinda los beneficios de acuerdo a ley, el 36% refiere regularmente y el 12% indica casi nunca.

TABLA 6.

¿Consideras que tu jefe fomenta la participación activa de sus colaboradores?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	0	0%
Regularmente	11	44%
Algunas veces	7	28%
Casi nunca	5	20%
Nunca	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

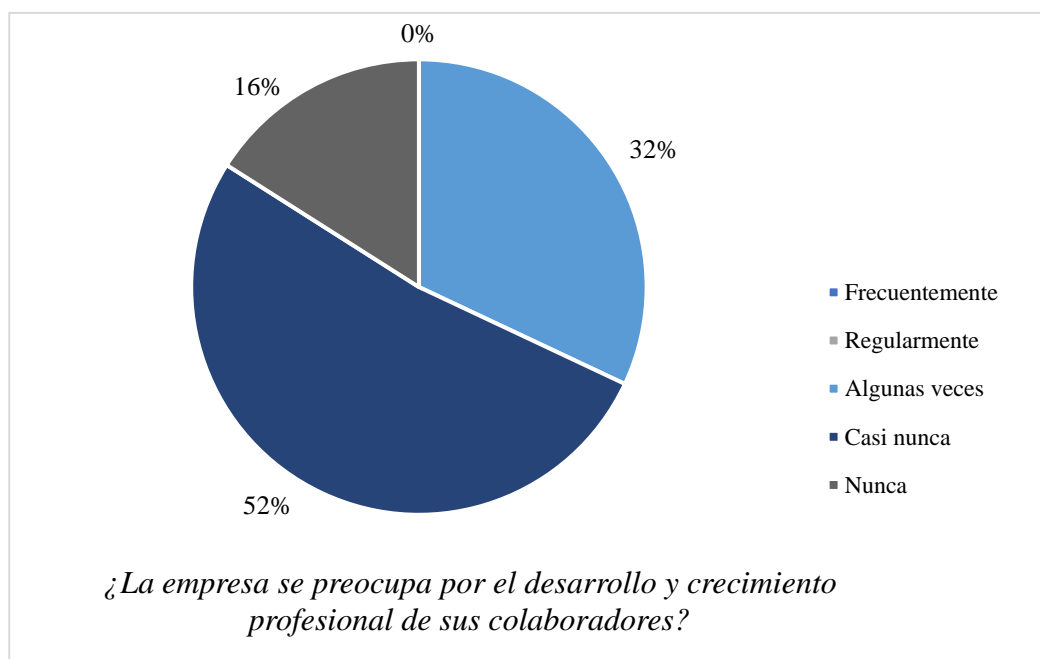
Tabla 6, de los colaboradores encuestados el 44% aseguro que regularmente el jefe fomenta la participación activa de sus colaboradores, el que de los clientes encuestados un 37% dijo que el personal regularmente demostró interés en resolver mis dudas, otro 37% dice lagunas veces y el 26% afirmó que frecuentemente tienen interés.

TABLA 7.

¿La empresa se preocupa por el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	0	0%
Regularmente	0	0%
Algunas veces	8	32%
Casi nunca	13	52%
Nunca	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

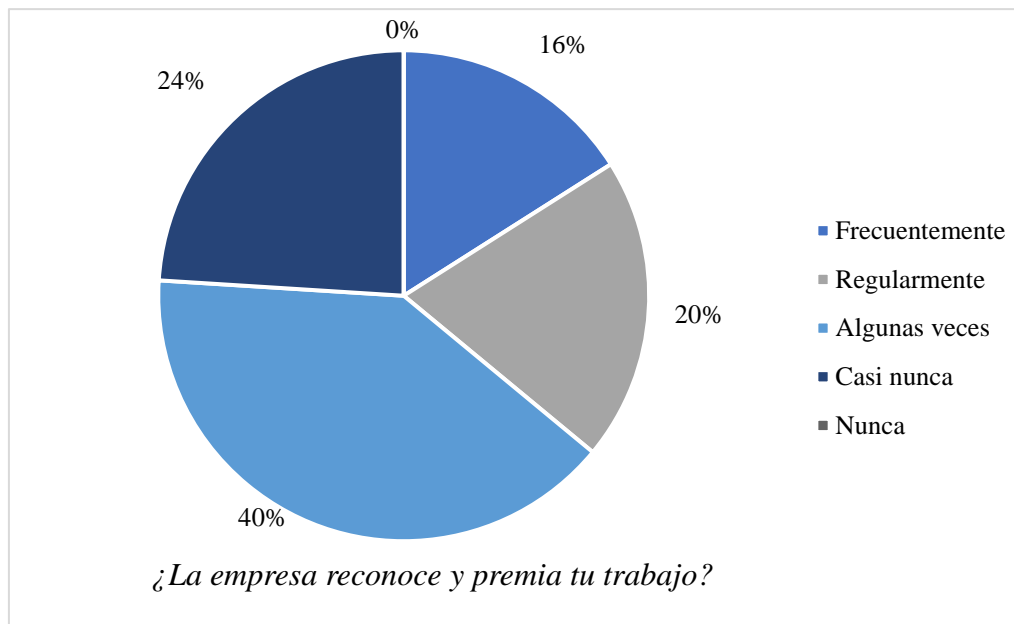
Tabla 7, el 52% de los colaboradores refieren que la empresa casi nunca se preocupa por el desarrollo y crecimiento profesional de sus trabajadores, el 32% expresa algunas veces, mientras que el 12% indica nunca.

TABLA 8.

¿La empresa reconoce y premia tu trabajo?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	4	16%
Regularmente	5	20%
Algunas veces	10	40%
Casi nunca	6	24%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

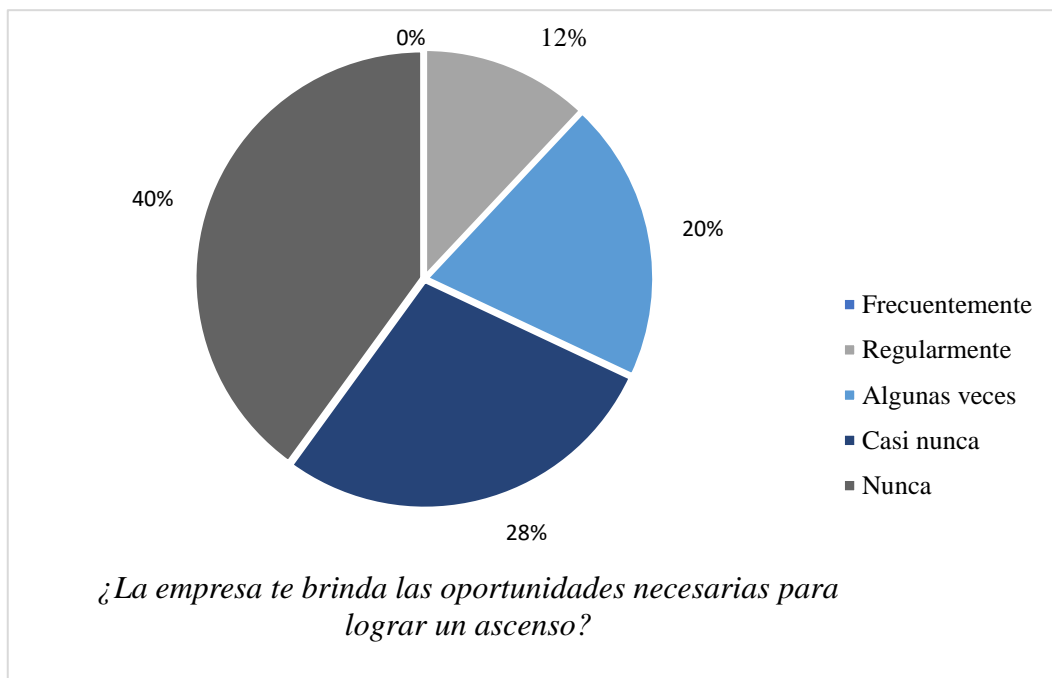
Tabla 8, de los colaboradores encuestados el 40% de ellos indican que solo algunas veces la empresa reconoce y premia su trabajo, el 24% manifiesta casi nunca, el 20% refiere regularmente y el 16% señala frecuentemente.

TABLA 9.

¿La empresa te brinda las oportunidades necesarias para lograr un ascenso?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	0	0%
Regularmente	3	12%
Algunas veces	5	20%
Casi nunca	7	28%
Nunca	10	40%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

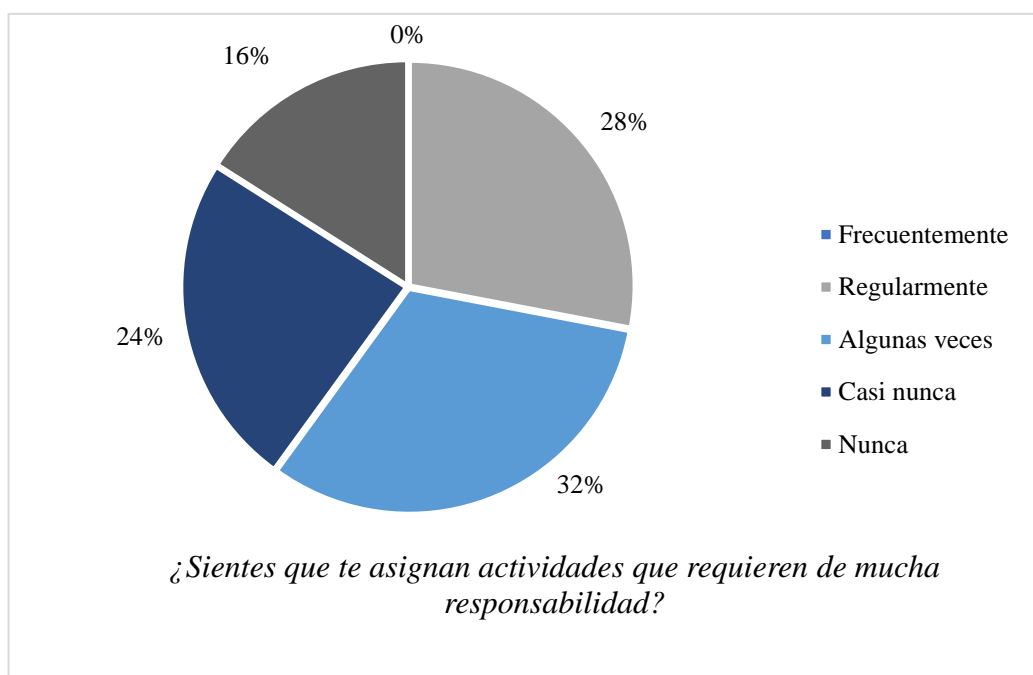
Tabla 9, el 40% de los colaboradores encuestados indica que la empresa nunca les brinda las oportunidades para lograr un ascenso, el 28% señala casi nunca, el 20% refiere algunas veces y solo el 12% indica frecuentemente.

TABLA 10.

¿Sientes que te asignan actividades que requieren de mucha responsabilidad?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	0	0%
Regularmente	7	28%
Algunas veces	8	32%
Casi nunca	6	24%
Nunca	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

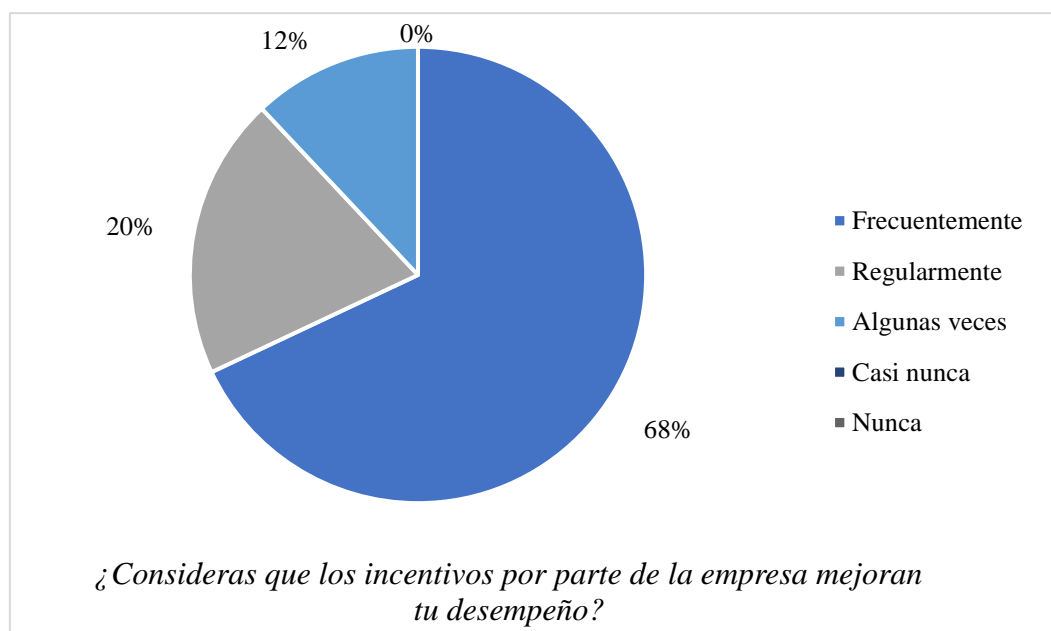
Tabla 10, el 32% de los colaboradores encuestados indican que solo algunas veces se le asignan actividades que requieren de mucha responsabilidad, el 28% refiere regularmente, el 24% señala casi nunca, mientras que el 16% indica nunca.

TABLA 11.

¿Consideras que los incentivos por parte de la empresa mejoran tu desempeño?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	17	68%
Regularmente	5	20%
Algunas veces	3	12%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

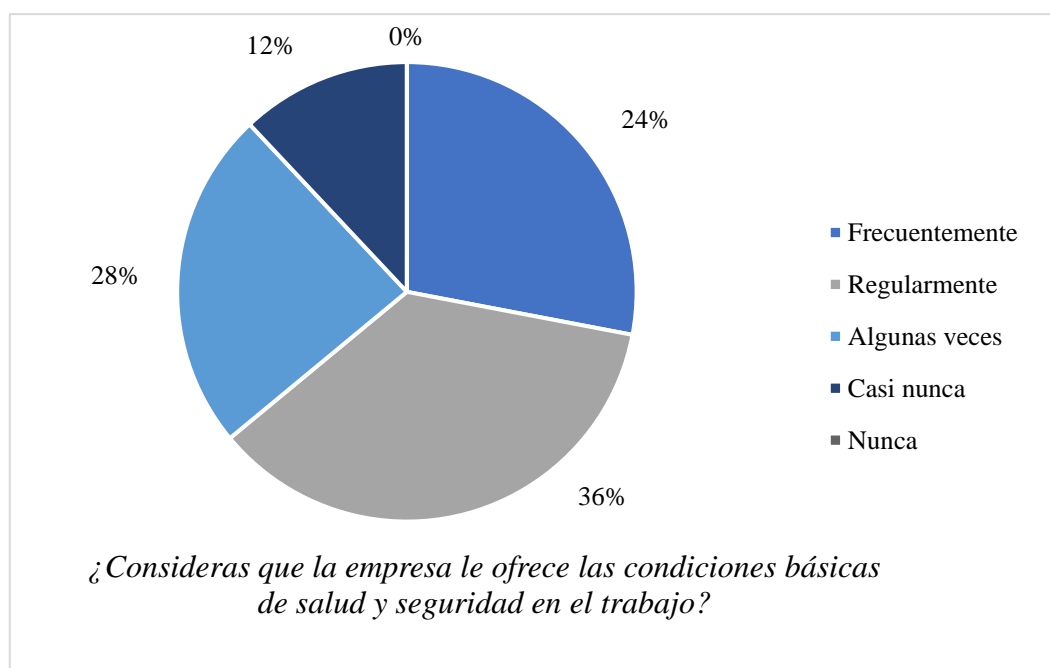
Tabla 11, el 68% de los colaboradores consideran que frecuentemente los incentivos por parte de la empresa mejoran su desempeño, el 20% refiere regularmente, mientras que el 12% señala algunas veces.

TABLA 12.

¿Consideras que la empresa le ofrece las condiciones básicas de salud y seguridad en el trabajo?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	7	28%
Regularmente	9	36%
Algunas veces	6	24%
Casi nunca	3	12%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

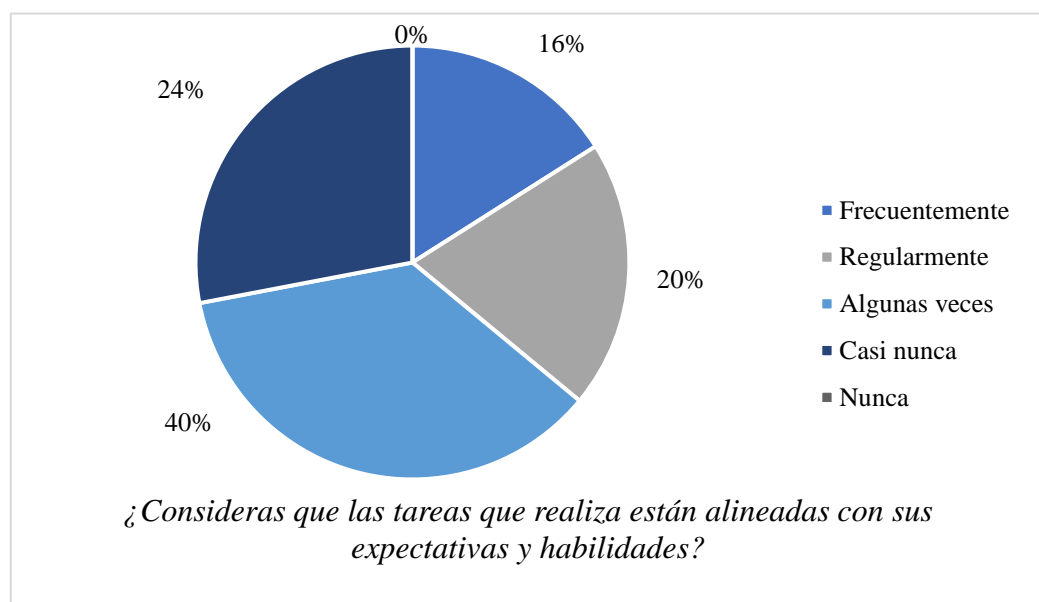
Tabla 12, el 36% de los colaboradores encuestados señala que regularmente la empresa ofrece las condiciones básicas de salud y seguridad en el trabajo, el 28% refiere frecuentemente, el 24% indica algunas veces, mientras que el 12% señala casi nunca.

TABLA 13.

¿Consideras que las tareas que realiza están alineadas con sus expectativas y habilidades?

ESCALA	CANTIDAD.	PORCENTAJE
Frecuentemente	4	16%
Regularmente	5	20%
Algunas veces	10	40%
Casi nunca	6	24%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

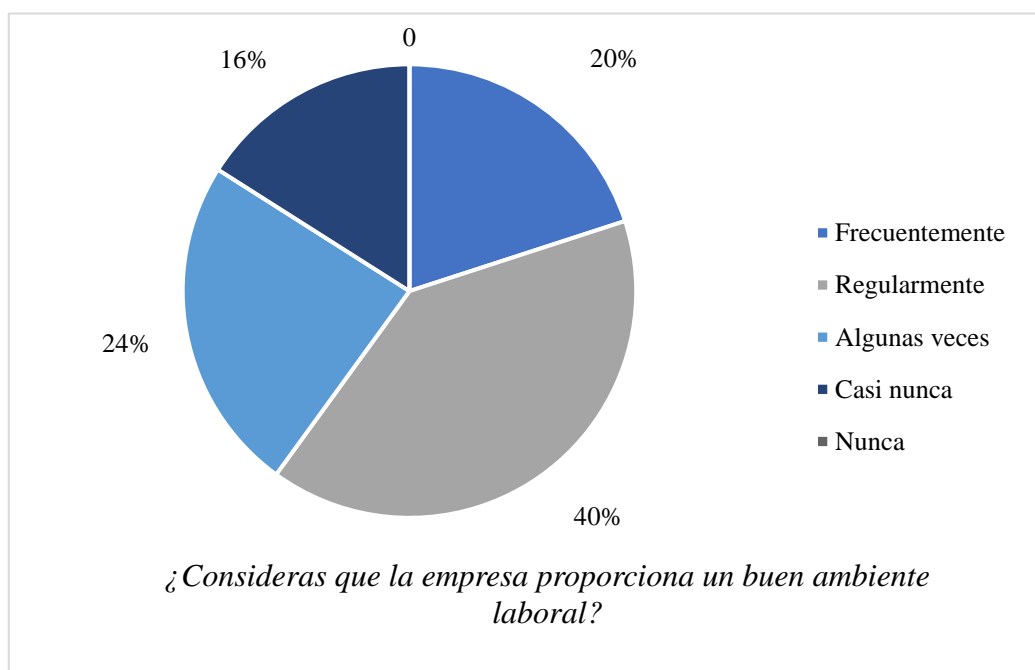
Tabla 13, notamos que el 40% de los colaboradores encuestados considera que solo algunas veces las tareas que realiza están alineadas con sus expectativas y habilidades, el 24% indica casi nunca, el 20% señala regularmente y el 16% indica frecuentemente.

TABLA 14.

¿Consideras que la empresa proporciona un buen ambiente laboral?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	5	20%
Regularmente	10	40%
Algunas veces	6	24%
Casi nunca	4	16%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado



INTERPRETAMOS:

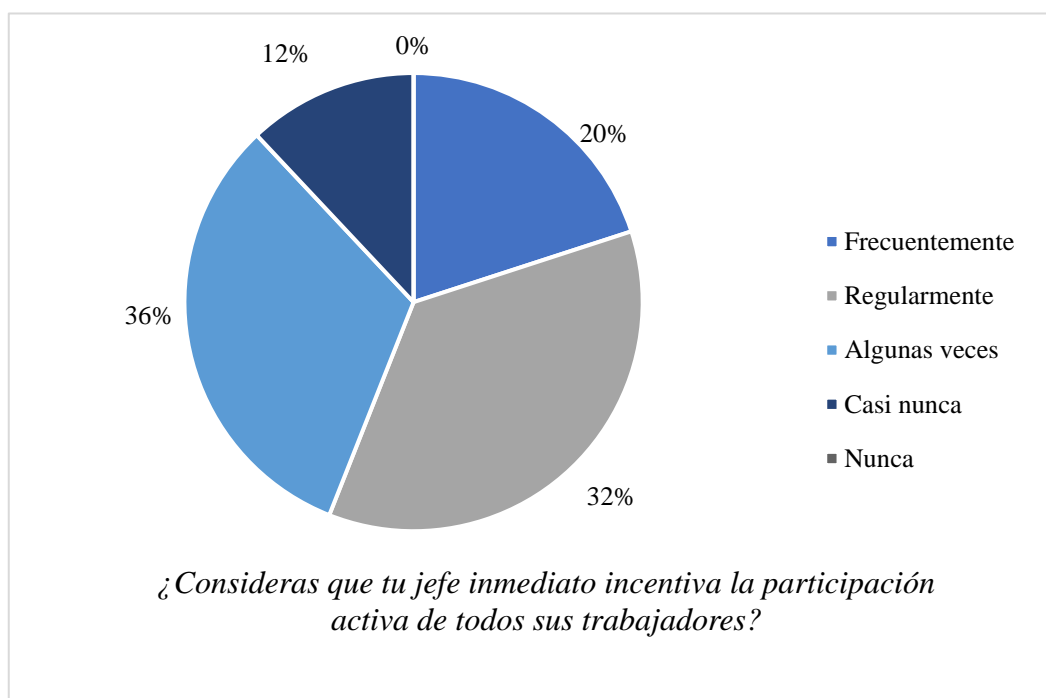
Tabla 14, podemos ver que el 40% de los colaboradores encuestados señala que regularmente la empresa proporciona un buen ambiente laboral, el 24% señala algunas veces, solo el 20% refiere frecuentemente, mientras que el 16% indica casi nunca.

TABLA 15.

¿Consideras que tu jefe inmediato incentiva la participación activa de todos sus trabajadores?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	5	20%
Regularmente	9	36%
Algunas veces	8	32%
Casi nunca	3	12%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

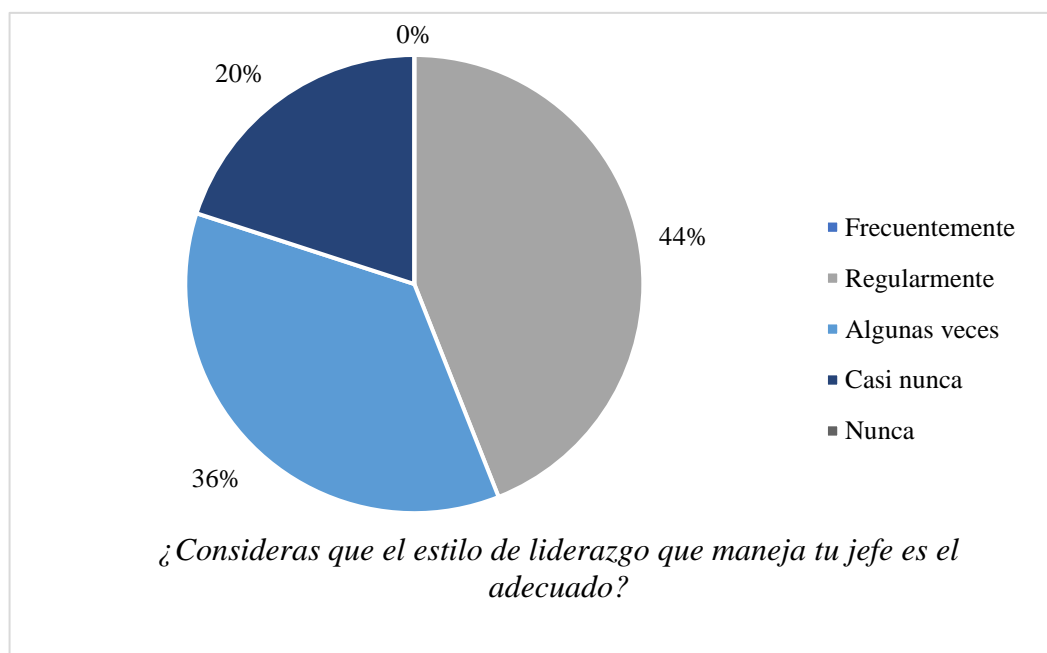
Tabla 15, notamos que el 36% de los colaboradores encuestados indican que regularmente el jefe inmediato incentiva la participación activa de todos sus trabajadores, el 32% señala algunas veces, el 20% indica frecuentemente, mientras que 12% refiere casi nunca.

TABLA 16.

¿Consideras que el estilo de liderazgo que maneja tu jefe es el adecuado?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	0	0%
Regularmente	11	44%
Algunas veces	9	36%
Casi nunca	5	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETANDO:

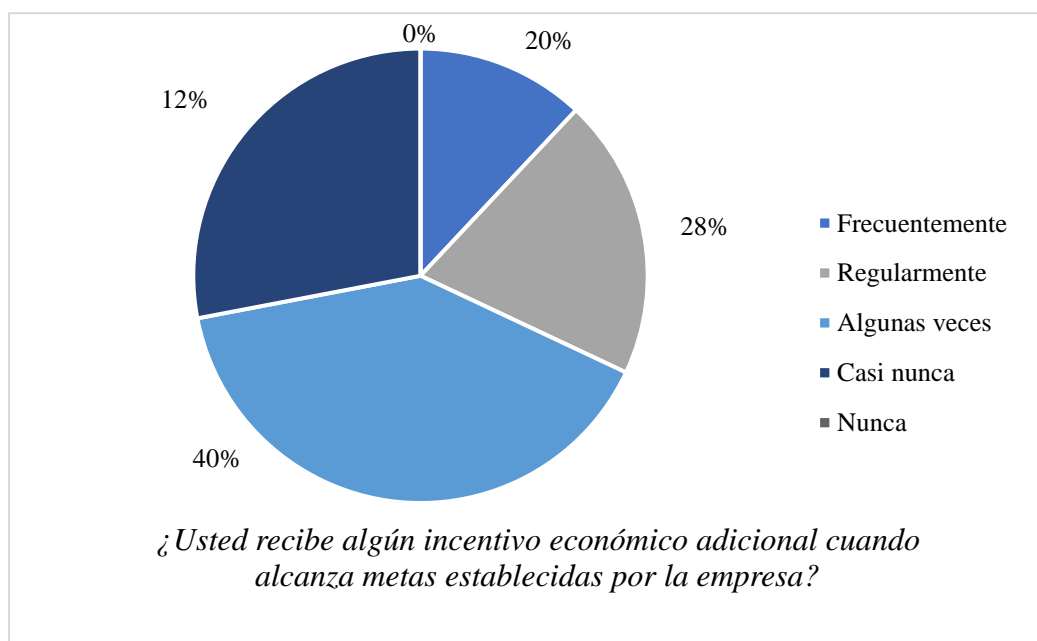
Tabla 16, notamos que el 44 % de los colaboradores encuestados considera que regularmente el liderazgo que maneja su jefe es el adecuado, el 36% señala algunas veces, mientras tanto el 20% indica casi nunca.

TABLA 17.

¿Usted recibe algún incentivo económico adicional cuando alcanza metas establecidas por la empresa?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	3	12%
Regularmente	5	20%
Algunas veces	10	40%
Casi nunca	7	28%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

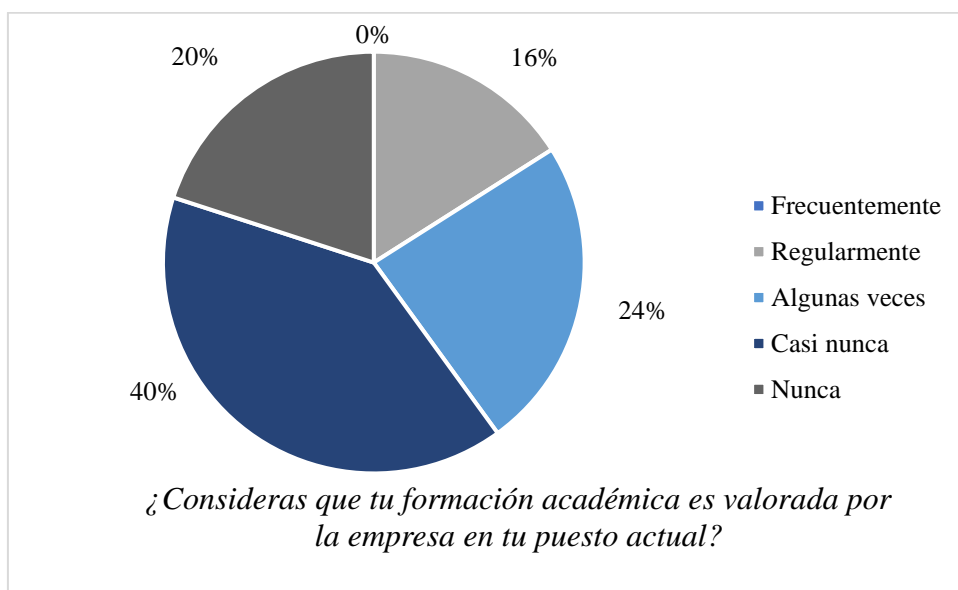
Tabla 17, el 40% de los colaboradores encuestados señala que solo algunas veces reciben incentivos económicos adicionales cuando logran alcanzar metas establecidas por la empresa, el 28 % refiere casi nunca, el 20% indica regularmente, mientras que el 12% indica frecuentemente.

TABLA 18.

¿Consideras que tu formación académica es valorada por la empresa en tu puesto actual?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	0	0%
Regularmente	4	16%
Algunas veces	6	24%
Casi nunca	10	40%
Nunca	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultados del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

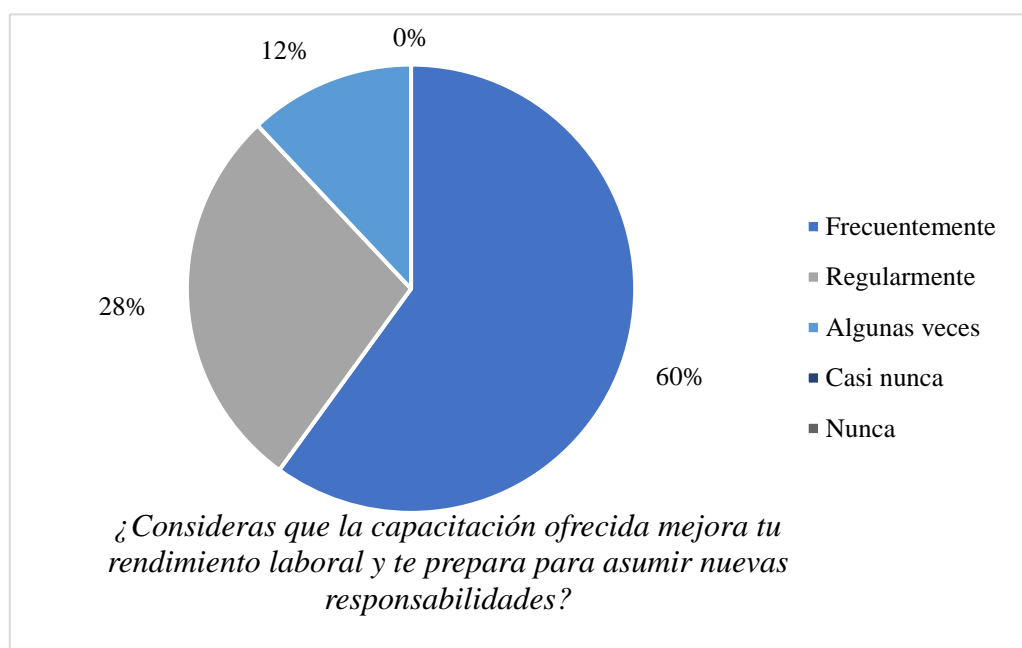
Tabla 18, podemos notar que el 40% de los colaboradores encuestados indica que casi nunca la formación académica es valorada por la empresa dentro de su puesto actual, el 24% señala algunas veces, el 20% refiere nunca, mientras tanto, el 16% indica regularmente.

TABLA 19.

¿Consideras que la capacitación ofrecida mejora tu rendimiento laboral y te prepara para asumir nuevas responsabilidades?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	15	60%
Regularmente	7	28%
Algunas veces	3	12%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultado del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

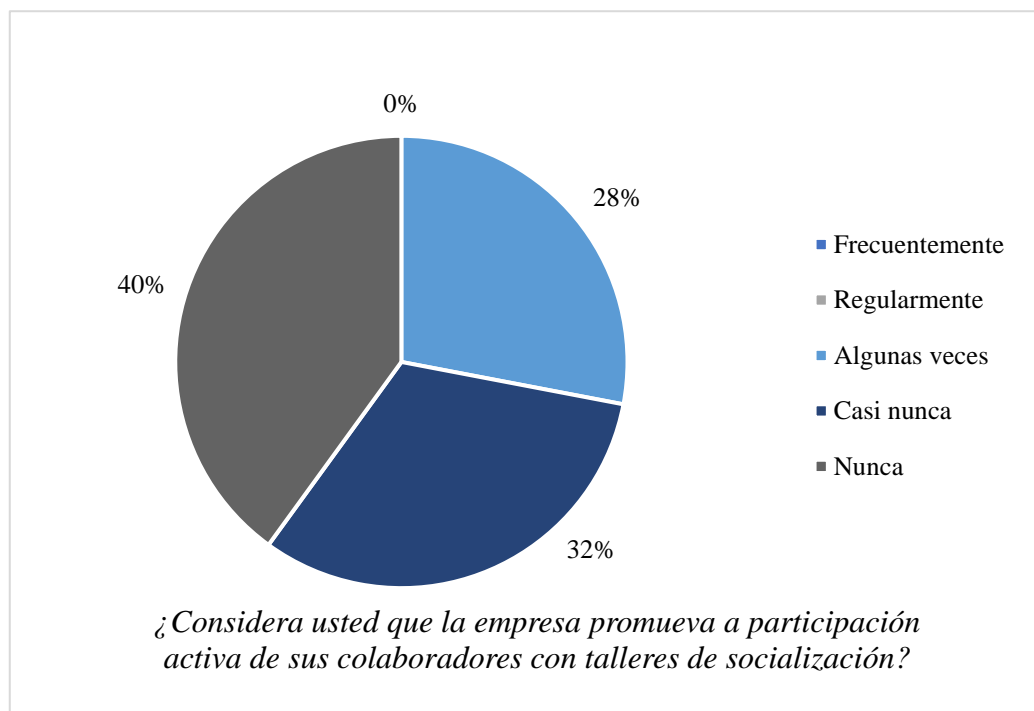
Tabla 19, podemos ver que el 60% de los colaboradores encuestados considera que frecuentemente la capacitación ofrecida mejora el rendimiento laboral y te prepara para asumir nuevas responsabilidades, el 28% indica regularmente, mientras que el 12% señala algunas veces.

TABLA 20.

¿Considera usted que la empresa promueva a participación activa de sus colaboradores con talleres de socialización?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Frecuentemente	0	0%
Regularmente	0	0%
Algunas veces	7	28%
Casi nunca	8	32%
Nunca	10	40%
TOTAL	25	100%

Fuente: resultado del cuestionario aplicado.



INTERPRETAMOS:

Tabla 20, podemos notar que el 40% de los colaboradores encuestados considera que la empresa nunca promueve la participación activa de sus colaboradores con talleres de socialización, el 32% indica casi nunca y el 28% señala algunas veces.

TABLA 21.

Establecer la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay – 2025

		Motivación laboral	Desempeño laboral
Motivación laboral	Correlación de Rho Spearman	1.000	,840**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
	Desempeño laboral		
Desempeño laboral	Correlación de Rho Spearman	,840**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel $0,000 < 0,05$. (bilateral).

INTERPRETAMOS:

En la tabla se muestra que existe una relación significativa entre las variables motivación y desempeño ya que el coeficiente Rho Spearman fue $r=,840^{**}$ manteniendo una significancia de $p=0,000, < 0,05$. Demostrando así que existe correlación positiva con gran significancia, es decir a mayor motivación laboral entonces habrá un mayor desempeño laboral. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de $0.000 < 0.05$.

4. Análisis y Discusión.

Establecer la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025

En la tabla 21, se observa que existe una relación significativa entre las variables motivación y desempeño laboral debido al coeficiente Rho Spearman fue $r=,840^{**}$ manteniendo una significancia de $p=0,000, < 0,05$. Demostrando así que existe correlación positiva con gran significancia, es decir a mayor motivación laboral entonces habrá un mayor desempeño laboral. Por esta razón, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. En tanto Diaz (2022), tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Compartamos Financiera – Tingo María – 2022. En base a los resultados obtenidos se ha comprobado que por medio de la rho de Spearman que es igual a 0,879 de relación y un P(valor) igual a 0,0, aceptando así a la hipótesis principal, por la tanto, se puede afirmar que si existe una relación positiva entre ambas variables de manera significativa. Mientras tanto, Herzberg (1968) citado en Chiavenato (2019) quien propuso la teoría de los dos factores, según esta teoría, las personas están condicionados por factores motivacionales, los cuales incluyen sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, cuando dichos factores son óptimos generan satisfacción, cuando son precarios provocan insatisfacción. Asimismo, los factores higiénicos, aquellos que están vinculados a las condiciones de trabajo, remuneraciones, políticas laborales los cuales están definidos por la empresa.

La motivación es un factor crucial para el desempeño laboral debido a que influye directamente en la productividad, sabemos que cuando los trabajadores están motivados, se sienten más comprometidos con su trabajo mejorando así su rendimiento para el logro de los objetivos organizacionales.

Determinar el nivel de la motivación laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025.

En la tabla 4, de los colaboradores encuestados el 40% considera que el salario que percibe casi nunca satisface sus necesidades, en la tabla 6, de los colaboradores encuestados el 44% considera que regularmente su jefe fomenta la participación activa de sus colaboradores, en la tabla 7, el 52% de los colaboradores encuestados indica que casi nunca, la empresa se preocupa por el desarrollo y crecimiento profesional de sus trabajadores, en tanto, en la tabla 9, el 40% de los colaboradores encuestados refiere que la empresa nunca les brinda las oportunidades necesarias para lograr un ascenso. Contrastando a Chinguel (2020), Quién tuvo como propósito identificar la relación existente entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Scotiabank Jaén, 2020. Quien tuvo como resultado que el 41% de los colaboradores encuestados señaló tener un nivel medio de motivación. En tal sentido, se concluye mencionando que gran cantidad de los colaboradores muestran un nivel de motivación regular respecto a las tareas que vienen realizando en la entidad. En tanto, Robbins y Judge (2017), propone la teoría de las necesidades de Maslow, quien manifiesta que los seres humanos tienen diferentes niveles de necesidades que deben de ser satisfechas para alcanzar la realización. Estos niveles son: Fisiológicas que abarca comida, sueño, agua, necesidades. De seguridad contempla la estabilidad, protección laboral. De pertenencia incluyen el afecto, la aceptación y la amistad. De estima incluyen factores internos como el respeto, la autonomía, y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención. Mientras que la autorrealización, abarca el crecimiento, desarrollo y la autorrealización.

La entidad tiene que priorizar mantener motivado a su equipo trabajo, proporcionándoles salarios justos acorde a sus necesidades, fomentando la participación activa de sus colaboradores, reconocer y premiar el trabajo, brindándoles todas las facilidades necesarias para desarrollarse profesionalmente.

Detallar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay – 2025

En la tabla 13, el 40% de los colaboradores encuestados señalan que solo algunas veces las tareas que realizan están alineadas con sus expectativas, mientras que en la tabla 14, el 40% de los colaboradores encuestados refieren que regularmente la empresa proporciona un buen ambiente laboral, en tanto, en la tabla 17, el 40% de los colaboradores encuestados indican que solo algunas veces reciben incentivos adicionales cuando alcanzan metas establecidas por la empresa, en la tabla 20, el 40% de los colaboradores encuestados mencionan que la empresa nunca promueve la participación activa de sus colaboradores con talleres de socialización. Es por ello, Flores (2021) cuyo objetivo fue analizar la correlación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima 2021, se concluyó que el 51.9% de los colaboradores evidenció desempeño laboral regular. Por lo tanto, se determinó que casi la totalidad de los representantes financieros mostró un nivel medio de desempeño laboral. Es por ello, Chiavenato (2019) refiere que el desempeño laboral son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante de una organización. Asimismo, refiere que la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto. Por lo que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Así pues, la evaluación del desempeño representa una técnica clave en la administración, ya que ayuda a identificar dificultades en la supervisión, integración del personal.

En tal sentido es importante que la empresa se preocupe por mejorar el desempeño de sus colaboradores, proporcionándoles los recursos necesarios para desempeñarse, fomentando un buen ambiente laboral, implementando programas de incentivos, además realizar capacitaciones continuamente con el fin de mejorar el desempeño.

Demostrar que la motivación laboral mejora el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025.

En base a los resultados obtenidos en mi investigación se puede señalar que en la tabla 2, de los colaboradores encuestados el 48 % mencionan que solo algunas veces la empresa les ofrece las facilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente, en la tabla 8, el 40% de los colaboradores encuestados refieren que solo algunas veces la empresa reconoce y premia su trabajo, en la tabla 12, el 36 % de los colaboradores encuestados señalan que regularmente la empresa les ofrece las condiciones básicas de salud y seguridad en el trabajo, mientras que, en la tabla 15, el 36% de los colaboradores encuestados indica que regularmente su jefe inmediato incentiva la participación activa de sus trabajadores. Contrastando a, Chiavenato (2019), dicho autor considera que la motivación es un elemento fundamental dentro de las empresas ya que influye en el desempeño, la productividad y la satisfacción de los colaboradores, por lo tanto, resalta algunos beneficios que genera la motivación dentro del área de trabajo los cuales son: Mejora el desempeño laboral, incrementar la productividad, reduce la rotación de personal, mejora la satisfacción laboral, mejora la comunicación y el trabajo en equipo, mejorara creatividad y la innovación. En tanto, Es esta razón, Bohórquez, et al, (2020), señala que es importante que el jefe se convierta en un líder y establezca pautas de conducta con sus colaboradores permitiendo fortalecer aspectos motivacionales tales como: el respeto mutuo, la comunicación efectiva y el reconocimiento del trabajo. Aquello, permitirá que los colaboradores asuman su trabajo con responsabilidad y se identifiquen con la misión y visión de la organización. Por el contrario, un personal esta insatisfecho no se desempeñará adecuadamente, lo cual afectará negativamente la productividad entorno al trabajo

En la actualidad la motivación es pieza clave para el éxito de cualquier empresa por su aporte al brindar desarrollo y productividad a las organizaciones. Por lo tanto, si los colaboradores se encuentran motivados podrán mejorar su rendimiento, incrementar su satisfacción laboral, fomentar un buen ambiente laboral.

5. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones

En base a los resultados obtenidos se concluye señalando que existe una relación significativa entre las variables motivación y desempeño laboral ya que el coeficiente Rho Spearman fue $r=,840^{**}$ con una significancia de $p=0,000, < 0,05$. Sugiriendo que la hipótesis planteada sea aceptada debido a su gran significancia. Por lo tanto, si existe mayor motivación laboral entonces habrá un mayor desempeño laboral, esto se puede observar en la tabla 21.

La motivación se encuentra en un nivel medio porque en la tabla 4, el 40% de los colaboradores encuestados considera que el salario que percibe casi nunca satisface sus necesidades, en la tabla 6, de los colaboradores el 44% considera que regularmente su jefe fomenta la participación activa de sus colaboradores, en la tabla 7, el 52% de los colaboradores indica que casi nunca, la empresa se preocupa por el desarrollo y crecimiento profesional de sus trabajadores, en la tabla 9, el 40% de los colaboradores refiere que la empresa nunca les brinda las oportunidades necesarias para lograr un ascenso.

El desempeño laboral se encuentra en un nivel medio ya que en la tabla 13, el 40% de los colaboradores señalan que solo algunas veces las tareas que realizan están alineadas con sus expectativas, mientras que en la tabla 14, el 40% de los colaboradores refieren que regularmente la empresa proporciona un buen ambiente laboral, en tanto, en la tabla 17, el 40% de los colaboradores indican que solo algunas veces reciben incentivos adicionales cuando alcanzan metas establecidas por la empresa, en la tabla 20, el 40% de los colaboradores mencionan que la empresa nunca promueve la participación activa de sus colaboradores con talleres de socialización.

En base a los resultados obtenidos se observó que el 48 % mencionan que solo algunas veces la empresa les ofrece las facilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente, en la tabla 8, el 40% de los colaboradores refieren que solo algunas veces la empresa reconoce y premia su trabajo, en la tabla 12, el 36 % de los colaboradores señalan que regularmente la empresa les ofrece las condiciones básicas de salud y seguridad en el trabajo, mientras que, en la tabla 15, el 36% de los colaboradores indica que regularmente su jefe inmediato incentiva la participación activa de sus trabajadores.

Recomendaciones

Se recomienda a la entidad financiera priorizar la motivación de sus colaboradores, considerando que es capital más importante de la empresa, se ha demostrado que si los colaboradores se encuentran motivados podrán mejorar su rendimiento, incrementar su satisfacción laboral, lograr desarrollo personal y profesional, crear un buen ambiente laboral.

Para incrementar el nivel de motivación, se recomienda implementar estrategias tales como: crear programas de reconocimientos e incentivos salariales, fomentar la participación activa de todos sus colaboradores, establecer programas que brinden oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, promover la comunicación activa y el feedback.

Para mejorar el nivel de desempeño laboral dentro de la entidad, es fundamental promover un ambiente de trabajo positivo, fortalecer el liderazgo, promover charlas de socialización frecuentemente, evaluar el desempeño de los colaboradores continuamente, todas estas acciones permitirán mejorar el compromiso y desempeño de los colaboradores.

Se recomienda a la entidad financiera implementar talleres y dinámicas de trabajo en equipo, crear un plan de reconocimientos e incentivos con la finalidad de motivar, premiar y reconocer el desempeño y los logros de los colaboradores. Asimismo, diseñar un plan de capacitación que permita a los colaboradores adquirir nuevos conocimientos y habilidades que le permitan desempeñarse adecuadamente.

6. Referencias Bibliográficas

- Achoma, M. (2020). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Ladrillera Tauro SAC-2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11417>
- Andrade, A, Martínez, A, Noguera, A, & Aguilar, I. (2023). *Desempeño Laboral. Revisión literaria*. *Commercium plus*, 5(1), 1-12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Andrade, L., Bernal, E, Cipagauta, D., Mendivelso, S, & Mendoza, F. (2021). *Motivación laboral y su influencia en el desempeño dentro del ámbito financiero, Bancolombia sucursal Chía*. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6612/Proyecto%20MOTIVACION%20LABORAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%20DENTRO%20DEL%20C3%81MBITO%20FINANCIERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
- Asana (2023), *Evaluación del desempeño laboral paso a paso* <https://asana.com/es/resources/performance-evaluation-template>
- Baldi, A. (2024), *La Desmotivación Laboral*. *Revista Cronista*, <https://www.cronista.com/mexico/finanzas-economia/desmotivacion-laboral-un-problema-de-la-empresa-o-del-trabajador/>
- Bautista R., Fructus, R., & Panduro, E. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60. DOI:
- Beltrán, D & Téllez, G. (2018). *Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá, Colombia*. *Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia*, 65(1), 48-74. DOI: 10.15446/rfmvz.v65n1.72023

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. & Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. Universidad y Sociedad, 12(3), 385-390.
- Cabrera, L. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios del sector financiero en la ciudad de Cajamarca - año 2020*. [tesis posgrado, universidad nacional de Cajamarca] <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/6032/Tesis%20Lorena%20Cabrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carhuanchin, C. (2016). *Motivación laboral de la fuerza de ventas de la Empresa AC Distribuidores EIRL, Santa Anita-Lima*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4754/Carhuanchin_ZJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones, 10a ed. México: Mc Graw Hill*. <https://es.scribd.com/document/519459112/Administracion-de-Recursos-Humanos-El-Capital-Humano-de-Las-Organizaciones-10a-Ed>
- Chinguel, M. (2020). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del banco scotiabank Jaén 2020*. [tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8695/Chinguel%20Vel%20a%20squez%20Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chozo, I. & Santamaria, M. (2020). *Influencia de la motivación para el desempeño laboral compartamos financiera S.A Moshoqueque Chiclayo, 2020*. [tesis pregrado, Universidad Cesar Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7985/Chozo%20Chud%20a%20n%20Iris%20%26%20Santamar%20ada%20Santamar%20ada%20Mar%20ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, J. (2022). *La motivación y el desempeño laboral de la empresa Compartamos Financiera – Tingo María - 2022*. [tesis pregrado, Universidad De Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3764>

- Figuroa, C & Salas, H. (2024). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en el Área de Crédito Vehicular de una entidad financiera Lima, Perú* 2022. *Industrial Data*, 27(2), 87-105. <https://doi.org/10.15381/idata.v27i2.26928>
- Flores, N. (2021). *Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del banco de crédito, Lima año 2021*. [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84472/Flores_CN-R-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gamarra (2025). *Evaluación del desempeño: ¿qué es y cómo llevarla a cabo?* Factorial. <https://factorial.es/blog/evaluacion-desempeno/#tipos-evaluacion-de-desempe%C3%B1o>
- Gómez, C. & Villanueva, J. (2022). *Motivación y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2022*. [tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/135497>
- Gómez, M. (2024). *Motivación*. Enciclopedia Humanidades. <https://humanidades.com/motivacion/#ixzz8xL7JXRBK>
- Gonzales, R. (2017). *El desempeño laboral en una organización*. *Revista Institucional de las organizaciones*. 8(2), 42-48.
- González, D., & Vilchez, R. (2021). *Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales*. *Pensamiento & Gestión*, (51), 54-74. [fecha de Consulta 23 de Enero de 2025]. ISSN: 1657-6276. : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64673386003>
- Grijalva, M., Castro, J., & Guamán, M. (2019). *Desempeño laboral como vector ocupacional*. 1 (14). DOI: <https://doi.org/10.36779/mktdescubre.v14.339>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. In Mc Graw Hill (Séptima Ed, Vol. 1, Issue México). <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Jaramillo, M., & Rodríguez, C. (2020). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil*. [tesis para obtener el título profesional de Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14217/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-617.pdf>.

- Lazo, X. (2020). *La Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia La Oroya 2020*. [tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10382>
- Medina, C. & Ninanya, E. (2019). *La gestión de talento humano y el desempeño docente en dos instituciones educativas de Lima metropolitana*. [Tesis de posgrado. Universidad Marcelino Champagnat]. [.http://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/UMCH/3017/1/82.%20Tesis%20%28Medina%20%20y%20Ninanya%29.pdf](http://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/UMCH/3017/1/82.%20Tesis%20%28Medina%20%20y%20Ninanya%29.pdf)
- Mendoza, I. & Torres, C. (2021). *Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chepén 2020*. [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72148/Mendoza_CIC-Torres_PCDLM-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Morgan, J. (2016). *La resiliencia y su relación con el desempeño laboral*. Revista Fidélitas, 6(1), 12. https://revistas.ufidelitas.ac.cr/index.php/revista_fidelitas/article/view/
- Moyano, G, (2019). *La importancia de una buena motivación laboral*, <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1195/1/TFPP%20EEYN%202019%20MG-RV.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Otero-Cortés, A., & Acosta-Ariza, E. (2022). *Desigualdades en el mercado laboral urbano-rural en Colombia, CS*, (SPE1), 173-219. <https://doi.org/10.18046/recs.iespecial.4939>

- Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación. Aplicación práctica*. Tesis de licenciatura Universidad Nacional de Cuyo. Argentina. [Teorías de la Motivación. Aplicación práctica, Ignacio, Padovan.pdf](#)
- Paredes, C. (2021). *Motivación y Desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera, Agencia el Porvenir, Trujillo, 2021*. [tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85272/>
- Penagos, C, Albarracín, J, & Gómez, T. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(27), 25-52. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/409658132008.pdf>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Revista Scientific, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Revista Economía (2023). *El 36% de los peruanos no se sienten motivados con su trabajo* Revista de Actualidad Gestión y Turismo. <https://www.revistaeconomia.com/el-36-de-los-peruanos-no-se-sienten-motivados-con-su-trabajo/>
- Robbins, S. & Judge, T. (2017) *Comportamiento Organizacional*. (17.ª ed.) México: Pearson Educación
- Rodríguez, L., & Ordaz, A. (2021). *La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México*. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 6(18 septiembre-diciembre), 28–40. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Romero, M., & Scrivanelli, A. (2024). *Motivación laboral en el sector cooperativo: Revisión sistemática de los últimos diez años, con énfasis en las cooperativas de trabajo*. *Ciencias Administrativas*, (24), 144. <https://doi.org/10.24215/23143738e144>

- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Octaedro.
- Saavedra, A. (2019). *La motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/21244>
- Sakti, D, Haribowo, P., & Riyanto, M. (2020). *La influencia de la comunicación organizacional, la motivación laboral y la autoeficacia en el desempeño de los empleados en PT Angkasa Pura Logistik Semarang*. JOBS (Revista de Estudios Empresariales), 6(1), 13-22. <https://doi.org/10.32497/jobs.v6i1.2529>
- Tamayo, G., & Moreno, K. (2023). *Desempeño laboral: un análisis de las habilidades, oportunidades y motivación del capital humano del sector financiero cooperativista año 2021*. 593 digital Publisher CEIT, 8(2-1), 276-289. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1803>
- Verdesoto, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019* [tesis posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/38534>
- Villanueva, J. G. (2017). *La motivación en las organizaciones*. Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM. https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1140/moodle_resource/content/1/contenido/index.html
- Yagual, M. (2019). *Incidencia de la motivación extrínseca en la productividad del recurso humano del sector financiero guayaquil ecuador, 2019*. [tesis pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12673/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-566.pdf>

7. Anexos Apéndices

Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems
Motivación laboral	Según Chiavenato (2019) la motivación es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, a un comportamiento específico.	La motivación laboral será evaluada mediante la escala de Likert, a través de un cuestionario de 20 preguntas, donde las dimensiones a evaluar serán los factores higiénicos y los factores motivacionales, quienes darán sustento al objetivo planteado.	Factores Higiénicos	Condiciones de trabajo	¿Te sientes satisfecho con las instalaciones y el orden en tu puesto de trabajo?
				Administración de la empresa	¿Consideras que la empresa te ofrece todas las facilidades necesarias para desempeñarte adecuadamente?
				Salario	¿La empresa te proporciona todas las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de tus actividades?
				Relaciones con el supervisor	¿Consideras que el salario que percibes te permite satisfacer todas tus necesidades?
				Beneficios y servicios sociales	¿La empresa te brinda todos los beneficios sociales de acuerdo con la ley?
			Factores Motivacionales	El trabajo en si	¿Consideras que tu jefe fomenta la participación activa de sus colaboradores?
				Realización	¿La empresa se preocupa por el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores?
				Reconocimiento	¿La empresa reconoce y premia tu trabajo?
				Desarrollo profesional	¿La empresa te brinda las oportunidades necesarias para lograr un ascenso?
Responsabilidad	¿Sientes que te asignan actividades que requieren de mucha responsabilidad?				

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems
Desempeño laboral	Robbins y Judge (2017), definen al Desempeño laboral como la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados.	El desempeño laboral será evaluado mediante la escala de Likert, a través de un cuestionario de 20 preguntas, donde las dimensiones a evaluar serán el desempeño de tarea, los comportamientos contraproducentes y el desempeño contextual, quienes darán sustento al objetivo planteado.	Desempeño de tarea	Programas de incentivos	¿Consideras que los incentivos por parte de la empresa mejoran tu desempeño?
				Beneficios y servicios	¿Consideras que la empresa le ofrece las condiciones básicas de salud y seguridad en el trabajo?
			Comportamientos Contraproducentes	Satisfacción	¿Consideras que las tareas que realiza están alineadas con sus expectativas y habilidades? ¿Consideras que la empresa proporciona un buen ambiente laboral?
				Liderazgo	¿Consideras que tu jefe inmediato incentiva la participación activa de todos sus trabajadores? ¿Consideras que el estilo de liderazgo que maneja tu jefe es el adecuado?
				Recompensa	¿Usted recibe algún incentivo económico adicional cuando alcanza metas establecidas por la empresa?
			Desempeño Contextual	Formación académica	¿Consideras que tu formación académica es valorada por la empresa en tu puesto actual?
				Programa de capacitación	¿Consideras que la capacitación ofrecida mejora tu rendimiento laboral y te prepara para asumir nuevas responsabilidades? ¿Considera usted que la empresa promueva a participación activa de sus colaboradores con talleres de socialización?

Matriz de Consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay 2025?</p>	<p>Motivación laboral</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe una relación positiva y significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025.</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Tipo: Aplicada Nivel descriptivo – correlacional Transversal</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>La población fue de 25 colaboradores y la muestra fue la misma.</p> <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos:</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de la motivación laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025.</p> <p>Detallar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025.</p> <p>Demostrar que la motivación laboral mejora el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025.</p>	<p>H0: No existe una relación positiva y significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025.</p>	



Encuesta

Introducción

Estoy realizando una investigación científica, referente a la. Motivación y desempeño laboral”, que tiene como objetivo establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay - 2025. la Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

PARTE I

En esta primera sección de la encuesta le presento un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

A. DATOS GENERALES

1. Género: Femenino Masculino

B. INDICACIONES

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión.

PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al uso Seguido de una escala de valoración de estas variables de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Frecuentemente	Regularmente	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Ítem	20 COLABORADORES	1	2	3	4	5
	MOTIVACION					
1.	¿Te sientes satisfecho con las instalaciones y el orden en tu puesto de trabajo?					
2.	¿Consideras que la empresa te ofrece todas las facilidades necesarias para desempeñarte adecuadamente?					
3.	¿La empresa te proporciona todas las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de tus actividades?					
4.	¿Consideras que el salario que percibes te permite satisfacer todas tus necesidades?					
5.	¿La empresa te brinda todos los beneficios sociales de acuerdo con la ley?					
6.	¿Consideras que tu jefe fomenta la participación activa de sus colaboradores?					
7.	¿La empresa se preocupa por el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradore					
8.	¿La empresa reconoce y premia tu trabajo?					
9.	¿La empresa te brinda las oportunidades necesarias para lograr un ascenso?					
10	¿Sientes que te asignan actividades que requieren de mucha responsabilidad?					
	DESEMPEÑO LABORAL					
11	¿Consideras que los incentivos por parte de la empresa mejoran tu desempeño?					
12.	¿Consideras que la empresa te ofrece las condiciones básicas de salud y seguridad en el trabajo?					
13.	¿Consideras que las tareas que realizas están alineadas con sus expectativas y habilidades?					
14.	¿Consideras que la empresa te proporciona un buen ambiente laboral?					
15.	¿Consideras que tu jefe inmediato incentiva la participación activa de todos sus trabajadores?					
16.	¿Consideras que el estilo de liderazgo que maneja tu jefe es el adecuado?					
17.	¿Usted recibe algún incentivo económico adicional cuando alcanza metas establecidas por la empresa?					
18.	¿Consideras que tu formación académica es valorada por la empresa en tu puesto actual?					

19.	¿Consideras que la capacitación ofrecida mejora tu rendimiento laboral y te prepara para asumir nuevas responsabilidades?					
20.	¿Considera usted que la empresa promueve la participación activa de sus colaboradores con talleres de socialización?					

GRACIAS

Apéndice 1.

Fiabilidad Motivación laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,820	10

Apéndice 2.

Estadística total del elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	19,5000	35,167	-,653	,870
P2	19,0000	23,333	,867	,765
P3	18,0000	24,313	,867	,767
P4	19,2000	37,067	-,997	,882
P5	17,2000	29,733	,278	,822
P6	18,7000	18,900	,947	,738
P7	19,6000	19,901	,943	,734
P8	19,3000	28,233	,535	,808
P9	17,6000	20,267	,852	,755
P10	18,9000	24,767	,738	,781

Apéndice 3.

Fiabilidad Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,875	10

Apéndice 4.

Estadística total del elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P11	23,57	38,933	,722	,852
P12	23,60	42,489	,596	,863
P13	23,80	37,511	,656	,859
P14	23,90	40,544	,819	,849
P15	23,62	41,156	,620	,861
P16	24,00	38,000	,818	,844
P17	23,70	37,344	,823	,843
P18	24,50	43,389	,558	,866
P19	24,00	41,333	,544	,867
P20	23,80	50,400	,592	,907

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Pablo Santos Diaz

Fecha: 10/02/25

Especialidad: Administrador

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay, 2025.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	

Sumatoria parcial			48	72	57
Sumatoria Total	178 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

176	=	0.88
-----	---	------

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Pablo Santos Diaz

Mg. En administración de empresas y negocios

DNI:32542582

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Carmen Rosa Zavaleta Vergaray

Fecha: 10/02/25

Especialidad: Lic. en Administración

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay, 2025.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	

Sumatoria parcial			48	71	57
Sumatoria Total	171 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento


III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

176	≡	0.88
-----	---	------

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Carmen Rosa Zavaleta Vergaray
Mg. en Administración de empresas y negocios
DNI.32857740

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Jorge Daniel Perez

Fecha: 10/02/2025 Especialidad: Dr. en Administración

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá, Yungay, 2025”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			15		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			15		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				46	72	57
Sumatoria Total		169 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.84 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez



Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Jorge Daniel Pérez
Dr. en Administration
DNI 17812596

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Saenz Obregon, Lisbeth Jessenia		71393150	1517100043@usanpedro.edu.pe
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electronico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>	Doctorado		
4. Título del Documento de Investigación			
<p>“La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro crédito Chiquinquirá, Yungay”</p>			
5. Programa Académico			
Administración			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ³ (info:eu-repo/semantics/open Access)	<input type="checkbox"/>	Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Original del Archivo Digital

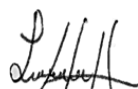
Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Huaraz	15	05	2020

Huella Digital

Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro crédito Chiquinquirá, Yungay

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Bayamon Central University Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	1%

12	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
14	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
16	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
17	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Peruana Union Trabajo del estudiante	<1 %

26	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
27	Submitted to Douglas County Schools Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad Da Vinci de Guatemala Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to udv Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
34	Submitted to Universidad Privada Leonardo da Vinci Trabajo del estudiante	<1 %
35	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words