



Colpa Matara, 20 de febrero del 2025.

C. N° 019-2025-UI-FCCE.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: “**Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC Todos los Santos de Chota- 2024**”, elaborado por los bachilleres en Contabilidad: **Eliane del Rocío Cieza Díaz y Kely Tapia Silva**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **18%**, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 0**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH y en la Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
Wilder Vargas
Dr. Wilder Omar Vargas Campos
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

Jhonny Biler Benavides Gálvez
Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez
Contador Público Colegiado
Mat. 02-7822
CCPIL

Cc.
Archivo




18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
51 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet		
	hdl.handle.net	8%	
2	Internet		
	www.repositorio.unach.edu.pe	2%	
3	Trabajos del estudiante		
	Universidad Cesar Vallejo	1%	
4	Internet		
	repositorio.ucv.edu.pe	1%	
5	Internet		
	repositorio.upn.edu.pe	1%	
6	Internet		
	repositorio.upagu.edu.pe	0%	
7	Internet		
	repositorio.uss.edu.pe	0%	
8	Internet		
	repositorio.unjfsc.edu.pe	0%	
9	Trabajos del estudiante		
	Universidad Autonoma del Peru	0%	
10	Trabajos del estudiante		
	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac	0%	
11	Internet		
	repositorio.unp.edu.pe	0%	

12	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Autonoma de Chota	0%
13	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte	0%
14	Internet	repositorio.urp.edu.pe	0%
15	Trabajos del estudiante	uncedu	0%
16	Internet	repositorio.utesup.edu.pe	0%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Cañete	0%
18	Publicación	Sandra Rodríguez Trigo. "La profesión de la gestión cultural en España: análisis in...	0%
19	Trabajos del estudiante	Universidad ESAN – Escuela de Administración de Negocios para Graduados	0%
20	Internet	repositorio.unach.edu.pe	0%
21	Publicación	"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023	0%
22	Publicación	Olguin, Lucía. "La evaluación de desempeño como herramienta de mejora de la g...	0%
23	Internet	repositorio.upse.edu.ec	0%
24	Publicación	Gutiérrez R., Jorge E.. "Competencias Ambientales Desde la Economía Circular Co...	0%
25	Publicación	Roxana Elizabeth Díaz Muñoz, Keyla Judith Vásquez Pérez. "Comunicación organiz...	0%

26 Trabajos del
estudiante

Universidad Nacional del Centro del Peru

0%

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC Todos

los Santos de Chota- 2024

Para optar el Título Profesional de

CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Cieza Díaz Eliane del Rocío

Tapia Silva Kely

Asesor:

Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez

CHOTA – PERÚ

2025

COPYRIGHT © 2025 by

CIEZA DÍAZ ELIANE DEL ROCÍO

TAPIA SILVA KELY

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
CHOTA**
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
EMPRESARIALES**
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC
Todos los Santos de Chota- 2024

**Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO**

Presentada por:

Cieza Díaz Eliane del Rocío

Tapia Silva Kely

Asesor y Jurado Evaluador



Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez
Asesor



Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila
Secretario



Mg. Luis Alexander Barboza Tarrillo
Presidente



Mtro. Artemio Fernández Gastelo
Vocal

**Chota – Perú
2025**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 09:25 horas, del 26 de febrero del 2025, reunidos en el auditorio de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la UNACH, los miembros del jurado evaluador, conformado por:

- Mg. Luis Alexander Barboza Tarrillo, identificado con DNI N° 44338480 presidente
- Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila, identificada con DNI N° 27428544 secretaria
- Mtro. Artemio Fernández Gastelo, identificado con DNI N° 27415796 vocal

Es necesario dar a conocer que en vista del fallecimiento del Dr. Juan Fernando Vallejos Díaz asume las funciones de presidente el Magister Luis Alexander Barboza Tarrillo, quien mediante RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 410-2024-FCCE-UNACH. Ha sido designado como miembro accesorio del jurado evaluador del informe final de tesis.

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 052-2025-FCCE-UNACH cuyo título es: "Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC Todos los Santos de Chota – 2024".


De autoría de las Bachilleres en Contabilidad: Cieza Díaz Eliane del Rocío y Tapia Silva Kely asesoradas por el Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

"Aprobado por unanimidad"

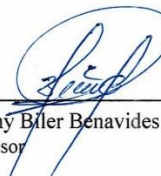
El Informe Final de Tesis con calificativo de catorce y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare aprobado el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 11:00 horas del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.


Mg. Luis Alexander Barboza Tarrillo
presidente


Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila
secretaria


Mtro. Artemio Fernández Gastelo
vocal


Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez
Asesor


Eliane Del Rocío Cieza Díaz
Tesisista


Kelv Tapia Silva

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada en primer lugar a Dios, porque fue quien nos iluminó para culminar este estudio.

A nuestros padres por haber sido nuestros principales promotores a lo largo de nuestra carrera universitaria, quienes, con su amor, paciencia, esfuerzo y motivación constante, nos han permitido llegar hoy a cumplir un sueño más, y por inculcar en nosotras el ejemplo de valentía para afrontar cualquier tipo de adversidades en la vida.

A los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad por sus enseñanzas, tiempo, apoyo y conocimientos compartidos en toda esta etapa universitaria.

Cieza Díaz Eliane del Rocío

Tapia Silva Kely

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecemos a Dios por darnos vida, salud y fortaleza; a nuestros padres por brindarnos su apoyo incondicional, sus consejos y por confiar en nuestros sueños.

En segundo lugar, agradecemos al Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez, quien, con su paciencia, rectitud como docente y asesor nos ha encaminado con sus conocimientos, impulsado y motivado a no rendirnos en todo este proceso de investigación.

Por último, agradecemos también al gerente general de la Cooperativa de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público (COOPAC) Todos los Santos de Chota, por permitir y darnos acceso a toda la información de la entidad para realizar el presente estudio.

Cieza Díaz Eliane del Rocío

Tapia Silva Kely

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Objetivos	5
1.4. Hipótesis	6
1.5. Justificación	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes del problema	8
2.1. Bases teóricas científicas	14
2.2. Definición de términos básicos	34
CAPÍTULO III.....	36
MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1. Método de investigación	36
3.2. Tipo de investigación	37
3.3. Diseño de investigación	37

3.4.	Operacionalización de variables	39
3.5.	Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	40
3.5.1.	Población.....	40
3.5.2.	Muestra	40
3.5.3.	Unidad de análisis	40
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	41
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	41
3.7.	Procesamiento y análisis de datos.....	41
3.7.1.	Procesamiento de datos.....	41
3.7.2.	Análisis de datos	41
3.8.	Aspectos éticos y rigor científico.....	42
CAPÍTULO IV.....		43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		43
4.1.	Análisis e interpretación de resultados	43
4.2.	Contrastación de hipótesis	72
4.1.	Discusión de resultados.....	76
CAPÍTULO V.....		79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		79
5.1.	Conclusiones	79
5.2.	Recomendaciones	80
CAPÍTULO VI.....		81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		81
CAPÍTULO VII		89
ANEXOS		89
Anexo 1. Matriz de consistencias		89
Anexo 2. Cuestionario de Motivación		91

Anexo 3. Cuestionario de Desempeño	93
Anexo 4. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach	95
Anexo 5. Carta de Aceptación de la entidad	96
Anexo 6. Validación por juicio de experto 1	97
Anexo 7. Validación por juicio de experto 2	104
Anexo 8. Validación por juicio de experto 3	111
Anexo 9. Rangos de coeficiente de correlación de Spearman	118
Anexo 10. V de Aiken	119
Anexo 11. Alfa de Cronbach	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores de Herzberg	20
Tabla 2 Operacionalización de variables	39
Tabla 3 Prueba de normalidad de Shapiro - Wilk.....	72
Tabla 4 Correlación entre motivación y desempeño laboral.....	73
Tabla 5 Correlación entre factores higiénicos y desempeño laboral	74
Tabla 6 Correlación entre factores motivadores y desempeño laboral	75
Tabla 7 Fiabilidad del instrumento de Motivación y Desempeño Laboral.....	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Investigación correlacional – causal.....	38
Figura 2 Distribución de los factores motivadores en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	43
Figura 3 Distribución de los factores de higiene en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	44
Figura 4 Distribución del desempeño en la función en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	45
Figura 5 Distribución de las características individuales en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	46
Figura 6 Satisfacción del cumplimiento de obligaciones en el tiempo establecido en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	47
Figura 7 Desarrollo de capacidades según el trabajo realizado en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	48
Figura 8 Reconocimiento del esfuerzo por horas extra en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	48
Figura 9 Opiniones constructivas para mejorar su trabajo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	49
Figura 10 Reconocimiento por desempeño laboral del trabajador en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	50
Figura 11 Resultados del trabajo afectan la vida o bienestar de los socios en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	50
Figura 12 Comodidad con las actividades designadas en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	51
Figura 13 Presencia de tareas desafiantes en el trabajo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	52
Figura 14 Responsabilidad de las funciones asignadas en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	52
Figura 15 Metas alcanzadas dentro del plazo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	53
Figura 16 Oportunidades de ascenso en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	54
Figura 17 Capacitaciones brindadas para el crecimiento profesional en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	54

Figura 18 Correcciones del jefe brindadas de manera oportuna en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	55
Figura 19 Supervisión adecuada en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024 ..	56
Figura 20 Comunicación fluida entre compañeros de trabajo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024	56
Figura 21 Relaciones interpersonales entre compañeros en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	57
Figura 22 Percepción del trabajador acerca de la remuneración en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	58
Figura 23 Perspectiva si el sueldo cubre las necesidades en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	58
Figura 24 Políticas de la entidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024 ..	59
Figura 25 Trato justo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024	60
Figura 26 Satisfacción del trabajador con la administración de su jefe en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	60
Figura 27 Apoyo del jefe ante dificultades en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024	61
Figura 28 Recursos adecuados para desempeñar actividades en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024	62
Figura 29 Influencia del ambiente laboral en el desempeño de trabajo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	62
Figura 30 Capacidad del colaborador para realizar tareas y superar expectativas en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	63
Figura 31 Eficiencia según capacidades en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024	64
Figura 32 Capacidad de cuidado en la documentación en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	64
Figura 33 Perspectiva si el colaborador hace un trabajo apropiado en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	65
Figura 34 Conocimientos y aprendizajes continuo del colaborador en sus funciones en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	66
Figura 35 Capacidad de comunicación en situaciones personales en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	66

Figura 36 Colaboración y ayuda entre compañeros en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	67
Figura 37 Respeto al trabajo en equipo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	67
Figura 38 Capacidad de resolución de problemas en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	68
Figura 39 Disponibilidad para trabajar fuera del horario laboral en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	69
Figura 40 Creatividad del colaborador para crear nuevas metas en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	69
Figura 41 Actitud y empeño para realizar funciones en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	70
Figura 42 Capacidad para desempeñar funciones de manera óptima en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.....	71
Figura 43 Capacidad de manejar conflictos en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024	71
Figura 44 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	118
Figura 45 Coeficiente de V de Aiken	119

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

COOPAC. Cooperativa de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público

Ltda. Limitada

RESUMEN

En la presente investigación denominada “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC Todos los Santos de Chota – 2024”, se planteó como objetivo general de estudio “Determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024”, el estudio tiene diseño no experimental – transversal, con un alcance descriptivo - correlacional considerando un enfoque cuantitativo y los métodos hipotético - deductivo, inductivo y analítico - sintético. La población y muestra estuvo constituida por 35 colaboradores a los cuales se les aplicó el cuestionario de motivación y desempeño laboral, cuya validez fue de 0.89 (V de Aiken) y una fiabilidad mediante Alfa de Cronbach de 88.0%. Como resultados se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.724 y un p valor de 0.000, indicando que la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota; además se obtuvo un Rho de Spearman de 0.584 y un p valor de 0.000, demostrando que los factores higiénicos se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota; y finalmente se determinó un Rho de Spearman de 0.697 y un p valor de 0.000, evidenciando que los factores motivadores se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024. En conclusión, es recomendable mejorar la motivación de los colaboradores debido a que esta se relaciona directamente con el desempeño de sus funciones.

Palabras clave: Motivación laboral, desempeño, colaboradores.

ABSTRACT

The present research, titled Motivation and Job Performance of Employees at COOPAC Todos los Santos de Chota – 2024, aimed to Determine the relationship between motivation and job performance of employees at COOPAC Todos los Santos de Chota 2024. The study employs a non-experimental, cross-sectional design with a descriptive-correlational scope, considering a quantitative approach and hypothetical-deductive, inductive, and analytical-synthetic methods. The population and sample consisted of 35 employees who were administered a motivation and job performance questionnaire, with a validity of 0.89 (V of Aiken) and a Cronbach's Alpha reliability of 88.0%. The results revealed a Spearman's Rho correlation of 0.724 with a p-value of 0.000, indicating that motivation is directly related to the job performance of the employees at COOPAC Todos los Santos de Chota. Additionally, a Spearman's Rho correlation of 0.584 with a p-value of 0.000 demonstrated that hygienic factors are directly related to the employees job performance at COOPAC Todos los Santos de Chota. Finally, a Spearman's Rho correlation of 0.697 with a p-value of 0.000 evidenced that motivational factors are directly related to the job performance of the employees at COOPAC Todos los Santos de Chota. In conclusion, it is recommended to improve the level of motivation among employees, as it is directly related to the performance of their duties.

Keywords: Work motivation, performance, and employees.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.Descripción del problema

A inicios del siglo XVIII cuando se extinguieron los talleres artesanales, el entorno laboral en las organizaciones se volvió más complejo, es ahí cuando la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1920, plantea cuán importante es que un trabajador se encuentre motivado y por ende satisfecho con sus funciones que realiza diariamente; luego a partir del siglo XX el empleado pasó a ser el activo más valioso en el ámbito laboral, ya que su desempeño depende mucho del nivel de motivación que este tenga, por lo que si esta va bien dirigida, ayudará a lograr el cumplimiento de sus metas y objetivos, tanto personales como para la empresa (Corina, 2019).

Un informe de la revista *Workforce of 2020 de Oxford Economics* en colaboración con Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de Datos (SAP), mencionan que solamente el 13% de los trabajadores a nivel mundial se siente comprometido para la empresa que trabaja. Además, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en un informe indica que el 25% de los empleados no se sienten valorados en sus lugares de trabajo. Eso también se evidencia en un estudio realizado por Wrike en países de Europa y Norteamérica, donde muestra que solo el 40% de los empleados están comprometidos con su trabajo, el 45% dice que no se siente reconocido por la empresa a la que presta sus servicios, y el 42% de encuestados señala que lo que les haría comprometerse más, sería un mejor puesto o mayor reconocimiento.

Actualmente, los empresarios buscan mantenerse y posicionarse en el mercado, es por ello que se interesan principalmente en conocer que les motiva a sus empleados a desempeñarse mejor dentro de la entidad, con la finalidad de llegar a alcanzar altos estándares de rendimiento con un mayor grado de eficiencia y eficacia, es por ello que se enfocan en conocer sus



potenciales para poder afrontar sus debilidades, teniendo en cuenta sus gustos, necesidades y preferencias, a pesar de que los humanos son seres complejos porque tienen actitudes y comportamientos diferentes (Armijos et al., 2019).

Mercer en su estudio sobre Tendencias Globales de Talento 2022, el auge de la organización empática, expone que en Latinoamérica el 29% de los trabajadores mencionan que existe complejidad organizacional en las entidades a las que prestan sus servicios; donde un 81% afirma sufrir un agotamiento físico y mental por la falta de reconocimiento frente a sus esfuerzos realizados, y un 54% se encuentra preocupado por su situación financiera (Forbes Digital, 2022).

Según Chinguel (2020), indica que las empresas exigen a sus trabajadores más resultados, lo que genera inestabilidad, inquietud y estrés. Además, los líderes de grupo no hacen trabajos de reconocimiento ni promueven el respeto en el grupo; es por ello que los trabajadores se ven obligados a laborar en un ambiente desagradable, con baja remuneración y horarios inflexibles, ocasionándoles una baja productividad.

En el Perú, según un informe de Prioridades de Gestión de Personas para el 2023, realizado por BUK y PageGroup, se ha tenido como resultados que un 45.1% de los encuestados a nivel nacional indican a la remuneración como la principal causa de desmotivación laboral, un 38.4% de los encuestados mencionan a la falta de perspectiva de crecimiento profesional como otro factor de desmotivación y, un 31.6% sienten un exceso de carga laboral. En otro estudio realizado por Always Designing for People (ADP), también se evidencia que el 24% de los trabajadores cobran menos de lo que deberían, un 65% quiere más horas por más remuneración, el 67% de los trabajadores siente estrés laboral al menos una vez a la semana, y el 25% de los empleados les preocupa la seguridad en sus trabajos.

Según Cuzcano (2018), indica que la motivación funciona teniendo en cuenta varios aspectos, como las capacidades, valores sociales o fuerzas activas impulsoras, que se basa en



las necesidades y el deseo, pero también en el temor, desconfianza de cada persona. Es por ello que el éxito de las empresas depende de la calidad de profesionales que tienen laborando, pero mediante el proceso y la rutina los seres humanos tienden a gastar energía, por la que estas organizaciones también tienen que contribuir al crecimiento constante mediante capacitaciones para mejorar la productividad.

Según Samamé (2021), una problemática actual en las empresas es la carga laboral en sus colaboradores, ya que al ver incrementado su trabajo no alcanzarían a presentar sus pendientes y/o informes a tiempo a la gerencia o a su jefe inmediato, ocasionándoles desmotivación, presión, cansancio mental, físico e incluso renunciaciones.

A nivel regional, como señala el Instituto Peruano de Economía (IPE), más de dos tercios de los empleados trabajan más de 35 horas semanales y reciben un salario por debajo del ingreso mínimo determinado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Es evidente que un trabajador mal remunerado no podrá satisfacer sus necesidades tanto personales como familiares, afectando en su calidad de vida. Además, Ortiz y Tello (2021), mencionan que el ambiente laboral en las organizaciones es muy necesario ya que genera confianza y satisfacción para realizar bien sus actividades diarias. Estos factores influyen directamente en el comportamiento emocional y el comportamiento fisiológico de los trabajadores; por esta razón los empleados deberían tener un grado de motivación equilibrada con el objetivo de conseguir un excelente desempeño.

En la Coopac Todos los Santos de Chota Ltda. N° 560 ubicada en la provincia de Chota, a través de nuestras prácticas preprofesionales realizadas en la entidad, se ha podido observar que existe una problemática que de cierta manera afecta el desempeño de los trabajadores, como por ejemplo algunos retrasos en cuanto al desarrollo de sus actividades, una mala comunicación entre empleado y/o jefe, malas relaciones entre compañeros, extremada supervisión, no existen reconocimientos más allá del salario fijo, rumores que afectan la



eficacia del grupo generando desconfianza; lo cual ha provocado que los colaboradores no muestren sus mejores índices de desempeño en sus puestos de trabajo, eso hace que la organización se retrase en llegar a lograr las metas y objetivos.

Según el anexo 6, entrevista realizada al economista Luis Alberto Licera Castañeda (Gerente General) y el anexo 7, entrevista realizada al Contador Público Colegiado (CPC) Fernando Marrufo Leiva, jefe de la Unidad de Recursos Humanos; quienes mencionan que motivar a sus colaboradores es importante porque eso hace que mejoren la productividad y se sientan más comprometidos con la institución; también mencionaron que los colaboradores tienen un regular desempeño, existiendo ciertos indicadores por mejorar de parte de la entidad, como implementar nuevas estrategias para reconocer el esfuerzo de sus colaboradores evitando así reclamos constantes, la presión por el cumplimiento de metas, escasa comunicación entre trabajadores y jefes inmediatos, rotación del personal; ocasionando estrés laboral y reduciendo su desempeño.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cuál es la relación de los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024?

¿Cuál es la relación de los factores motivadores y el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación de los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.

Determinar la relación de los factores motivadores y el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.



1.4.Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.

1.4.2. Hipótesis específicas

Los factores higiénicos se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.

Los factores motivadores se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.

1.5.Justificación

Teóricamente, la presente investigación se enfocó en estudiar de manera específica la relación de la variable motivación y el desempeño laboral aplicada a los trabajadores de la COOPAC Todos los Santos de Chota – 2024, demostrando de manera imparcial la confirmación de las hipótesis y algunas teorías existentes, en las que se justifica que la motivación juega un rol muy importante dentro de las organizaciones que determina el grado de desempeño de los colaboradores. Además, este estudio se llevó a cabo mediante la aplicación del método científico y algunas publicaciones previas acerca del tema en cuestión; lo que permitió obtener información útil, confiable y de apoyo para futuros antecedentes e investigaciones relacionadas con las variables de estudio.

Prácticamente, esta investigación dio a conocer cuáles son las fortalezas y debilidades que se presentan en dicha entidad financiera vinculadas a la motivación de los colaboradores, lo cual permitirá tanto al gerente como al jefe de recursos humanos aplicar diversas estrategias,



recomendaciones y capacitaciones para mejorar el desempeño de los colaboradores de la Coopac Todos los Santos de Chota - 2024.

Valorativamente, esta investigación servirá principalmente a entidades que se dediquen a brindar servicios financieros que tengan deficiencias en cuanto a la ausencia de motivación.

Académicamente, esta investigación nos permitió aplicar los conocimientos de dichas autoras adquiridos durante los 5 años de la carrera profesional de Contabilidad, con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público. También se planeó aportar a nuevas investigaciones acerca de la motivación y desempeño laboral con el fin de complementar el repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, y que sirva de referencia para cualquier persona interesada en realizar un estudio similar.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

De acuerdo a repositorios tanto de tesis y artículos científicos se han encontrado investigaciones que están relacionadas a la motivación laboral y al desempeño.

Grijalva (2021), en su investigación realizada en Ambato – Ecuador, donde su propósito principal fue investigar cómo la motivación se relaciona con el rendimiento laboral de los empleados de la empresa Fairis C.A., obteniendo como resultado que la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa. Este estudio empleó un enfoque descriptivo-correlacional de metodología cuantitativa, utilizando un proceso deductivo; la población constó de 318 trabajadores, seleccionándose una muestra de 174 colaboradores; para la recopilación de datos se realizó a través de una encuesta como técnica de recolección, y como instrumento al cuestionario con base a la escala Likert, procesando los resultados obtenidos en el programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS), asimismo utilizando análisis descriptivos.

Proaño (2022), en su investigación realizada en la ciudad de Ambato – Ecuador, tuvo como objetivo estudiar las variables de motivación y desempeño del área de producción de la empresa Corporación Impactex Ltda, cómo se desarrolló la motivación antes y después de la pandemia del Covid 19, sus modelos aplicados en la empresa y un lineamiento que aumente el nivel de desempeño en la empresa; el cual identificó como resultado un valor de chi calculado de 34.835 mayor al chi crítico que fue 26.2962, aceptando así la H1, con un valor de significancia menor a 0.05; por lo tanto, la variable motivación se relaciona con el desempeño, y para que la motivación aumente deben realizar ciertas acciones y así se genere un nivel de desempeño más alto. Este estudio empleó un enfoque cuantitativo, investigación correlacional; con alcance inductivo, descriptivo y exploratorio; además es una investigación de campo,



bibliográfica; con una población de 60 de la empresa Corportación Impactex, seleccionando una muestra de 50 operarios del área de producción; después aplicar la técnica del cuestionario, como instrumento a la encuesta con el fin de recoger los datos para analizar los objetivos planteados en la investigación, el instrumento fue validado por expertos para demostrar que existe confiabilidad en el instrumento de la investigación. mediante el cálculo del Alfa de Cronbach dando un valor de 0.85.

Veliz (2020), en su investigación realizada en la Paz – Bolivia, tuvo como objetivo principal analizar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que están más vinculados con el nivel de rendimiento laboral del equipo de la gerencia de salud de la Corporación del Seguro Social Militar (COSSMIL) en La Paz. Entre los resultados más destacados se señala que un 58.3% de los empleados tiene un nivel bajo de motivación en lo que respecta a la motivación intrínseca: en la toma de decisiones, creatividad y compromiso; al mismo tiempo se tiene poca relación con el nivel de desempeño, y en cuanto a la motivación extrínseca, el 53.7% presenta un nivel bajo. Dicha investigación recurrió a una metodología de tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, teniendo una muestra de 65 trabajadores de la Gerencia de Salud, empleando instrumentos como la observación directa, entrevistas y cuestionarios para cada variable de estudio.

Contreras (2021), en su investigación desarrollada en Tacna, tuvo como objetivo determinar la relación de la motivación con el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan. Entre sus principales resultados muestra que para los factores intrínsecos se tiene un nivel bajo de 30%, nivel regular de 40% y un nivel alto de 30%; para los factores extrínsecos se obtuvo que el 26,67% muestra un nivel bajo, el 50% nivel regular y el 23,33% un nivel alto; además de eso se muestra que el coeficiente de relación es de 0,652, obteniendo una correlación positiva; adicionalmente se encontró un R cuadrado de 0,425 el cual nos da entender que se tiene un 42,5% de relación de la motivación en el desempeño. En virtud de



esto, el trabajo que realizan los colaboradores se encuentra en un nivel medio, ya que les brindan reconocimientos, se sienten valorados dentro de la entidad, con un buen ambiente laboral y buena comunicación. Este estudio emplea una metodología de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, de naturaleza transversal y nivel explicativo, la investigación se clasifica como básica y se tomó una muestra de 30 empleados; asimismo para la recopilación de datos se realizó mediante encuestas, utilizando un cuestionario como instrumento para ambas variables.

Terán (2023) en su trabajo realizado en la ciudad de Huánuco, tuvo como principal objetivo estudiar si la motivación guarda relación con el desempeño laboral de los docentes que laboran en la I.E. N° 0637 ubicado en Santa Rosa de Mishollo en el año 2023; teniendo como resultado un valor de 0.628 para el coeficiente de correlación de Spearman, que evidencia que existe una correlación positiva moderada; con respecto a motivación intrínseca, encontró un valor de 0.589 evidenciando también una correlación positiva moderada, y con respecto a la motivación extrínseca, el coeficiente de correlación fue de 0.594, igualmente existiendo una correlación positiva moderada. La investigación hace uso de un diseño correlacional descriptivo no experimental, de corte transversal, aplicada, cuantitativa; con una población y muestra de 26 trabajadores; se utilizó además la encuesta como técnica de recojo de datos, y al cuestionario como instrumento el cual fue validado mediante el Alfa de Cronbach, con la finalidad de que posterior a ello se procesen los datos en el programa SPSS.

Acuña (2022), en su trabajo de investigación realizado en la ciudad de Lambayeque tuvo como objetivo principal identificar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SAVI S.A.C. de Chiclayo. Como resultados principales revelaron que un 56% de los encuestados clasificaron su nivel de motivación en el trabajo como alto; en lo que respecta a los factores higiénicos, el 61% indicó una motivación elevada; y en relación con los factores motivacionales, el 61% de los colaboradores expresaron una elevada



motivación y para identificar en nivel de influencia de una variable sobre la otra se encontró un Rho de 0,504, indicando una correlación positiva moderada entre los factores higiénicos y el desempeño laboral; de manera similar, los factores motivacionales presentaron un Rho de 0,497, indicando una correlación positiva moderada; además, se identificó un coeficiente Rho de 0,577, señalando una correlación positiva moderada entre el desempeño laboral y la motivación. Esta investigación ha aplicado una metodología de tipo aplicada, explicativa, cuantitativa, utilizando el método deductivo-inductivo, se adoptó un diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 18 colaboradores; así mismo, se empleó la técnica de análisis documental, fichas bibliográficas y un cuestionario como parte del instrumento de recolección de datos, para luego proceder a procesar la información en el programa SPSS haciendo uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Pérez (2022), en su investigación realizada en la ciudad de Cajamarca-Perú, tuvo como objetivo general estudiar el nivel de relación de la motivación sobre la variable del desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia Pública de Jaén periodo 2020, en el cual tuvo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson con un p valor de 0.722, del cual se concluye que existe una correlación positiva directa, entonces si se relacionan directamente la motivación y el desempeño; además de eso se encontró que el nivel de motivación de los trabajadores es muy deficiente con un 40.9% y, también un nivel de desempeño laboral deficiente con un 40.9%. Esta investigación utilizó una metodología descriptiva, no experimental de corte transversal, de método hipotético y deductivo; la población y muestra conformada por 22 trabajadores, a los cuales se empleó la técnica de encuesta, como instrumento al cuestionario y a la observación, con el fin de hallar los datos mediante la correlación de Spearman; y por último hacer el análisis estadístico mediante tablas y gráficos para poder contrastar las hipótesis planteadas en el estudio.



Cruzado (2021), en su trabajo de investigación realizado en la ciudad de Cajamarca, donde su objetivo principal fue examinar el nivel de relación de la motivación sobre el desempeño laboral de los empleados de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca para el año 2020, con el fin de desarrollar una propuesta de mejora; tiene entre sus principales resultados un Rho de Spearman de 0,524, señalando que existe una correlación positiva media entre la motivación y el desempeño laboral, también ha encontrado un Rho de 0,422 indicando una correlación positiva baja entre los factores higiénicos y el desempeño laboral, de manera similar, se identificó un Rho de 0,546 indicando una correlación positiva media entre los factores motivacionales y el desempeño laboral. Esta investigación ha aplicado una metodología de tipo aplicada, con un nivel exploratorio, descriptivo y correlacional, de diseño no experimental con corte transversal haciendo uso del método inductivo-deductivo y el método analítico-sintético; sumado a ello, se tomó como muestra a 70 trabajadores de dicha oficina, haciendo uso de la observación científica, el fichaje, la encuesta, como algunas técnicas de recolección de datos e instrumentos como el cuestionario a escala Likert, para posteriormente proceder a procesar, tabular y presentar los datos obtenidos haciendo uso del programa SPSS y hojas de cálculo.

Zarate (2021), en su tesis realizada en Cajamarca, su objetivo principal fue determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral del Área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca. Entre sus principales resultados para los factores intrínsecos se obtiene un nivel regular de 52.6% y en nivel alto un 26.3%, para los factores extrínsecos se obtuvo que el 47,4% muestra un nivel regular y 26,3%. Además, determinó que la motivación y el desempeño laboral se relacionan de manera directa, para ello utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, donde obtuvo el valor de 0,947, con un valor de significancia de 0,000; que los factores intrínsecos se relacionan de manera directa con el desempeño laboral, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,946 con un



valor de significancia de 0,000; que los factores extrínsecos se relacionan de manera directa con el desempeño laboral, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,901 con un valor de significancia de 0,000. En esta investigación, se ha adoptado una metodología de diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque descriptivo y correlacional de naturaleza cuantitativa, además la investigación se clasifica como básica. Se seleccionó a un grupo de 19 trabajadores como muestra para este estudio, y la recopilación de datos se llevó a cabo a través de encuestas, utilizando un cuestionario como instrumento para ambas variables.



2.1. Bases teóricas científicas

2.1.1. *Motivación laboral*

La motivación es uno de los factores fundamentales que intervienen en el comportamiento de los seres humanos dentro de las organizaciones. Según Chiavenato (2011), destaca que comprender el comportamiento de las personas puede resultar complicado sin un conocimiento básico de sus motivaciones, es por eso que definir a la motivación puede ser desafiante debido a su uso variado. En términos generales, se entiende que un motivo es todo aquello que impulsa a una persona a actuar de manera específica o, al menos, origina una tendencia concreta y un comportamiento particular. La conducta es el resultado de estímulos internos y externos que pueda tener una persona, como por ejemplo deseo, poder o alguna meta que lo impulse a realizar una acción. No obstante, cada persona es un ser diferente que lo que lo motiva a él, no precisamente sea lo mismo que podría motivar al otro ser. En efecto, la conducta va a variar de una persona a otra, y del mismo modo se ve afectada por las capacidades y valores sociales que aplique el ser para conseguir sus propósitos. Inclusive, con el tiempo las necesidades, sus capacidades y valores cambian; pero después de todo, lo que da comienzo a la motivación es igual en todas las personas. En resumen, podremos decir que la conducta es producto tanto de estímulos internos y externos, es motivada y está orientada a objetivos; principalmente de estos tres elementos depende la motivación.

El motivar a los empleados genera un escenario donde les permite y alienta a dar lo mejor de sí diariamente, de manera que salen favorecidos tanto los trabajadores como la entidad. La motivación implica el proceso mediante el cual las personas dedican esfuerzos hacia el logro de metas, ya que canalizan en ello su energía, perseverancia y enfoque. El factor energía es una medida de impulso, pues un trabajador motivado seguramente procederá a realizar sus tareas con mayor empeño, pero para ello este esfuerzo que realizan debe ser bien direccionado a los fines y metas de la organización. Por consiguiente, se requiere que los



colaboradores perseveren y alcancen su máximo esfuerzo por llegar a las metas de la entidad (Robbins & Coulter, 2010).

Robbins & Judge (2017), afirman que “Se define la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar una meta. Si bien la motivación en general se relaciona con el esfuerzo para lograr cualquier meta, nosotros nos limitaremos a las metas organizacionales” (p.209).

Teorías de la motivación

La base conceptual de la investigación se fundamenta en la Teoría de los Dos Factores propuesta por Frederick Herzberg. Esta teoría postula que existen dos categorías distintas de factores que influyen en la motivación y satisfacción laboral. En primer lugar, los factores higiénicos se refieren a las condiciones contextuales del trabajo, tales como el entorno laboral, la remuneración y las relaciones interpersonales.

La presencia de estos factores evita la insatisfacción, pero su mejora no necesariamente conduce a la motivación. En contraste, los factores motivacionales están intrínsecamente vinculados al contenido del trabajo y a aspectos psicológicos, como el reconocimiento, la responsabilidad y el logro personal. Según la teoría, mejorar estos factores es esencial para fomentar la motivación y el compromiso en el entorno laboral. Al aplicar la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, mi investigación busca comprender cómo la interacción entre estos elementos influye en la motivación de los empleados en un contexto específico, con el objetivo de proponer estrategias efectivas para mejorar la calidad de vida laboral y el rendimiento organizacional.

En la búsqueda de la satisfacción de las necesidades humanas, nacen las siguientes teorías acerca de la motivación que la explican y puntualizan, tal como se muestra en:

Teoría jerarquía de las necesidades según Maslow



Esta teoría surge con la premisa para explicar la motivación para actuar y comportarse de cierta manera, sosteniendo que esta motivación reside intrínsecamente en el individuo. De acuerdo con Maslow, las necesidades humanas se organizan en forma de una pirámide, clasificadas según su importancia relativa con respecto a la conducta. Tenemos primero a *las necesidades fisiológicas*, que son el nivel más bajo de las necesidades humanas, son innatas como el caso de comer, dormir o reproducirse; estas se clasifican como necesidades biológicas, ya que aseguran la supervivencia del ser humano. Después, se hallan *las necesidades de seguridad*, que constituyen el segundo nivel en la jerarquía de necesidades humanas, estas necesidades están orientadas a resguardar al individuo de posibles amenazas o peligros, al mismo tiempo buscan un entorno ordenado. A continuación, están *las necesidades sociales*, las cuales surgen al interactuar o relacionarse con otras personas, y se refieren a la necesidad de ser aceptado, formar parte de un grupo y experimentar el intercambio afectivo. Seguidamente, encontramos a *las necesidades de aprecio*, las cuales están vinculadas a la forma en que una persona valora y estima su propio ser, manteniendo una confianza interna en sí misma, así que, al atender estas necesidades, la persona experimenta un sentido de valía, poder, fuerza y capacidad, sintiéndose útil. Finalmente, nos encontramos con *las necesidades de autorrealización*, las cuales representan las aspiraciones más elevadas que impulsan a una persona a alcanzar su potencial máximo y a desenvolverse plenamente a lo largo de toda su vida; en este contexto, es evidente la persona posee la motivación intrínseca de superarse y alcanzar todo su potencial. En síntesis, esto se traduce en una persona autónoma, con control de sí misma y plenamente realizada.

Esta teoría nos explica que, la necesidad que conlleva a alguna conducta tendría primero que estar insatisfecha. Todas las personas nacen con necesidades biológicas innatas, pero con el pasar del tiempo *aparecen* nuevas necesidades. Sin embargo, a medida que se logran



controlar las primeras necesidades, surgen otras de estima, para luego surgir las de autorrealización (Chiavenato, 2011, pp.44-45).

Teoría de las necesidades de Mc Clelland

David McClelland desarrolló esta teoría, la cual presenta tres tipos de motivaciones que deben ser comprendidas como procesos mentales inconscientes.

Tenemos a la necesidad de logro: es el impulso por sobresalir, sintiéndose bastante motivados, se trazan metas para tener éxito de altos estándares, sin tener que tomar riesgos con tal de lograrlo, pero estas personas que tienen alta necesidad de logro solo se enfocan en sí mismos mas no en el desempeño de los demás; la necesidad de poder: es la necesidad de competir con otros, siempre con ansias de ganar haciendo sentir a otras personas control y de expresar que no se lograría de otra manera. Y la necesidad de afiliación: es el deseo de agradar a otros mediante relaciones interpersonales amigables y cercanas, por lo que muchas veces tienen a aceptar opiniones optando por la aceptación del resto (Robbins & Judge, 2017). Estas necesidades no son mutuamente excluyentes, y las personas pueden tener una combinación de ellas en diferentes grados. Además, la intensidad de estas puede cambiar a lo largo del tiempo y en diferentes contextos.



Teoría de las expectativas

Víctor H. Vroom describe esta teoría como está expresado en el libro de Chiavenato (2011), nos explica que en cada persona hay tres metas que influyen en su motivación para desempeñarse: en primer lugar, los objetivos individuales abarcan el dinero, la seguridad laboral, el reconocimiento y la aceptación social, es decir estos le dan la fuerza de voluntad para conseguir sus objetivos a la persona; segundo, es la relación que una persona percibe entre el logro de sus objetivos y la productividad, ya que si para el trabajador es primordial el salario, funcionará en base a ello, por lo que su motivación será elevada para producir más, pero quizá no funcionaría igual para otro trabajador en donde su motivación sea la necesidad de ser admitido en el equipo; y por último fin, está la facultad de una persona para intervenir en su propio nivel de productividad, a medida que perciba que puede influir en él, el trabajador observa que su esfuerzo y empeño tienen mínimos resultados, la próxima vez trabajará en menor cuantía para alcanzar los objetivos de la entidad (p.47).

En general para que un sujeto quiera aumentar su productividad, tiene que darse estas tres situaciones descritas anteriormente; buscar los recursos para lograr un resultado intermedio, el cual consiste en alcanzar una elevada productividad, donde esta se ve afectada por una suma de valores e instrumentos del individuo que afecta a los resultados finales. En efecto, esta teoría recalca la diferencia que existe entre el puesto de trabajo y el colaborador. Por ende, un empleado será contingente, según las fuerzas de las diferencias individuales y el modo en cómo lo sepa sobrellevar.

Teoría de los factores de Herzberg

Esta teoría fue desarrollada por el psicólogo Frederick Herzberg propuesta en la década de 1950, también conocida como la Teoría de la Motivación e Higiene. En esta teoría, el autor analiza dos categorías de factores que influyen en la dirección de los seres humanos, los



factores intrínsecos o motivacionales que están destinados a generar satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos o de higiene son los que provocan insatisfacción (Robbins y Judge, 2017, p.211).

Herzberg los nombró al primer grupo de factores, como factores de higiene a causa de los principios de higiene médica: que buscan eliminar y prevenir los riesgos para la salud, estos comprenden: supervisión, relaciones interpersonales, condiciones físicas del trabajo, remuneraciones, prestaciones, seguridad en el trabajo y las políticas y prácticas administrativas de la empresa. Si los mencionados anteriormente no se aplican correctamente o están ausentes, impiden que el colaborador alcance la satisfacción; no obstante, cuando están presentes, no generan una motivación significativa en los empleados, sino que simplemente contribuyen a reducir o eliminar la insatisfacción. Al segundo grupo de factores los llamó motivadores, que abarcan aspectos como la sensación de logro en el trabajo, el reconocimiento al desempeño, la relevancia y significado de la tarea, la responsabilidad conferida por la gerencia, las oportunidades de progreso y crecimiento personal; además, argumentó que la presencia de estos factores en el entorno laboral propicia un alto nivel de motivación en los empleados, impulsándolos hacia un rendimiento superior (Manso, 2002, p.81).

Cadena (2019), menciona que la teoría de Herzberg se centra en las necesidades externas vinculadas a las condiciones físicas y ambientales de los trabajadores dentro de una organización, utilizando incentivos monetarios y no monetarios, con el objetivo mantenerlos altamente motivados y prolongar su permanencia en el puesto de trabajo (p.14).



Tabla 1
Factores de Herzberg

Factores motivacionales	Factores higiénicos
Logro	Política y administración
Reconocimiento	Supervisión
Trabajo en sí	Relación con el Supervisor
Responsabilidad	Condiciones laborales
Progreso	Salario
Crecimiento	Relación con los compañeros

Nota. La tabla muestra los dos conjuntos de factores con sus respectivos indicadores, información extraída de Robbins & Judge (2017).

Dimensión 1: Factores motivacionales

Logro, esta clasificación se describe como la culminación exitosa de una tarea, la resolución de problemas o los resultados tangibles del propio trabajo. Asimismo, su definición abarca su opuesto, el fracaso, entendido como la carencia de logro (Sithiphand, 1983).

Reconocimiento, se enfoca principalmente en algún gesto de reconocimiento o aviso que implique elogios o críticas. La fuente puede ser cualquier individuo en el entorno laboral, ya sea el supervisor, distintas personas en la dirección, un colega o un compañero (Sithiphand, 1983).

Trabajo en sí, se aplica cuando la ejecución efectiva del trabajo o de sus tareas constituyentes se percibe como una fuente de emociones positivas o negativas hacia él; además, las responsabilidades asociadas a un puesto pueden abarcar la oportunidad de llevar a cabo una operación completa o limitarse a una pequeña parte de la misma (Sithiphand, 1983).

Responsabilidad, incluyen elementos vinculados con la responsabilidad y la autoridad, como experimentar satisfacción al asumir responsabilidades propias, supervisar el trabajo de otros o recibir nuevas responsabilidades. Asimismo, abarca relatos en los cuales la disminución



de la satisfacción o una actitud negativa hacia el trabajo se origina por la ausencia de responsabilidad (Sithiphand, 1983).

Progreso, (ascenso) se emplea únicamente cuando se produce un cambio concreto en el estatus o la posición de la persona dentro de la organización (Sithiphand, 1983).

Crecimiento, se refiere a la posibilidad de que una persona pueda ascender dentro de su organización, así como mejorar sus habilidades en su campo profesional (Sithiphand, 1983).

Dimensión 2: Factores higiénicos

Política y administración, aquí se detalla los elementos de una secuencia de eventos en los cuales algún aspecto global de la organización toma influencia. Se puede distinguir dos tipos de características generales de la política y administración de la empresa, donde uno aborda la idoneidad o falta de idoneidad de la organización y su gestión, mientras que el otro involucra los impactos perjudiciales o beneficiosos de las políticas organizativas, especialmente las relacionadas con el personal (Sithiphand, 1983).

Supervisión, aborda la competencia o incompetencia, así como la equidad o inequidad del supervisor, además aquí se registran los hechos vinculados a la disposición o falta de disposición para delegar responsabilidades o educar a los trabajadores (Sithiphand, 1983).

Relación con el supervisor, se refiere a la interacción y vínculo que existe entre un empleado y su supervisor directo o jefe, esta relación implica comunicación, liderazgo, retroalimentación, claridad en las expectativas laborales y el apoyo que el supervisor brinda al empleado en el desempeño de sus funciones (Sithiphand, 1983).

Relaciones interpersonales, se restringe a relatos en los que hay una expresión verbal concreta sobre las características de la interacción entre la persona que habla y otro individuo, se organiza en tres categorías principales que corresponden a aquellos con quienes se da la interacción, relaciones interpersonales con el superior, relaciones interpersonales con el



subordinado y relaciones interpersonales entre pares (Sithiphand, 1983). Además, aquí se denota en los colaboradores que se desempeñan en un área de trabajo agradable con excelentes tratos con sus jefes y demás compañeros; donde se sientan encaminados con los valores de la entidad; por lo que, debe buscarse el bienestar de los empleados en sus lugares de trabajo (Ayón et al, 2021).

Salario, se refiere a una serie de eventos en los que la compensación desempeña un papel. En todos estos eventos se incluyen aumentos salariales o de sueldo, así como la expectativa no satisfecha de incrementos salariales (Sithiphand, 1983). Además, aquí los trabajadores se sienten suscitados por el sueldo que perciban, ya que con este se adelantan a necesidades futuras que puedan surgir, así como también se considera dentro del mismo, si tienen primas por realización de objetivos, horarios flexibles, y todos los demás términos y condiciones señalados en el acuerdo de trabajo (Ayón et al, 2021).

Condición de trabajo, hace referencia a las condiciones físicas del entorno laboral, la carga de trabajo o las instalaciones disponibles para la realización de las tareas laborales (Sithiphand, 1983). Además, aquí los trabajadores laboran en un entorno físico seguro y se sientan cómodos en el mismo, ya que eso les da mayores posibilidades de que trabajen en forma más eficiente (Ayón et al, 2021).

2.1.2. Desempeño

El desempeño laboral se refiere a la ejecución de tareas y responsabilidades asignadas a un individuo en el contexto de su empleo, es la medida de cómo un empleado realiza sus funciones y contribuye al logro de los objetivos organizacionales; además, puede evaluarse a través de la calidad del trabajo, la productividad, la eficiencia y la consecución de metas establecidas. El desempeño laboral en cada persona son las acciones que este realiza para el cumplimiento de metas de la organización, pero la elección de objetivos y decisiones sobre qué



acciones sirven mejor para la entidad deben estar respaldados por los estatutos de la organización.

Evaluar el desempeño laboral resulta crucial para las entidades por varias razones clave, principalmente porque les proporciona retroalimentación valiosa a los empleados, destacando fortalezas y áreas de mejora; asimismo, facilita la toma de decisiones sobre recompensas, asegurando que los reconocimientos estén alineados con el rendimiento individual; identifica necesidades de capacitación, motiva a los empleados y contribuye a la planificación de carreras y sucesión. La evaluación del desempeño también establece expectativas claras, fomenta la mejora continua y contribuye a un clima organizacional positivo y una cultura de rendimiento.

Existe una literatura extensa sobre el desempeño laboral, tal como lo definen algunos autores en las siguientes líneas:

Dessler y Varela (2011), hace mención a la evaluación del desempeño, el cual implica medir el rendimiento de un empleado en comparación con estándares establecidos. La gestión del desempeño es el proceso que asegura que los empleados contribuyan al logro de metas organizacionales, incluyendo la definición de metas, desarrollo de habilidades, evaluación y compensación. Los gerentes utilizan las evaluaciones para tomar decisiones sobre promociones y ajustes salariales, desarrollando planes para mejorar el desempeño y guiar el crecimiento profesional. Las calificaciones de los supervisores siguen siendo fundamentales en el proceso de toma de decisiones (p.252).

Pérez (2009), define al desempeño como una serie de actividades que realizan los trabajadores, los cuales son de suma importancia para las metas de la entidad; estos pueden ser medidos en términos de competencia de cada trabajador y su grado de colaboración con la misma. Asimismo, menciona que el desempeño es la expectativa que tiene la organización del trabajador en base a sus propósitos, por lo que todo su trabajo que se ve afectado por las capacidades desarrolladas y las recompensas distribuidas entre los demás colaboradores.



Boada (2019), define al desempeño como las acciones que manifiesta el trabajador, orientadas a la realización y el cumplimiento de responsabilidades a su cargo, con el fin de alcanzar fines establecidos por la organización, y que estrategias va a usar para obtener ese resultado tan esperado (p. 84).

Por último, Cadena (2019), lo define como la combinación de comportamientos del colaborador y la forma de realizar sus actividades o funciones, con respecto a las metas de la entidad. Abarca los conocimientos que posee el trabajador en la realización de sus labores, la actitud y el compromiso que toma, sus resultados logrados, con el fin de ver si el trabajador se ha desenvuelto de manera positiva o negativa. Adicionalmente, “se entiende al desempeño como el rendimiento que exhibe una persona en una actividad específica, evidenciando competencias y habilidades profesionales, el desarrollo de destrezas, y su alineación con los objetivos y metas tanto personales como organizacionales” (p.17).

Teorías del desempeño laboral

Teoría de la conducta cívica en las organizaciones

Desarrollada por Dennis Organ, a principios de la década de 1980, la cual estuvo sustentada en la teoría de gestión. Esta teoría propone que el comportamiento de la ciudadanía organizacional, es el principal componente del desempeño, que promueve el funcionamiento de la organización a través del trabajo en equipo, tolerando las condiciones de trabajo, aunque no sean las ideales, ir mucho más allá de los requisitos mínimos y se identifiquen con los objetivos de la organización (Campbell & Wiernik, 2015).

Organ, propuso esta teoría para complementar las medidas tradicionales del desempeño laboral, que generalmente se centran en las tareas y responsabilidades formales del trabajo. La ciudadanía organizacional destaca comportamientos que van más allá de lo que se espera contractualmente y que benefician a la organización en su conjunto, del mismo modo, ha tenido



un impacto significativo en la comprensión de los comportamientos laborales y en la gestión de recursos humanos. Se reconoce como una perspectiva valiosa para entender cómo los empleados contribuyen al bienestar organizacional más allá de sus roles formales.

Teoría del reforzamiento

Esta teoría es desarrollada por Skinner, se centra en que el reforzamiento condiciona el comportamiento del individuo, y este comportamiento se ve afectado por el entorno en el que se desarrolle; debido a esto las consecuencias del comportamiento afectan la probabilidad de que ese comportamiento se repita. Skinner, muestra los principales conceptos de esta teoría; el cual nos habla del reforzamiento positivo, que implica la presentación de estímulos agradables para aumentar la probabilidad de repetición del comportamiento, mientras que el reforzamiento negativo, involucra la eliminación de estímulos desagradables con el mismo propósito. El castigo busca reducir la probabilidad de repetición mediante consecuencias negativas, y la extinción elimina las consecuencias para lograr el mismo efecto. Los programas de reforzamiento especifican cómo y cuándo se aplican los refuerzos, y esta teoría ha sido aplicada en contextos educativos y organizacionales para entender y modificar comportamientos (Robbins & Judge, 2017).

Se destaca por su enfoque en las consecuencias ambientales y cómo estas afectan la probabilidad de que se repita un comportamiento específico. La importancia de esta teoría radica en su capacidad para proporcionar un marco conceptual sólido para comprender y modificar el comportamiento humano de una manera sistemática y efectiva.

Teoría según Campbell

Campbell et al. (1993), hace una recopilación y menciona a 8 factores básicos del desempeño individual dentro sus puestos de trabajo, son la presentación técnica, la comunicación, la iniciativa, persistencia y esfuerzo, el comportamiento laboral



contraproducente, el liderazgo de supervisión gerencial y ejecutivo, el desempeño de la gestión jerárquica y el desempeño de liderazgo de compañeros o miembros del equipo (Campbell & Wiernik, 2015).

Este es un modelo que proporciona un marco integral para comprender y evaluar el desempeño individual en el trabajo, aunque no es estrictamente una “teoría” en el sentido tradicional, pero este modelo identifica ocho factores clave como lo son las habilidades declarativas y procedimentales, habilidades motivacionales, aptitudes, declaraciones de trabajo, facilitadores y obstáculos del desempeño, evaluación del desempeño, y determinantes sociales y de grupo; estos factores abarcan desde conocimientos teóricos hasta aspectos sociales y grupales. La importancia de este modelo radica en que ofrece a las organizaciones y profesionales una estructura para analizar y mejorar el desempeño de los empleados, permite la identificación de áreas de fortalezas y áreas de mejora, contribuyendo así a la toma de decisiones informadas en la gestión del talento y el desarrollo de estrategias para optimizar el rendimiento individual y organizacional.

Factores del desempeño

En el marco teórico de mi investigación sobre el desempeño laboral, nos basaremos en las dimensiones propuestas por Chiavenato: desempeño en la función y características individuales, propuesta en su método de evaluación de escalas gráficas. La dimensión de desempeño en la función abarcará aspectos críticos como la producción, calidad del trabajo, conocimiento del rol laboral y la colaboración. Se evaluará cómo la competencia en estas áreas específicas contribuye a un rendimiento laboral efectivo. Por otro lado, la dimensión de características individuales se centrará en indicadores clave como la comprensión de situaciones laborales, la creatividad y la capacidad de realización personal. Al combinar estas dimensiones, nuestra investigación aspira a proporcionar una comprensión holística y detallada de los factores que influyen en el desempeño laboral. Este enfoque permitirá identificar áreas



de fortaleza y oportunidades de mejora tanto a nivel funcional como en términos de características individuales, informando estrategias de gestión de recursos humanos y desarrollo profesional más efectivas.

Chiavenato menciona que la evaluación del desempeño implica evaluar como una persona se desempeña en su puesto y su potencial de desarrollo, mediante este proceso se busca estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de la persona evaluada. Esto además va a permitir identificar los problemas en la supervisión del personal, la adaptación del empleado a la organización o al rol que desempeña, y destaca discrepancias, subutilización de empleados con potencial no aprovechado por el puesto, así como problemas de motivación, entre otros aspectos. De ahí que la evaluación del desempeño deba ser ejecutada por el gerente, la propia persona, el individuo y el gerente, el equipo de trabajo, el área de Recursos Humanos o la comisión de evaluación (Chiavenato, 2011).

La evaluación del desempeño laboral es esencial para comprender y mejorar el rendimiento de los empleados en un entorno organizacional. En este sentido, el método de escalas gráficas se presenta como una herramienta valiosa al proporcionar una estructura visual que permite medir y calificar diversos aspectos del rendimiento laboral. Es fundamental reconocer que el desempeño no puede reducirse a una única dimensión, y, por lo tanto, este método evalúa una variedad de factores críticos; desde la eficiencia en la producción, la calidad del trabajo y el conocimiento del rol, hasta la cooperación, la comprensión de situaciones, la creatividad y la capacidad de realización personal, se abarcan aspectos clave que contribuyen al éxito laboral. Este enfoque integral busca proporcionar una evaluación equitativa y completa, permitiendo identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora en el desempeño de los empleados.



Dimensión1: Desempeño en la función

Chiavenato (como se citó en Cruzado, 2021) señala sobre el desempeño en función, en el que se refiere al proceso que abarca desde la adquisición del conocimiento necesario hasta la capacitación recibida para aplicarlo en tareas específicas. Además, se considera el nivel de participación y cooperación en un grupo de trabajo, donde compartir conocimientos y experiencias es fundamental para lograr resultados de calidad que cumplan con espacios apropiados.

Producto, hace referencia al volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente. Se deriva de la aplicación de los conocimientos y habilidades individuales, utilizando los criterios y herramientas pertinentes para cumplir con las tareas asignadas. Además, se caracteriza por ir más allá de los requisitos establecidos y refleja la capacidad de producir resultados tanto en cantidad como en calidad (Chiavenato, 2011).

Calidad, hace referencia a la exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado. Cuando se asignan tareas, es esencial realizarlas con cuidado, precisión, atención y organización para lograr un resultado adecuado, coherente y excelente. La calidad en la ejecución de una tarea es uno de los factores más cruciales para alcanzar la satisfacción y obtener el resultado esperado (Chiavenato, 2011).

Conocimiento del trabajo, hace referencia al grado de conocimiento que tenga el individuo del trabajo que desarrolla. Implica la creación, identificación, integración, recuperación, compartición y utilización del conocimiento dentro de una empresa. Su objetivo es establecer y organizar flujos de información en todos los niveles jerárquicos para generar, incrementar, desarrollar y compartir conocimiento en la organización (Chiavenato, 2011).

Cooperación, hace referencia a la actitud que tiene el individuo ante la empresa, el jefe y sus colegas. Es la actitud y comportamiento que influye en las relaciones con compañeros y



superiores. El espíritu colaborativo, la coordinación efectiva, el respeto y el reconocimiento del trabajo de los demás son fundamentales (Chiavenato, 2011).

Dimensión 2: Características individuales

Chiavenato (como se citó en Cruzado, 2021) señala sobre las características individuales, en el que se refiere a las cualidades que posee el colaborador, incluyendo la comprensión de situaciones laborales, la habilidad para enfrentar lo inesperado y la capacidad para generar ideas óptimas y creativas. Esto implica proponer y promover el cambio bajo metodologías apropiadas para el desarrollo organizacional, así como concretar ideas y acciones de manera inmediata.

Comprensión de las situaciones, hace referencia al grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas, ser tolerante y comprometerse en situaciones conflictivas. Requiere reaccionar de manera flexible y tener la intuición para entender la esencia de un problema. Además, implica disponibilidad para asumir nuevas tareas más allá de las responsabilidades y horarios habituales. Un alto nivel de compromiso y empatía con los compañeros de trabajo son aspectos clave en este enfoque (Chiavenato, 2011).

Creatividad, hace referencia al empeño, la capacidad para crear ideas y proyectos. La habilidad para generar ideas novedosas y creativas se emplea para el desarrollo de nuevos proyectos, siempre en beneficio del equipo de trabajo y la institución. Esta capacidad resulta fundamental para abordar de manera efectiva los problemas recurrentes (Chiavenato, 2011).



Capacidad de realización, hace referencia a la capacidad para poner en práctica ideas y proyectos. respaldada por la capacitación y la experiencia necesarias para impulsar el desarrollo. La inversión en el desarrollo organizacional, tanto en activos tangibles como intangibles, es esencial para mejorar esta capacidad de realización. Los intentos de fomentar el desarrollo comprenden la implementación de programas que abarcan la formación y crecimiento del personal (Chiavenato, 2011).

Métodos de Evaluación del Desempeño

Chiavenato (2011), afirma que el desempeño varía en función de los componentes que lo supeditan, por ende, va a cambiar de una persona a otra según los factores que condicionen lo que esté dispuesto a hacer para obtener un costo-beneficio. Asimismo, va depender de las capacidades y habilidades individuales, así como del desempeño y la realización del máximo potencial en el puesto de trabajo. La evaluación de los empleados en las organizaciones se hace con cierta continuidad, ya sea de manera formal e informal; con el objetivo de detectar problemas en la supervisión del personal, o de visualizar cómo se está integrando un nuevo trabajador al equipo; por lo que una excelente evaluación del desempeño ayuda a especificar y desarrollar una política de Recursos Humanos conforme a las necesidades de la entidad.

Evaluación de 360° grados

Según Chiavenato (2011), este enfoque de evaluación adopta una forma circular que permite evaluar a cada persona según su contexto, en las que participan jefes, colegas, compañeros de trabajo, proveedores. Esta metodología ofrece una perspectiva más integral, trascendiendo la opinión personal al recopilar información proveniente de múltiples fuentes. Esta evaluación es útil para identificar fortalezas y áreas de mejora, fomentar el desarrollo profesional y proporcionar una imagen más equilibrada y objetiva del rendimiento de un individuo en el entorno laboral.



Asimismo, Chiavenato (2009) menciona que esta evaluación es más rica porque da una información diversa, proveniente de múltiples fuentes, y contribuye a garantizar que el trabajador se adapte y se ajuste a las diversas demandas que recibe de su entorno laboral y sus colaboradores. No obstante, para el trabajador el permanecer en una posición intermedia recibiendo evaluaciones de diversas direcciones puede resultar desafiante.

Método de escalas gráficas

Según Chiavenato (2011), este método de evaluación es el más popular y común debido a su simplicidad en la aplicación. No obstante, su uso requiere precaución, para evitar subjetividades y sesgos por parte del evaluador. Es importante porque da a conocer una visión más integral para ayudar a medir el desempeño de las personas a través de factores predefinidos y clasificados teniendo en cuenta las cualidades y características a evaluar.

También Chiavenato (2009), señala que los factores de la evaluación para este método son comportamientos y actitudes que selecciona y valora la organización, por ende, los empleados que logran un rendimiento superior en sus tareas obtienen calificaciones más elevadas en estos aspectos, independientemente del cargo que desempeñen. Este método es un sistema de evaluación de desempeño que utiliza factores predefinidos y graduados para evaluar a las personas. Estos factores, seleccionados previamente, describen las cualidades que se buscan evaluar en cada individuo.



Método de elección forzada

Según Chiavenato (2011), exige una planeación cuidadosa y tardada, está compuesta por cuatro fases de las cuales se tiene que escoger dos que describan mejor el desempeño del evaluado, este método es importante ya que brinda resultados confiables, su aplicación es simple, pero ofrece resultados globales, sin tener la necesidad de que los evaluadores estén preparados.

Este método surgió como una respuesta a la superficialidad, generalización y subjetividad inherentes al método de la escala gráfica. Este enfoque implica evaluar el desempeño mediante bloques de frases descriptivas centradas en aspectos específicos del comportamiento. Cada bloque contiene dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe seleccionar una o dos que mejor se apliquen al desempeño del trabajador evaluado. También puede elegir la frase que mejor represente el desempeño y la que menos se ajuste, dando lugar al término "elección forzada" (Chiavenato, 2009).

Método de investigación de campo

Según Chiavenato (2011), es el más completo que está basada en entrevistas que realiza un especialista hacia los superiores inmediatos, para evaluar el desempeño hacia los subordinados, dando importancia en las causas, orígenes, motivos como base de los hechos y situaciones encontradas; además, posibilita la evaluación del rendimiento y sus determinantes, lo que facilita la planificación de acciones para superar obstáculos. Asimismo, permite un seguimiento más dinámico del desempeño del empleado en comparación con otros métodos de evaluación.

Este método de investigación de campo representa un enfoque minucioso y convencional en la evaluación del desempeño, basándose en los principios de la responsabilidad de línea y la función de staff en el proceso evaluativo. Requiere entrevistas



entre un especialista en evaluación (staff) y los gerentes (línea) para evaluar de manera conjunta el rendimiento de los trabajadores. Este método se desarrolla en cuatro etapas: entrevista inicial de evaluación, entrevista de análisis complementario, planificación de medidas y seguimiento posterior de resultados (Chiavenato, 2009).

Método de incidentes críticos

Según Chiavenato (2011), este método de evaluación se fundamenta en la idea de que el comportamiento humano posee características excepcionales que pueden generar ya sea resultados positivos o negativos. Es una técnica que permite al gerente observar y registrar el hecho de que la persona que está siendo evaluada es inusualmente positiva y negativa. Por lo tanto, este enfoque implica excepciones al desempeño individual. Las excepciones positivas se deberían practicar y usarse con más frecuencia, mientras que las excepciones negativas deben tratar de evitarse o eliminarse.

El método de evaluación de incidentes críticos, reconocido por su enfoque tradicional, se concentra en situaciones extremas, ya sea de éxito o fracaso. A diferencia de la evaluación del desempeño normal, se dedica a analizar desempeños excepcionales, compartiendo similitudes con la técnica de administración por excepciones de Taylor en el siglo XX. En este método, cada factor de la evaluación del desempeño se transforma en incidentes críticos o excepcionales, permitiendo así la evaluación de los aspectos fuertes y débiles de cada trabajador (Chiavenato, 2009).



2.2. Definición de términos básicos

Calidad. Es la capacidad que tienen las personas de realizar bien las cosas, también va asociado a la producción de bienes o de ofrecer servicios, en el que un conjunto de características cumple con una serie de requisitos, necesidades y expectativas de las personas, que muestren un alto grado de satisfacción a los clientes (Alcalde, 2019).

Desempeño. Es considerado como una serie de acciones, conductas, cualidades, capacidades, habilidades individuales realizadas por los colaboradores que califican su comportamiento viéndose reflejado en sus actividades diarias, estas que impulsan al crecimiento y éxito, pero también puede afectar a los resultados de una entidad (Bautista & Cienfuegos, 2020).

Evaluación del desempeño. La evaluación del desempeño consiste en realizar un análisis para medir el rendimiento de las personas en sus actividades diarias mediante un proceso de revisión y evaluación de sus logros ya sea, individual o grupal, esto permite iniciar planes de desarrollo, para alcanzar las metas y objetivos empleando estrategias, tomando en cuenta la eficiencia, eficacia y la calidad; este proceso se realiza teniendo en cuenta las características de la organización (Guartán et. al, 2019).

Motivación Laboral. Es la capacidad de impulsar e inspirar a los seres humanos a actuar de una manera más atenta y detallada, está guiada por acciones, motivos y necesidades de las personas, de tal manera que les ayuda a mantener siempre una actitud positiva, mejorando su comportamiento (Puma & Estrada, 2020).

Necesidad. Es un estado de carencia percibida en diferentes situaciones que estas viviendo y deseos de las personas, asimismo es una falta o deficiencia de lo que se considera esencial para la supervivencia (Work Meter, sf).



Organización. Es una unidad compleja y social compuesta por la interrelación entre personas, donde se establecen funciones a desempeñar, estas están comprendidas, estudiadas por un conjunto de normas, funciones, niveles que se crean con la finalidad de lograr su máxima eficiencia dentro de las metas, objetivos, con el apoyo del talento humano y habilidades de las personas (Velásquez, 2007).

Reconocimiento. Son recompensas no financieras que se utiliza como una estrategia fundamental para exaltar los logros, animar, fortalecer su compromiso de las personas, ya que de esa manera se expresa la gratitud, por el esfuerzo realizado, generando acciones positivas (Abril & Tapia, 2020).

Rendimiento laboral. Es el valor que una entidad espera de sus trabajadores que se puede observar mediante sus comportamientos, nivel de contribución, competencias o su potencial en ciertas actividades, teniendo en cuenta lo producido y los medios que han sido empleados (Work Meter, sf).

Salario. Es la remuneración más directa por la prestación personal de sus servicios que recibe un trabajador, de esta forma es que el empleado se beneficia por la contribución de sus tiempo y esfuerzo que brinda a la entidad (Consultorio Jurídico, 2022).

Satisfacción laboral. Es aquella sensación de bienestar y felicidad que un trabajador experimenta, mostrando actitud positiva al lograr el equilibrio ante una o varias necesidades al finalizar con el desarrollo de sus actividades (Charaja & Mamani, 2014).



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

En la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

Hipotético- deductivo: Este método sirve para la construcción de nuevos de conocimientos, en donde se plantea afirmaciones para descubrir la veracidad o falsedad de estos enunciados básicos, se basa principalmente en encontrar nuevas deducciones a partir de la hipótesis planteada teniendo en cuenta datos empíricos (Rodríguez & Pérez, 2017). Esta investigación utilizó este método para evaluar la hipótesis propuesta sobre la posible influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota en el periodo 2024. A través de este enfoque, se buscó aceptar o rechazar la hipótesis mediante un análisis lógico y deductivo de los datos recopilados, contribuyendo así a una comprensión más precisa de la dinámica motivacional en el entorno laboral de la organización.

Inductivo: este método plantea la construcción de ideas generales a partir de la experiencia de observar fenómenos o hechos de la realidad. El uso de este método permitió la extracción de patrones y principios generales a partir de datos específicos recopilados mediante encuestas a los empleados de la COOPAC Todos los Santos de Chota. La importancia de este método radica en su capacidad para proporcionar una comprensión profunda y aplicable, informando estrategias de gestión efectivas y estableciendo una base sólida para futuras investigaciones en el ámbito empresarial.

Analítico- sintético: este método sirve para realizar un análisis detallado de los diversos factores que componen la motivación en el entorno laboral (dimensiones e indicadores), y sintetizar la información para desarrollar una comprensión global o un marco teórico integral que muestra cómo los factores de la motivación se interrelacionan y afectan al desempeño laboral. Este enfoque integrado buscó proporcionar una visión completa y profunda



de los elementos específicos de la motivación que contribuyen al desempeño laboral y cómo estas partes interactúan en conjunto.

3.2. Tipo de investigación

La investigación **según su finalidad es básica**, porque se enfocó principalmente en estudios teóricos, es decir se origina y permaneció en un marco teórico, cuyo objetivo es acumular información que permitió plantear nuevas teorías, de tal manera que incrementa y refuerce el tema que se va a estudiar, sin tener que utilizar un aspecto práctico. Muntané (2010) señala que, según su finalidad, además se centra en buscar resultados empleando información nueva y real para mejorar el desempeño, las mismas que sirvieron para futuros estudios y análisis dentro o fuera de la entidad, mas no para fines prácticos.

La investigación utilizó un **corte transversal**, porque analizó la relación de la variable motivación con el desempeño laboral de los colaboradores para el periodo 2024; según como indica Hernández & Mendoza (2018), también que los diseños transversales se llevaron a cabo en un solo periodo de tiempo con el propósito de describir variables en un único momento.

La investigación **según su alcance es descriptivo correlacional**, porque buscó analizar el estado de las dos variables, mediante la recolección de datos de la población, teniendo en cuenta el concepto y categoría. Y correlacional, porque buscó conocer el grado de asociación o relación que exista entre las dos variables, motivación y desempeño, buscando un resultado específico, en un determinado tiempo en términos correlacionales.

La investigación es de **diseño no experimental**, porque no se tiene la necesidad de manipular las variables, es decir solo se va a observar los fenómenos que ya existan con anterioridad en la entidad (Hernández & Mendoza, 2018).

La investigación tiene un **enfoque cuantitativo** porque se realizó el estudio objetivamente y medir todo lo recopilado a través la visualización de datos, tal como lo como indica Hernández & Mendoza (2018).

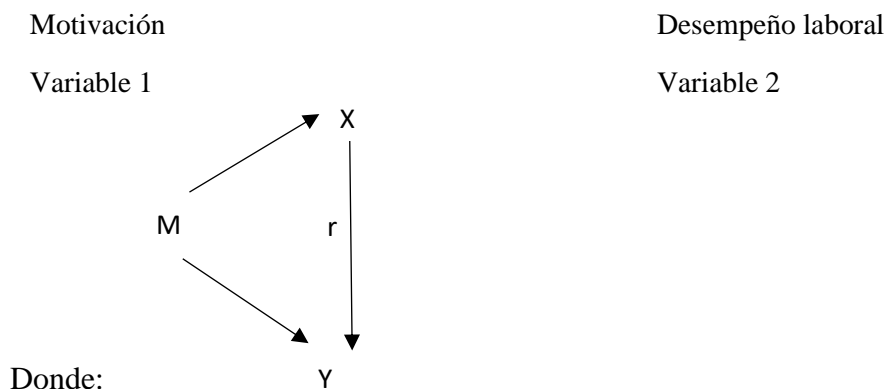
3.3. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, ya que no implicó la manipulación de las variables de motivación y desempeño laboral para observar la relación de ambas variables. En cambio, se centró en la observación y medición de estos fenómenos y variables, permitiendo así un análisis basado en la realidad del contexto inicial, como lo sugiere Hernández & Mendoza (2018).

Además, este estudio se clasificó como un diseño transeccional o transversal, ya que la recopilación de datos se llevó a cabo en un solo periodo de tiempo, que abarca el año 2024. El objetivo es determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral de todos los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota.

Figura 1

Investigación correlacional – causal



M: muestra de los colaboradores de la cooperativa.

X: Motivación

Y: Desempeño laboral

r: relación.



3.4. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Motivación	Robbins & Judge (2017) definen la motivación como los procesos que afectan la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que una persona dedica para alcanzar una meta (p.209).	Factores motivadores	Logro
			Reconocimiento
			Trabajo en sí
			Responsabilidad
			Progreso
		Factores higiénicos	Crecimiento
			Política y administración
			Supervisión
			Relación con el supervisor
			Condiciones laborales
Desempeño laboral	Según Santillán & Saavedra (2021), el desempeño es un elemento que impulsa el logro de metas y objetivos establecidos por la empresa. Por lo tanto, resulta crucial que los colaboradores establezcan una conexión significativa entre sus roles y las tareas que desempeñan en sus funciones.	Desempeño en la función	Salario
			Relación con los compañeros
			Producto
			Calidad
			Conocimiento del trabajo
		Características Individuales	Cooperación
			Comprensión de las situaciones
			Creatividad
			Capacidad de realización



3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1. Población

En este estudio, la población bajo evaluación estuvo compuesta por los 35 colaboradores que actualmente desempeñan sus funciones en diversas áreas administrativas en la agencia principal de la COOPAC Todos los Santos de Chota.

3.5.2. Muestra

En la presente investigación, se consideró a los 35 colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota para la variable motivación; y para la variable desempeño laboral se tuvo en cuenta a los 9 jefes de área que trabajan en las diversas áreas administrativas, los cuales evaluaron a cada uno de sus subordinados; de modo que no se aplicó la fórmula estadística para determinar dicha muestra, ya que la población es pequeña y finita, siendo así que se utilizó el muestreo censal, siendo $n = N$.

3.5.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis en la presente investigación estuvo representada por el colaborador de la COOPAC Todos los Santos de Chota. Cada uno de ellos se consideró como una unidad individual para la recopilación de datos y análisis en relación con las variables de motivación y desempeño laboral. La elección de esta unidad de análisis permitió una evaluación detallada de las experiencias y comportamientos de cada colaborador en términos de motivación y rendimiento en el contexto específico de la cooperativa.



3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

En esta investigación, se empleó la técnica de encuesta para recopilar datos sobre las variables de interés, es decir, la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota en el periodo 2024. Esta técnica facilitó una gran capacidad para recolectar datos verídicos que luego fueron procesados y analizados estadísticamente según la muestra.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

En este estudio se llevó a cabo a través de la aplicación de un cuestionario a los colaboradores y a los jefes área en la COOPAC Todos los Santos de Chota. El objetivo fue obtener información detallada sobre la relación de la motivación en su desempeño laboral diario. El cuestionario estuvo estructurado por 24 ítems para la variable motivación y 14 ítems para la variable desempeño laboral, con respuestas organizadas de acuerdo a la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó a través del juicio de expertos, y la confiabilidad mediante el coeficiente de alfa de Cronbach con un valor de 0.880, para ello se aplicó una prueba piloto al 20 % de la población.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

En el desarrollo de esta investigación, se utilizaron programas informáticos para el procesamiento de la información obtenida de los cuestionarios. Estos programas facilitaron la creación de tablas y figuras con el fin de presentar, interpretar y analizar los datos recabados.

3.7.2. Análisis de datos

El análisis de datos se llevó a cabo considerando tanto la estadística descriptiva como la inferencial para las dos variables de estudio. Los resultados se calcularon y presentaron en números y porcentajes, los cuales se organizaron en tablas y figuras. Estas representaciones



visuales fueron utilizadas para ofrecer una presentación resumida de los datos; y para la contratación de hipótesis se hizo uso de la correlación de Spearman.

3.8. Aspectos éticos y rigor científico

En este estudio, se abarcó los siguientes aspectos éticos:

Principio de confidencialidad. Los responsables garantizaron la veracidad y confidencialidad de la información facilitada por la organización.

Principio de confiabilidad. Los responsables analizaron e interpretaron los resultados que se obtuvieron mediante los instrumentos de investigación utilizados, sin manipular ningún dato para que estos sean totalmente verídicos.

Principio de dignidad humana. Los responsables fueron respetuosos, amables y empáticos cuando se dirigieron a los colaboradores encuestados, además respetaron sus disposiciones priorizando sus ideales y costumbres.

Principio de aplicabilidad. Los responsables autorizaron que dicha información obtenida sea aplicable en contextos posteriores o diferentes al del estudio.

Principio de no maleficencia. Los responsables no infringieron en ningún daño a la entidad ni a sus colaboradores, de tal manera que estos no se encontraron involucrados en problemas posteriores.

CAPÍTULO IV

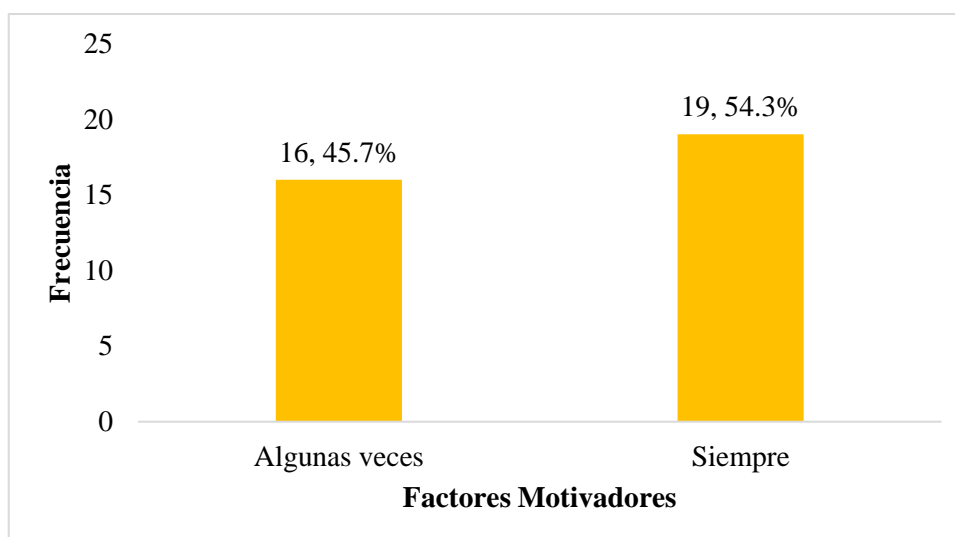
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Variable motivación

Figura 2

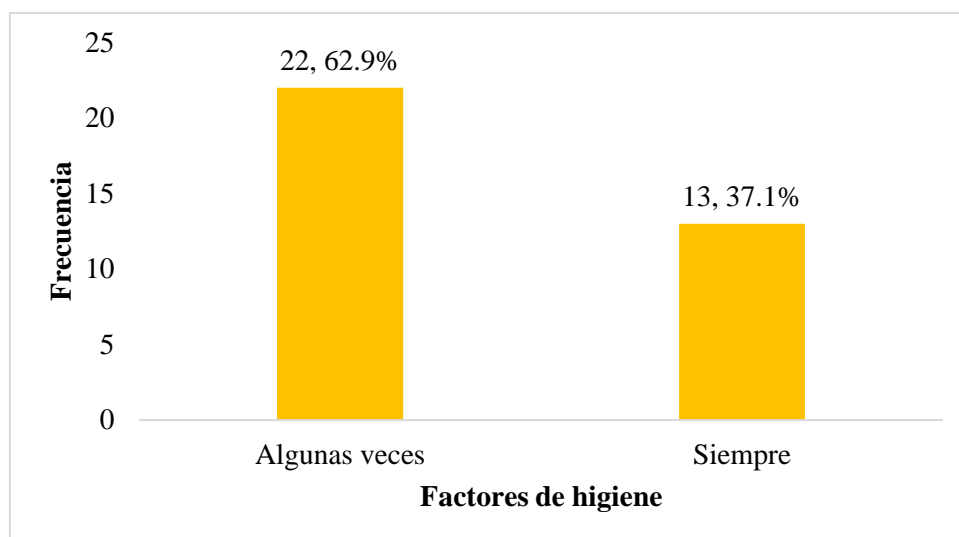
Distribución de los factores motivadores en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



Interpretación: En la figura 2 se observa que 19 colaboradores en los factores motivadores – siempre evidencian la acción, esto corresponde a un 54.3%, mientras que 16 colaboradores en los factores motivadores – algunas veces, es decir un 45.7%.

Figura 3

Distribución de los factores de higiene en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024

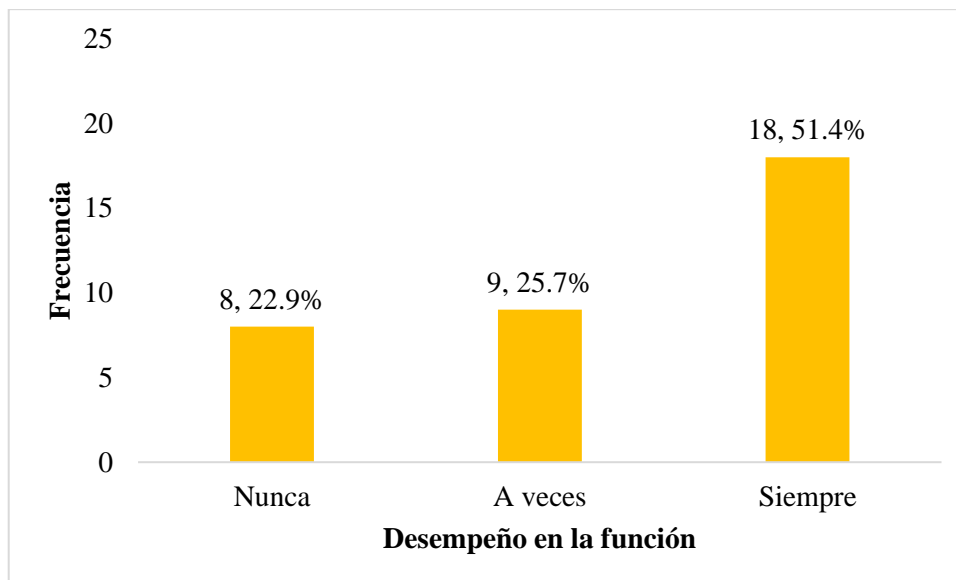


Interpretación: En la figura 3 se observa que 22 colaboradores en los factores de higiene – algunas veces evidencian la acción, esto corresponde a un 62.9%, mientras que 13 colaboradores en los factores de higiene – siempre, es decir un 37.1%.

4.1.2. Variable desempeño laboral

Figura 4

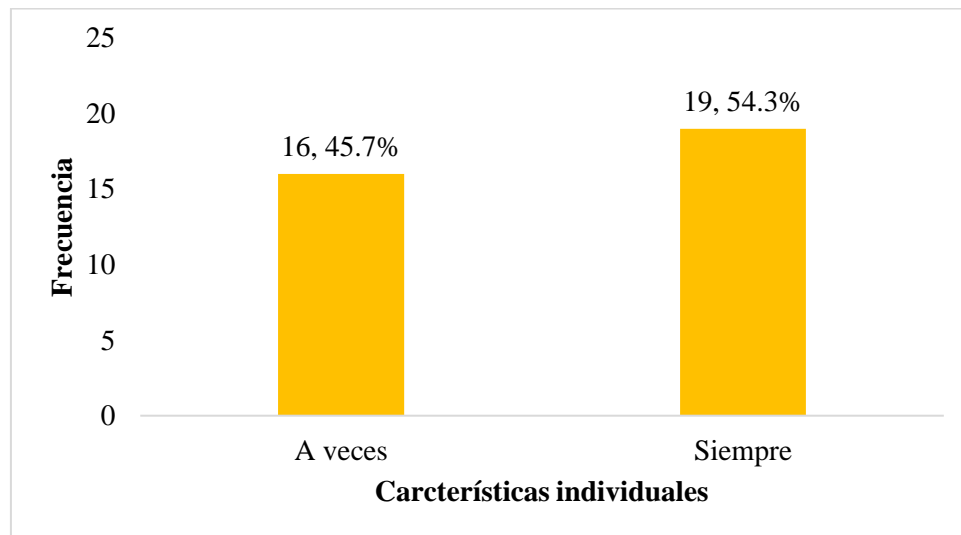
Distribución del desempeño en la función en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



Interpretación: En la figura 4 se observa que 18 colaboradores en el desempeño en función – siempre evidencian la acción, esto corresponde a un 51.4%, además, 9 colaboradores en el desempeño en función – a veces evidencian la acción, esto corresponde a un 25.7%, mientras que 8 colaboradores en el desempeño en función – nunca evidencian la acción, es decir un 22.9%.

Figura 5

Distribución de las características individuales en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



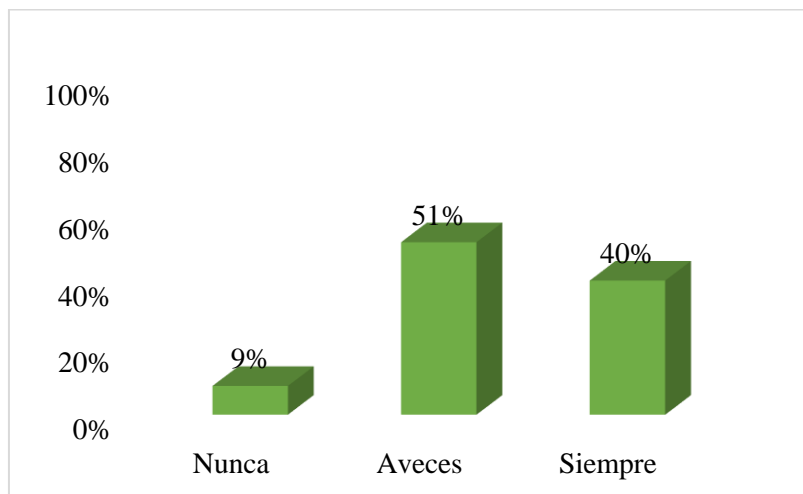
Interpretación: En la figura 5 se observa que 19 colaboradores en las características individuales – siempre evidencia la acción, esto corresponde a un 54.3%, mientras que 16 colaboradores en las características individuales – a veces, es decir un 45.7%.

4.1.3. Indicadores *de* la variable Motivación

Figura 6

Satisfacción del cumplimiento de obligaciones en el tiempo establecido en la COOPAC

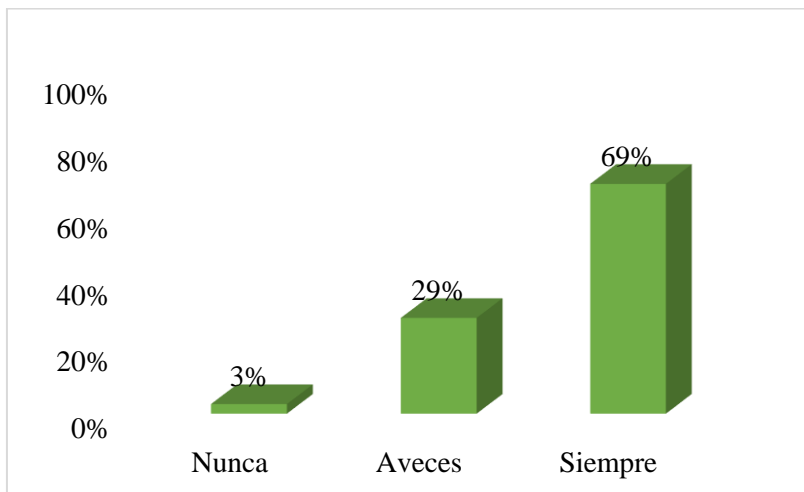
Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 6, evidencia que el 51% de los encuestados considera que a veces se sienten satisfechos por cumplir con sus obligaciones en el tiempo establecido, mientras tanto el 40 % considera que siempre y el 9 % nunca se siente satisfecho.

Figura 7

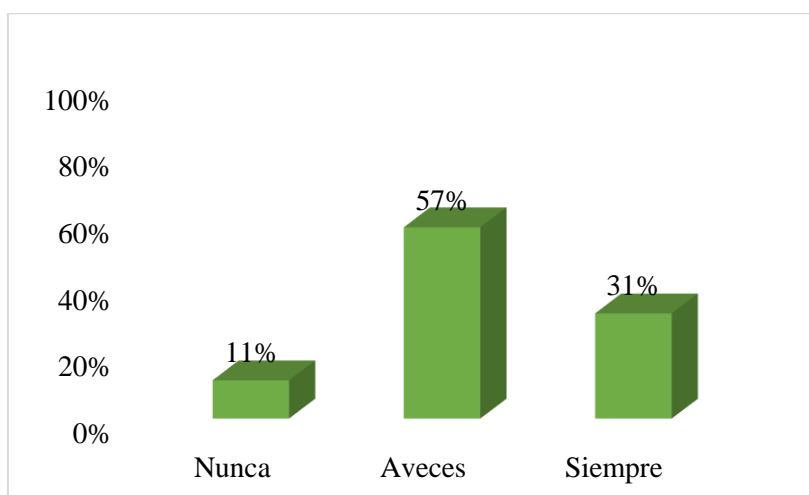
Desarrollo de capacidades según el trabajo realizado en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 7, evidencia que el 69% de los encuestados consideran que siempre el trabajo que realizan les permite desarrollar al máximo sus capacidades, mientras tanto el 29% consideran que a veces y el 3% nunca les permite desarrollar sus capacidades.

Figura 8

Reconocimiento del esfuerzo por horas extra en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024

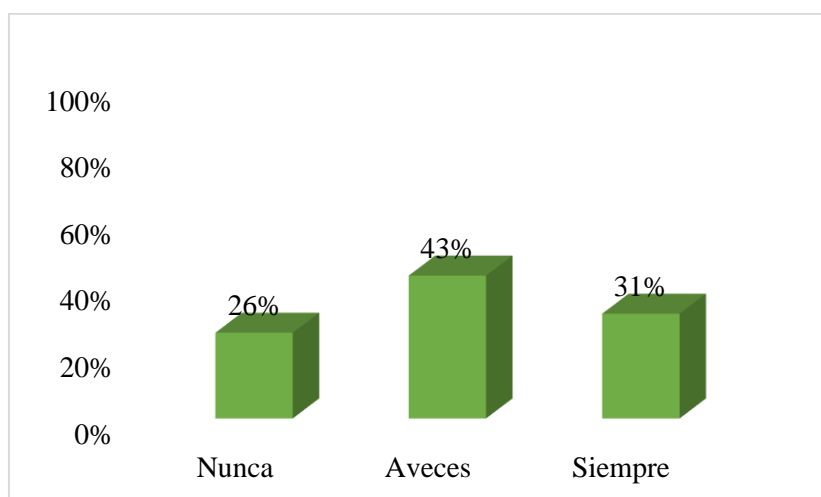


La Figura 8, evidencia que el 57 % de los encuestados consideran que a veces sienten

que su esfuerzo es reconocido si trabajan más de las horas reglamentarias, mientras tanto el 31 % consideran que siempre y el 11 % nunca son reconocidos.

Figura 9

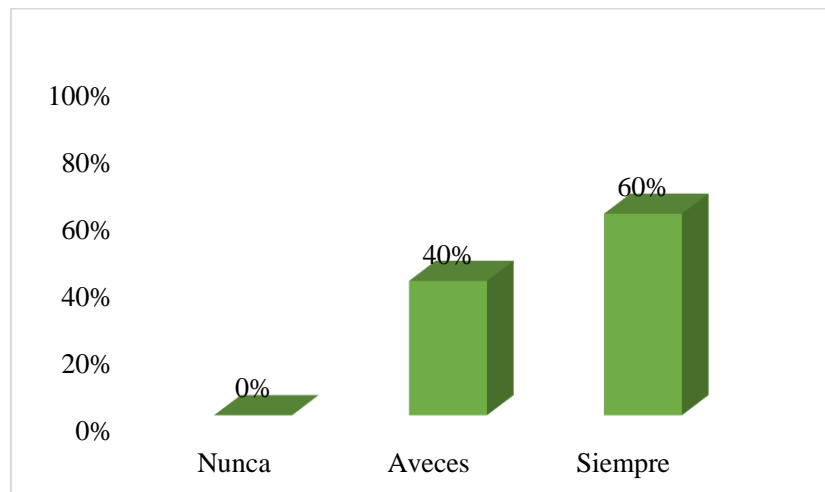
Opiniones constructivas para mejorar su trabajo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 9, evidencia que el 43 % de los encuestados consideran que a veces las opiniones o críticas constructivas sobre su trabajo le ayudan a mejorar, mientras tanto el 31 % considera que siempre y el 26 % nunca.

Figura 10

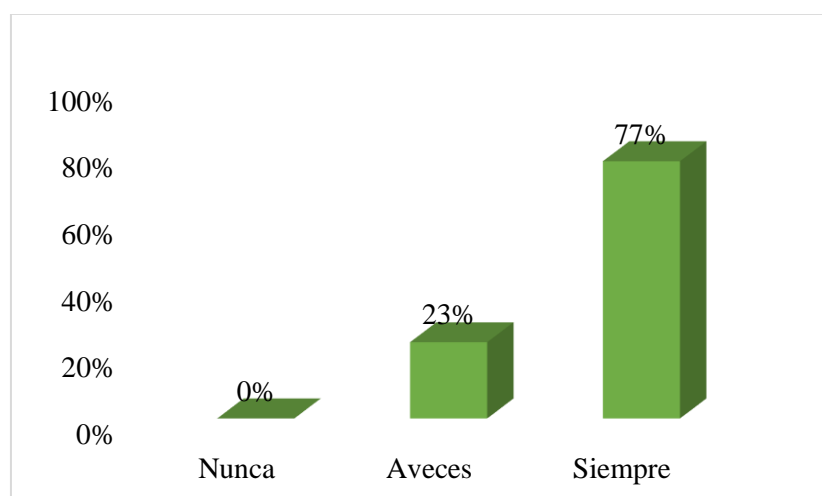
Reconocimiento por desempeño laboral del trabajador en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 10, evidencia que el 60% de los encuestados consideran que siempre recibe algún tipo de reconocimiento o compensación por su desempeño laboral, mientras tanto el 40% considera que a veces es reconocido o compensado.

Figura 11

Resultados del trabajo afectan la vida o bienestar de los socios en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024

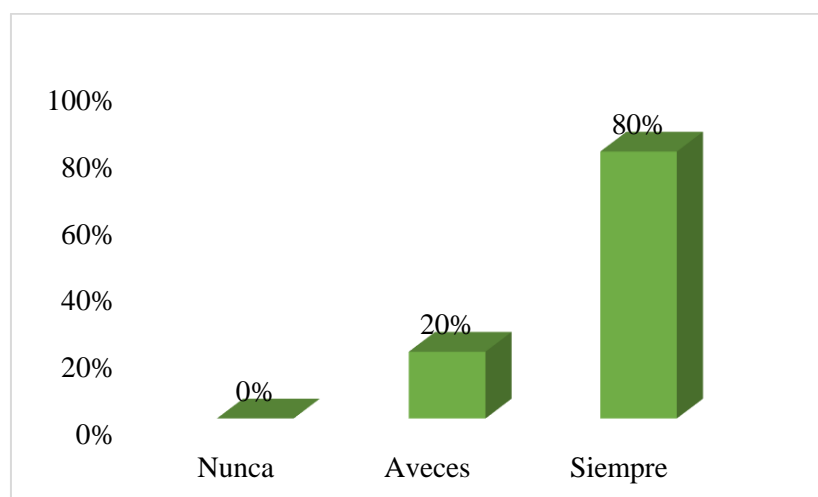




La Figura 11, evidencia que el 77 % de los encuestados consideran que siempre cree que los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de los socios, mientras tanto el 23 % considera que a veces sus resultados afectan la vida de sus socios.

Figura 12

Comodidad con las actividades designadas en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024

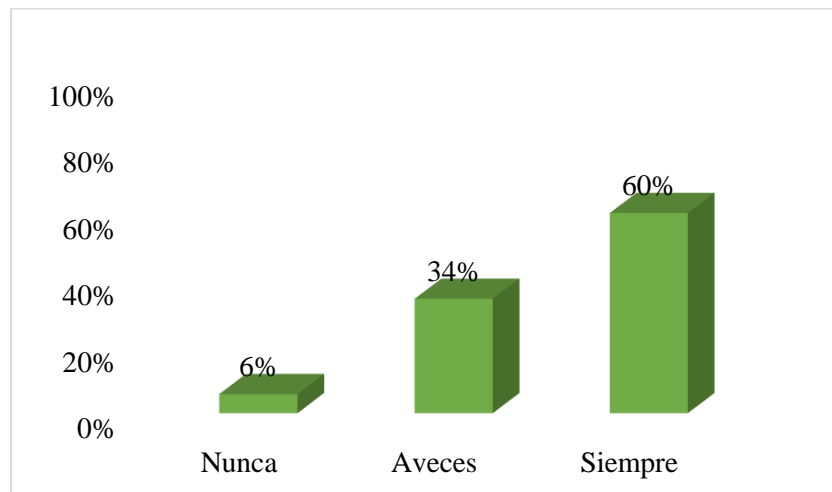


La Figura 12, evidencia que el 80 % de los encuestados consideran que siempre se sienten a gusto con las actividades designadas de acuerdo a su puesto de trabajo, mientras tanto el 20 % considera que a veces se siente a gusto.

Figura 13

Presencia de tareas desafiantes en el trabajo en la COOPAC Todos los Santos de Chota

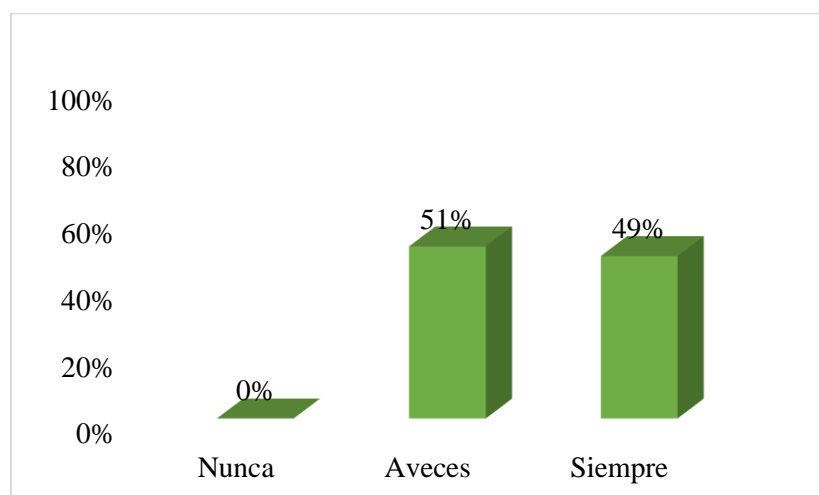
2024



La Figura 13, evidencia que el 60 % de los encuestados consideran que siempre su puesto de trabajo cuenta con tareas desafiantes, mientras tanto el 34 % considera que a veces y el 6 % que nunca cuentan con tareas desafiantes.

Figura 14

Responsabilidad de las funciones asignadas en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024

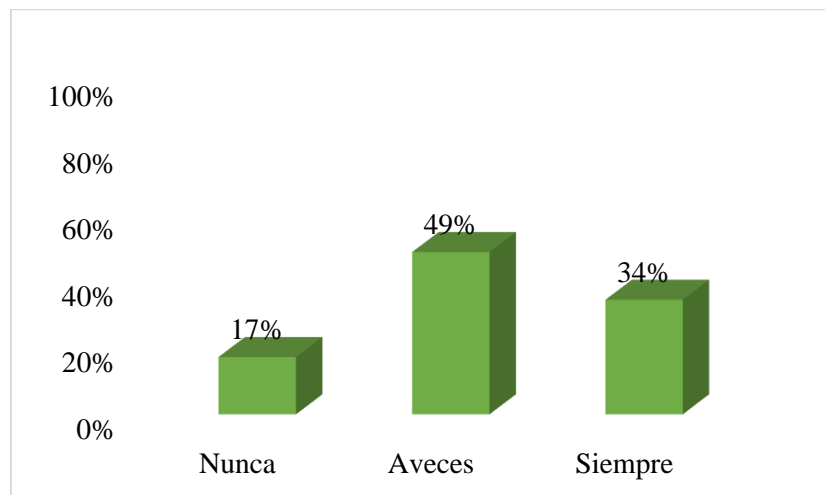


La Figura 14, evidencia que el 51 % de los encuestados consideran que a veces es

responsable con las funciones asignadas por su jefe, mientras tanto el 49 % considera que siempre es responsable.

Figura 15

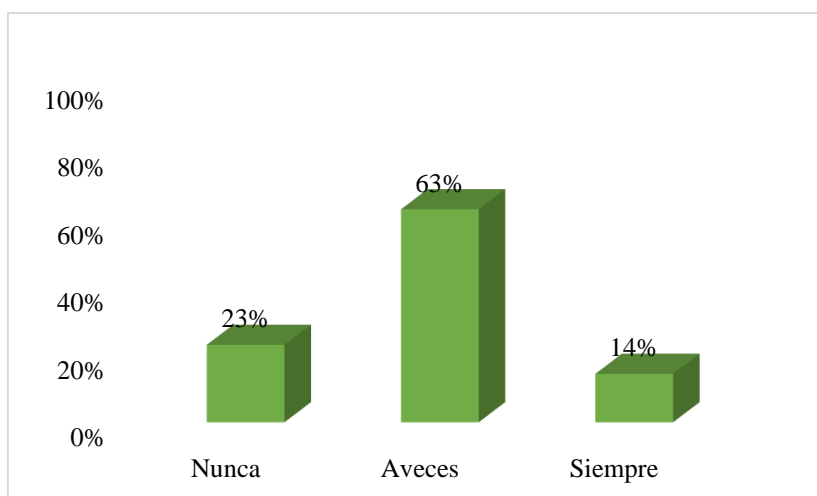
Metas alcanzadas dentro del plazo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 15, evidencia que el 49 % de los encuestados consideran que a veces alcanzan sus metas dentro del plazo establecido, mientras tanto el 34 % considera que siempre y el 17 % que nunca alcanzan sus metas.

Figura 16

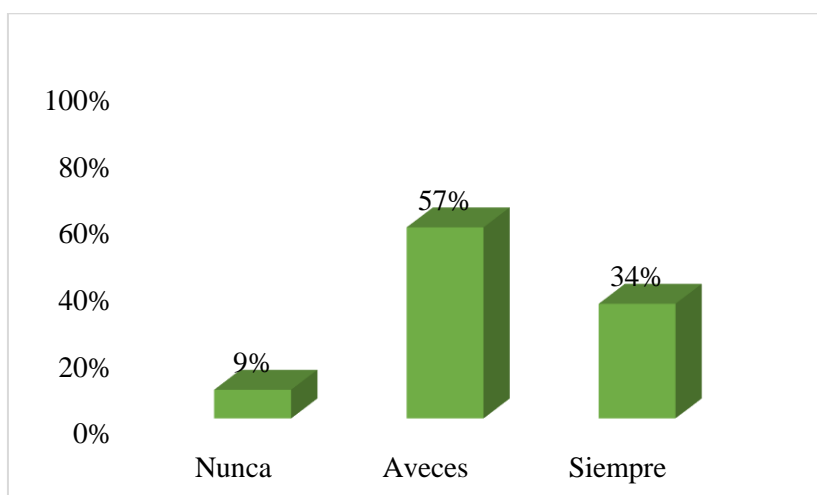
Oportunidades de ascenso en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 16, evidencia que el 63 % de los encuestados consideran que a veces la entidad le brinda oportunidades de ascenso, mientras tanto el 14 % considera que nunca y el 23 % que siempre se brindan oportunidades de ascenso.

Figura 17

Capacitaciones brindadas para el crecimiento profesional en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024

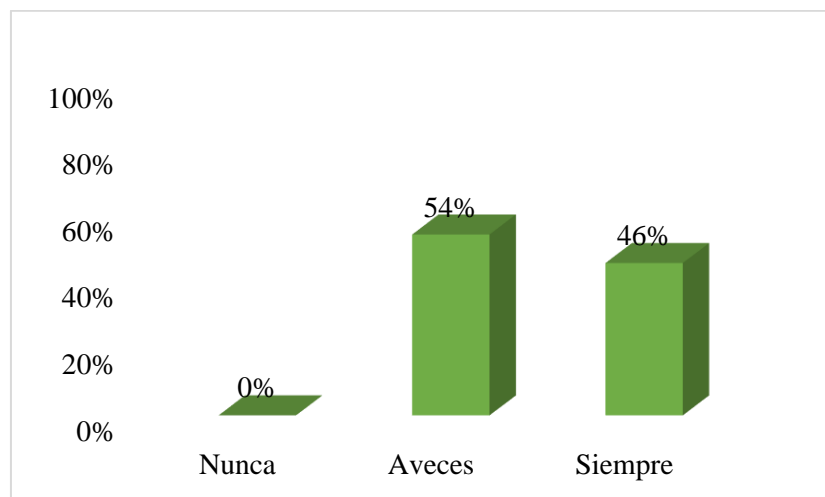


La Figura 17, evidencia que el 57 % de los encuestados consideran que a veces la

entidad le brinda capacitaciones para su crecimiento profesional, mientras tanto el 34 % considera que siempre y el 9 % que nunca son capacitados.

Figura 18

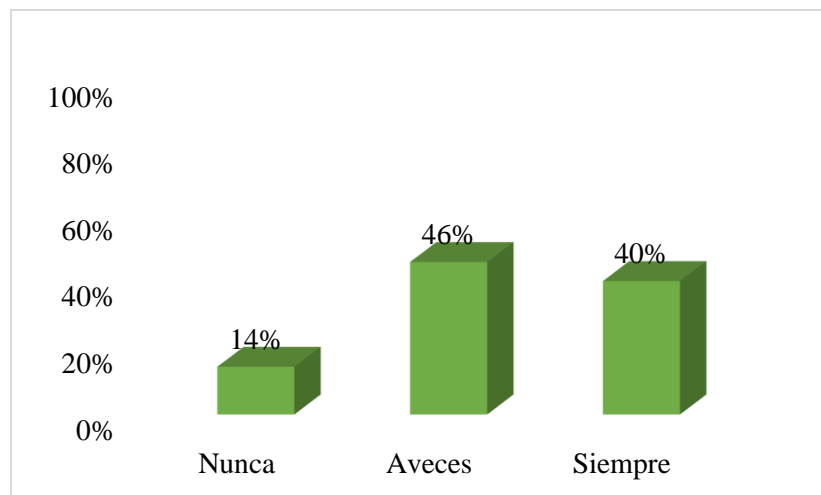
Correcciones del jefe brindadas de manera oportuna en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 18, evidencia que el 54 % de los encuestados consideran que a veces su jefe inmediato le da correcciones de manera oportuna y mientras tanto el 46 % considera que siempre.

Figura 19

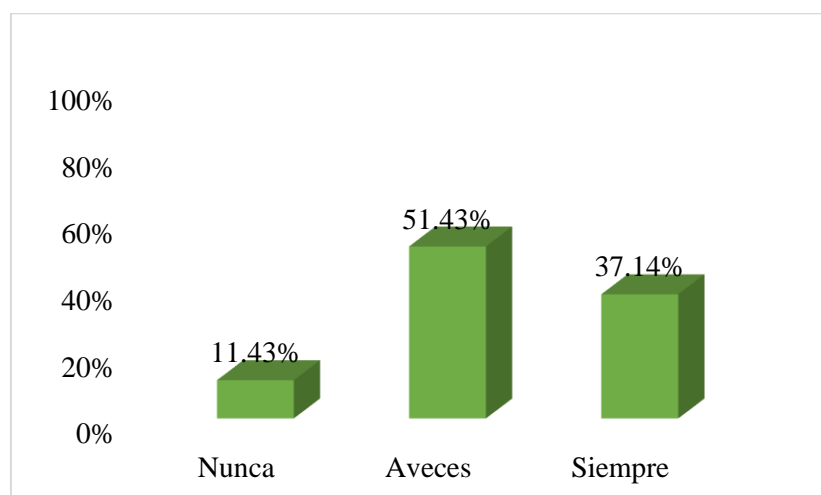
Supervisión adecuada en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 19, evidencia que el 46% de los encuestados consideran que a veces existe una supervisión adecuada, mientras tanto el 40% considera que siempre y 14% que nunca existe supervisión.

Figura 20

Comunicación fluida entre compañeros de trabajo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024

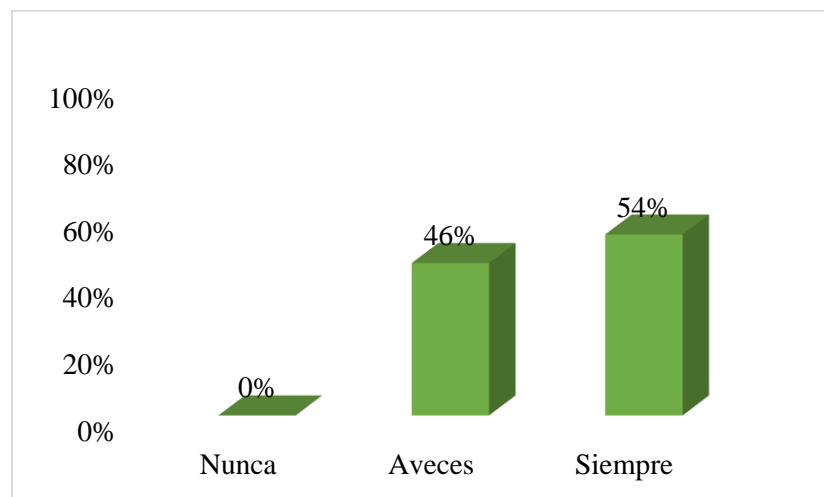


La Figura 20, evidencia que el 51.43% de los encuestados consideran que a veces existe

comunicación fluida con todos sus compañeros de trabajo, mientras tanto el 37.14% considera que siempre y 11.43% que nunca existe comunicación fluida entre colaboradores.

Figura 21

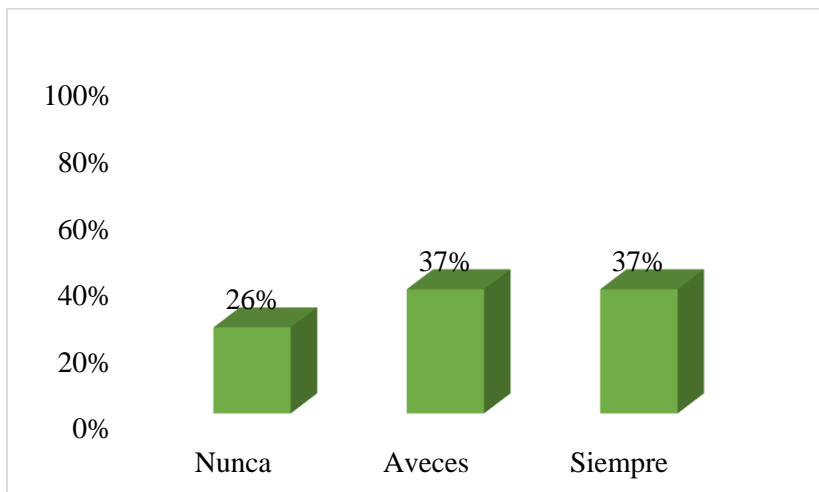
Relaciones interpersonales entre compañeros en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 21, evidencia que el 54% de los encuestados consideran que siempre las relaciones interpersonales son abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo, mientras tanto el 46% considera que a veces son abiertas las relaciones interpersonales.

Figura 22

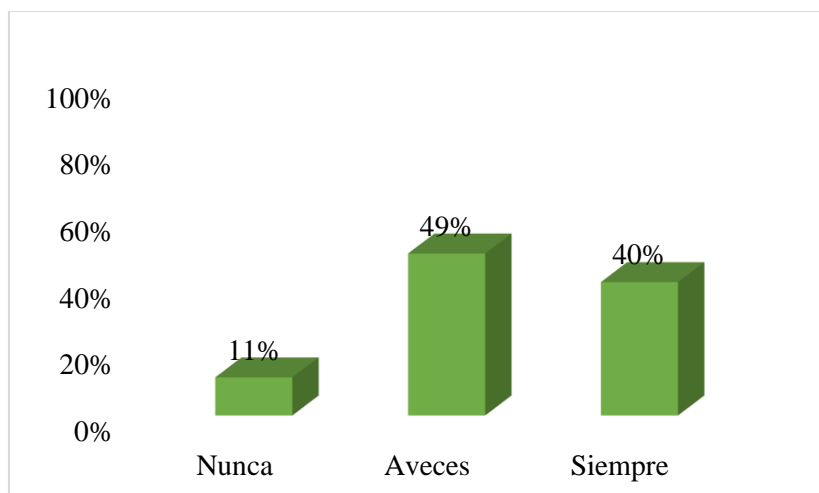
Percepción del trabajador acerca de la remuneración en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 22, evidencia que el 37% de los encuestados consideran que siempre y a veces la remuneración asignada está acorde al trabajo que realiza y en tanto el 26% considera que nunca su remuneración es la educada.

Figura 23

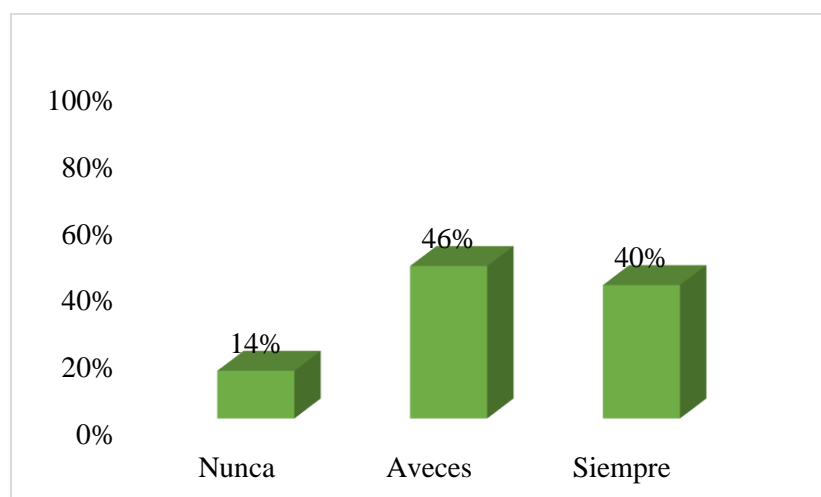
Perspectiva si el sueldo cubre las necesidades en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 23, evidencia que el 49% de los encuestados consideran que a veces el sueldo que reciben cubre sus necesidades, mientras tanto el 40% que siempre y el 11% que nunca cubre sus necesidades.

Figura 24

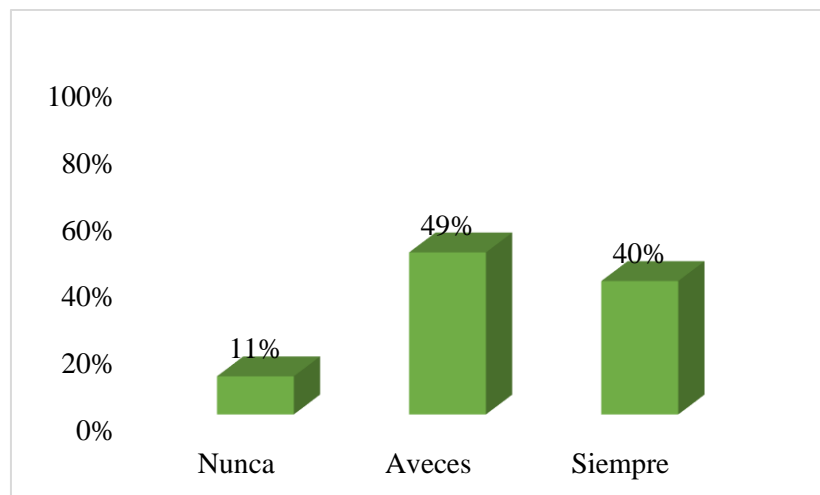
Políticas de la entidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 24, evidencia que el 46 % de los encuestados consideran que a veces están de acuerdo con las políticas de la entidad, mientras tanto el 40 % afirman que siempre y el 14% que nunca están de acuerdo con las políticas de la entidad.

Figura 25

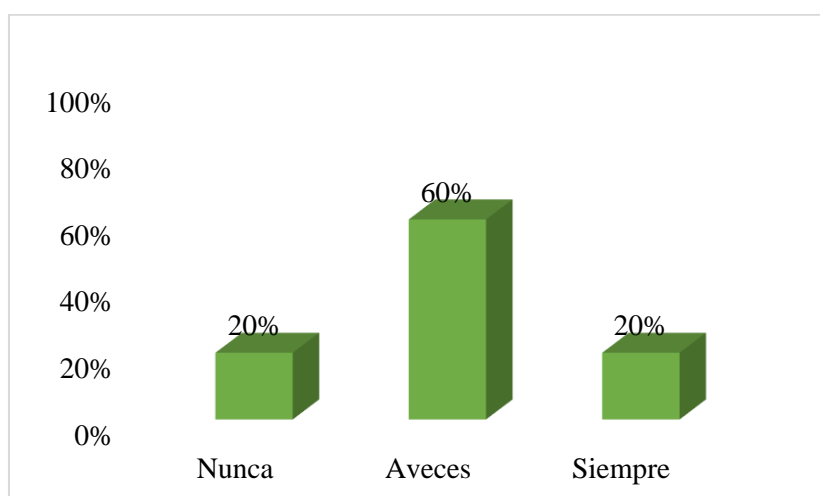
Trato justo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 25, evidencia que el 49% de los encuestados consideran que a veces la entidad lo trata con igualdad y justicia, mientras tanto el 40% afirman que siempre y el 11% que nunca es tratado con igualdad y justicia.

Figura 26

Satisfacción del trabajador con la administración de su jefe en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



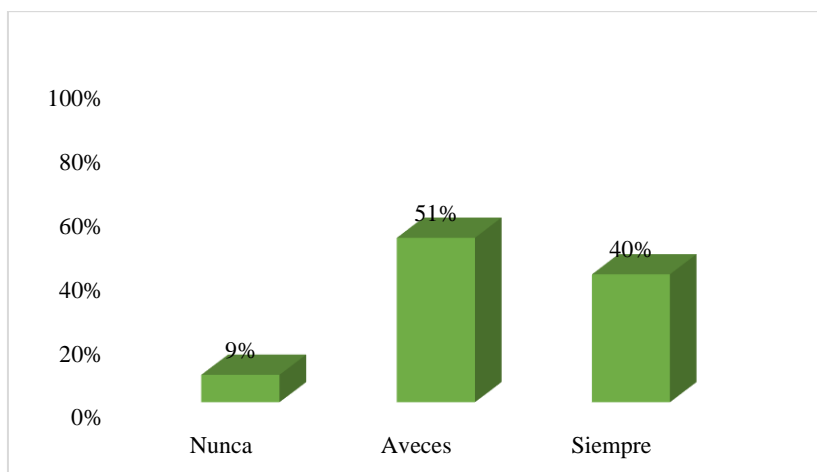
La Figura 26, evidencia que el 60 % de los encuestados consideran que a veces se



sienten a gusto con el proceso de administración de su jefe, mientras tanto el 20 % afirman que siempre y el 20 % que nunca se siente a gusto.

Figura 27

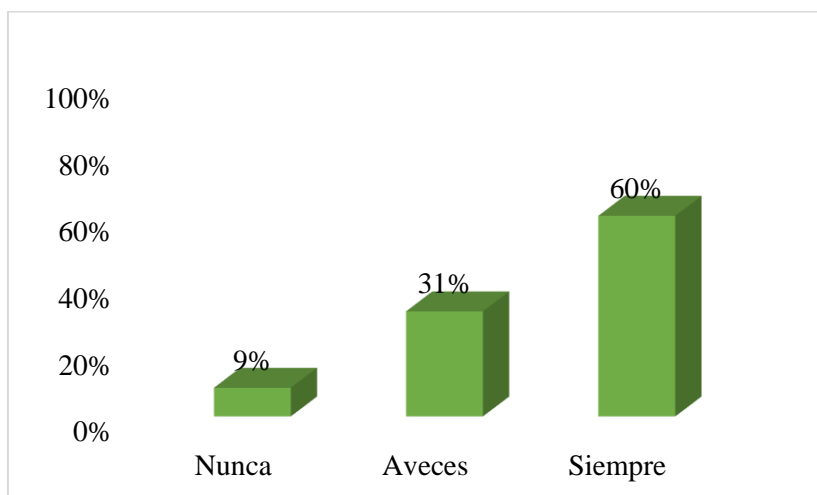
Apoyo del jefe ante dificultades en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 27, evidencia que el 51% de los encuestados consideran que a veces su jefe le brinda apoyo para solucionar los problemas que se presenten, mientras tanto el 40% afirman que siempre y el 9% que nunca se les brinda apoyo.

Figura 28

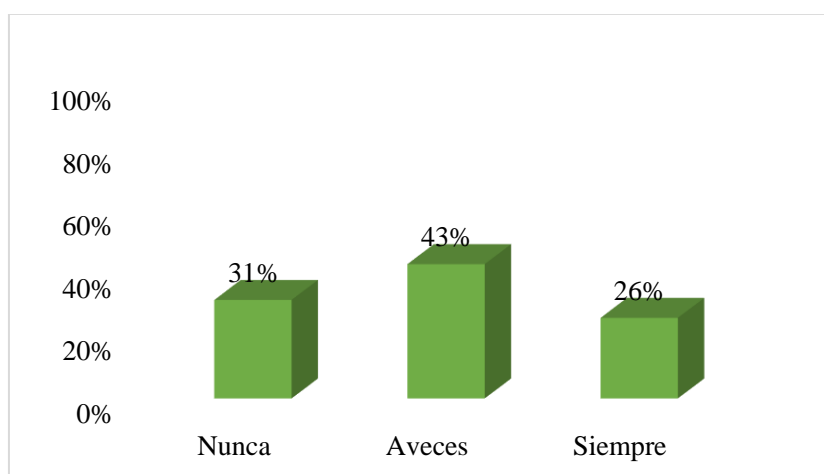
Recursos adecuados para desempeñar actividades en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 28, evidencia que el 60% de los encuestados consideran que siempre cuentan con los equipos necesarios para desempeñar sus actividades adecuadamente, mientras tanto el 31% afirman que a veces y el 9% que nunca poseen los equipos adecuados.

Figura 29

Influencia del ambiente laboral en el desempeño de trabajo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 29, evidencia que el 43 % de los encuestados consideran que a veces las

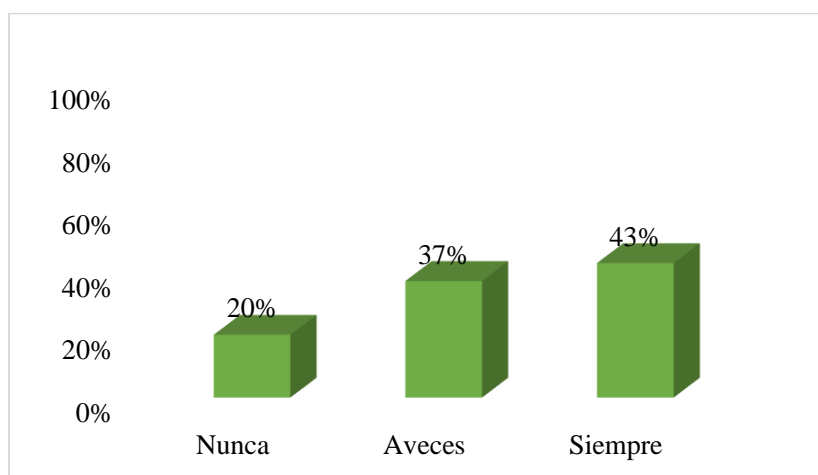
condiciones del ambiente donde labora, influyen en la forma que desempeña su trabajo; mientras tanto el 31 % afirman que nunca y el 26 % que siempre influyen en su desempeño de su trabajo.

4.1.4. Indicadores de la variable Desempeño

Figura 30

Capacidad del colaborador para realizar tareas y superar expectativas en la COOPAC

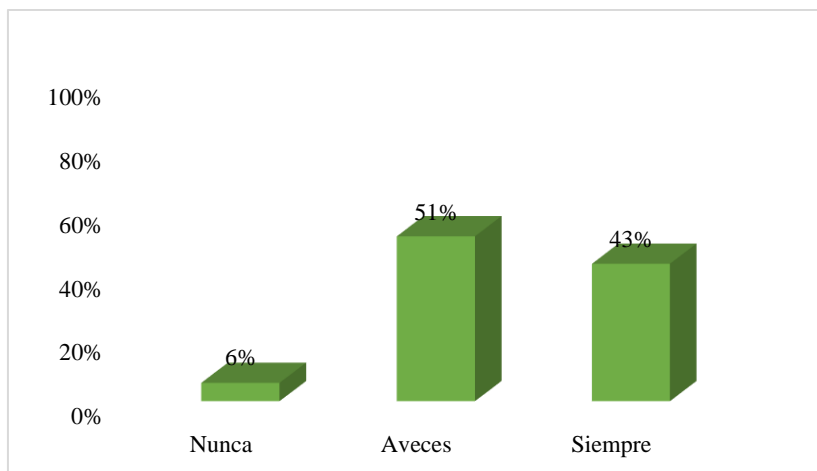
Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 30, evidencia que el 43% de los encuestados consideran que siempre tienen la capacidad de realizar todo el trabajo asignado y siempre va más allá de lo exigido, mientras tanto el 37% afirman que a veces y el 20% que nunca realizan el trabajo asignado.

Figura 31

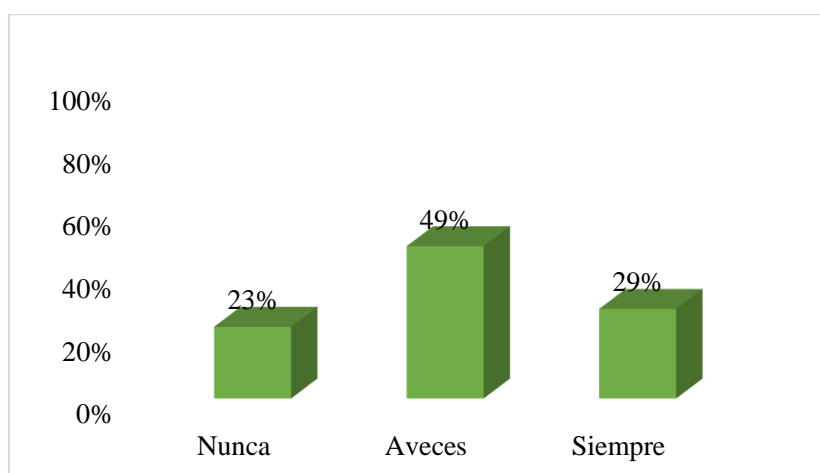
Eficiencia según capacidades en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 31, evidencia que el 51% de los encuestados consideran que a veces realizan sus tareas en función a sus conocimientos y capacidades, mientras tanto el 43% afirman que siempre y el 6% que nunca realizan sus funciones de acuerdo a sus conocimientos y capacidades.

Figura 32

Capacidad de cuidado en la documentación en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



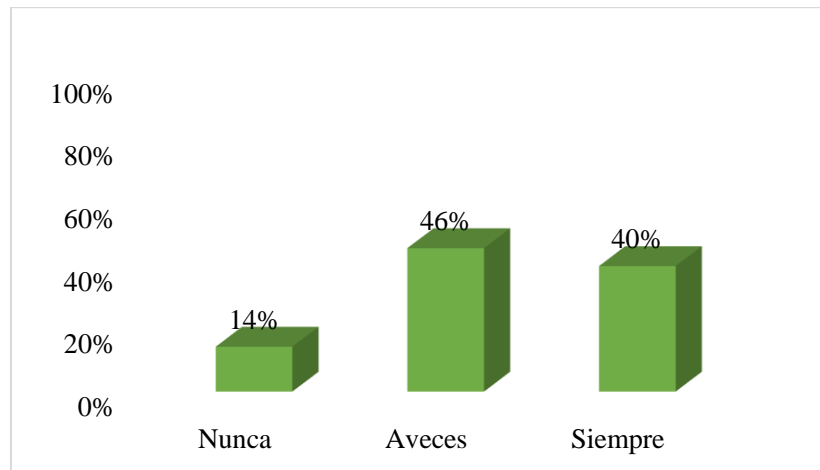
La Figura 32, evidencia que el 49% de los encuestados consideran que a veces son cuidadosos con la documentación presentada, mientras tanto el 29% afirman que siempre y el



23% que nunca son cuidadosos.

Figura 33

Perspectiva si el colaborador hace un trabajo apropiado en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024

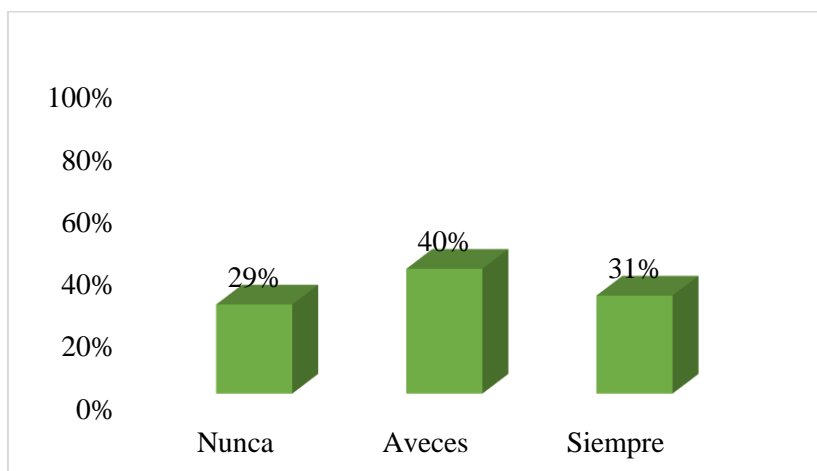


La Figura 33, evidencia que el 46% de los encuestados consideran que a veces el trabajo de sus colaboradores es el apropiado, mientras tanto el 40% afirman que siempre y el 14% que nunca es el apropiado.

Figura 34

Conocimientos y aprendizajes continuo del colaborador en sus funciones en la COOPAC

Todos los Santos de Chota 2024

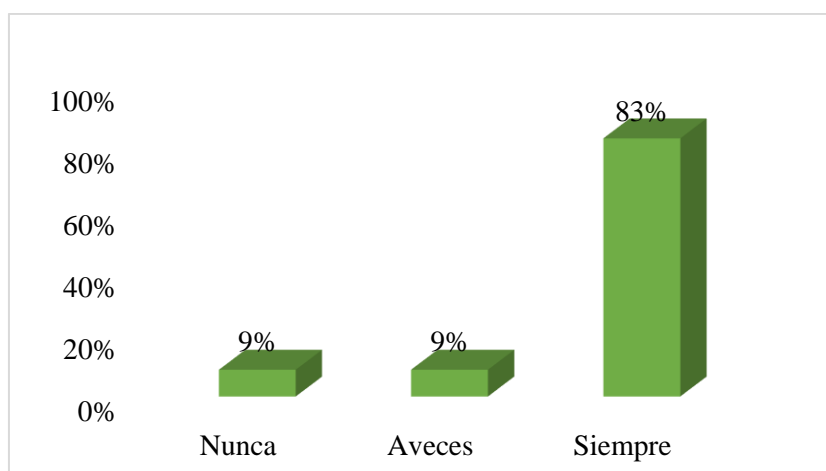


La Figura 34, evidencia que el 40% de los encuestados consideran que a veces saben todo lo necesario y no cesan de aumentar sus conocimientos frente a sus funciones, mientras tanto el 31% afirman que siempre y el 29% que nunca.

Figura 35

Capacidad de comunicación en situaciones personales en la COOPAC Todos los Santos de

Chota 2024

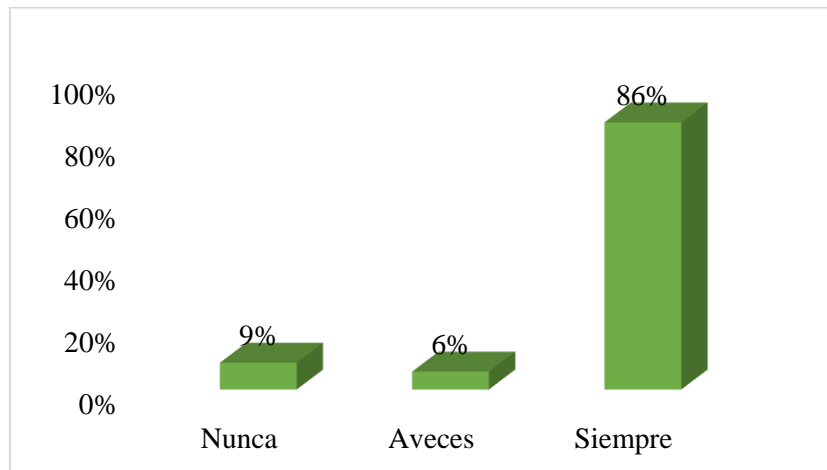


La Figura 35, evidencia que el 83% de los encuestados consideran que siempre es capaz

de informar cuando alguna situación le afecta directamente, mientras tanto el 9% afirman que a veces y nunca informan ante alguna situación.

Figura 36

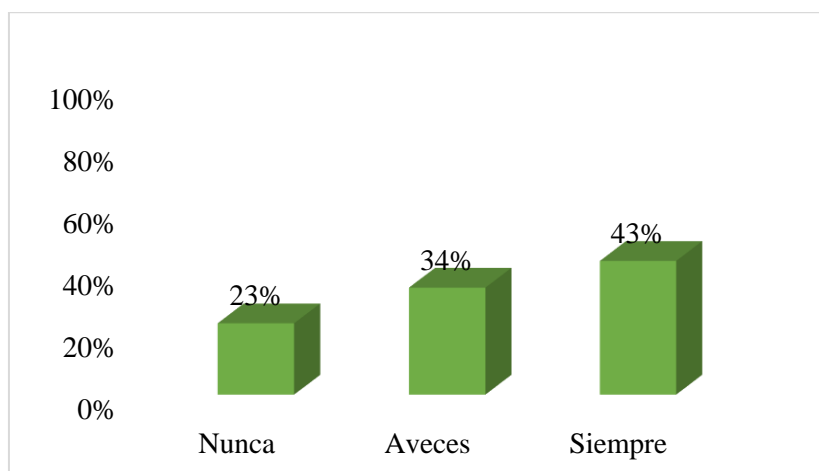
Colaboración y ayuda entre compañeros en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 36, evidencia que el 86% de los encuestados consideran que siempre tienen ese espíritu de ayudar a sus compañeros, mientras tanto el 9% afirman que nunca y el 6% que a veces tienen espíritu de ayuda.

Figura 37

Respeto al trabajo en equipo en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



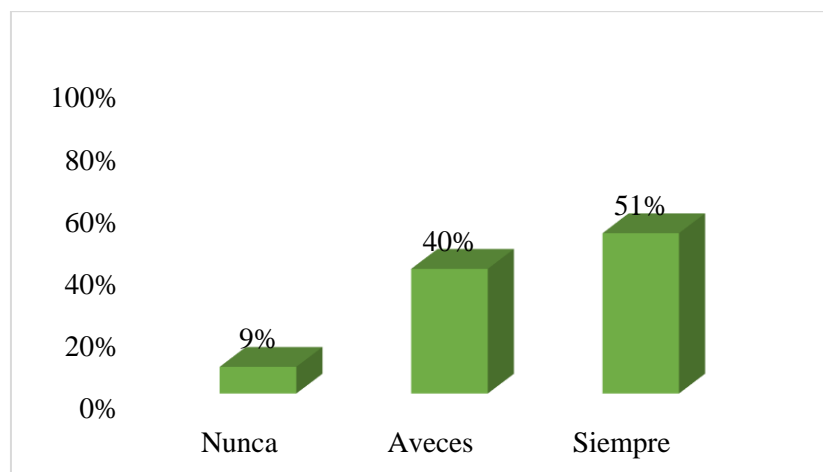
La Figura 37, evidencia que el 43% de los encuestados consideran que siempre respetan



y valoran el trabajo que realizan en equipo, mientras tanto el 34% afirman que a veces y el 23% que nunca respetan y valoran el trabajo en equipo.

Figura 38

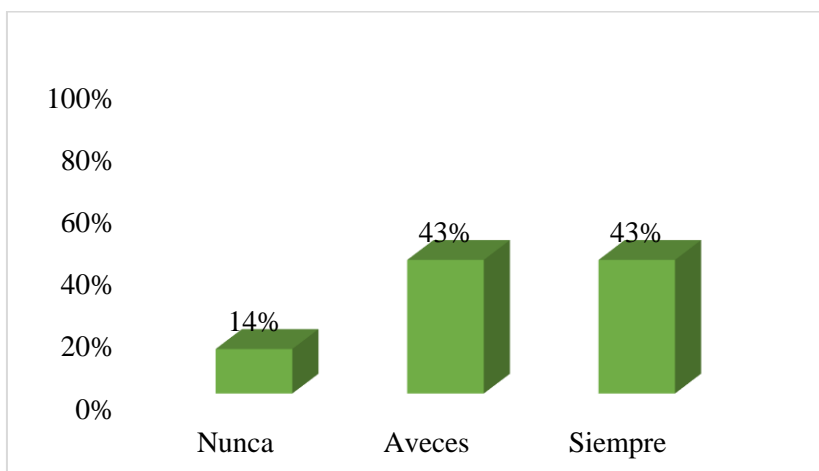
Capacidad de resolución de problemas en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 38, evidencia que el 51% de los encuestados consideran que siempre buscan soluciones, mientras tanto el 40% afirman que a veces y el 9% que nunca buscan soluciones.

Figura 39

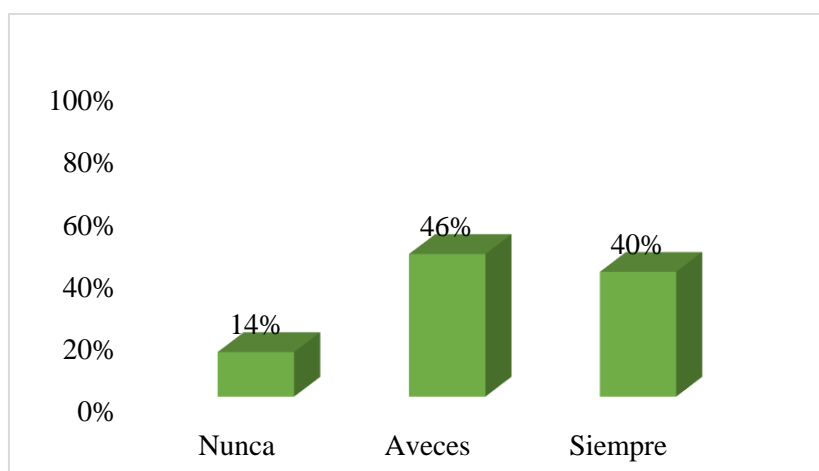
Disponibilidad para trabajar fuera del horario laboral en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 39, evidencia que el 43% de los encuestados consideran que siempre y a veces están dispuestos a trabajar fuera del horario laboral cuando es necesario y el 14% que nunca.

Figura 40

Creatividad del colaborador para crear nuevas metas en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



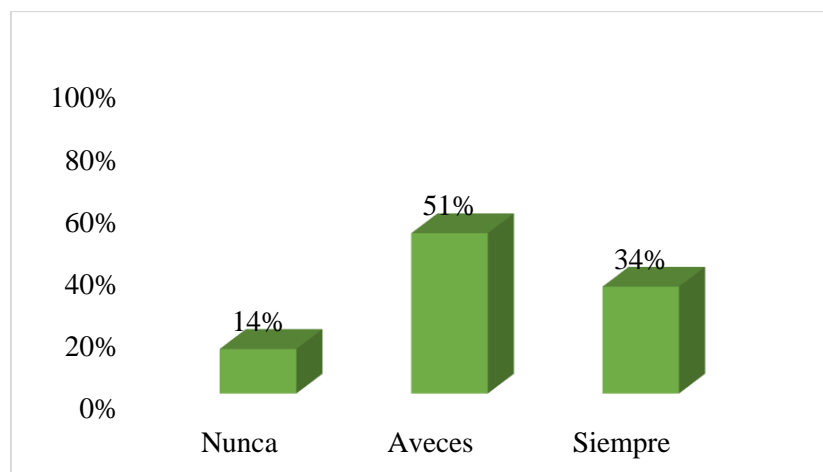
La Figura 40, evidencia que el 46 % de los encuestados consideran que a veces



contribuyen con ideas creativas para el desarrollo de nuevas metas y proyectos, mientras tanto el 40 % afirman que siempre y el 14 % que nunca.

Figura 41

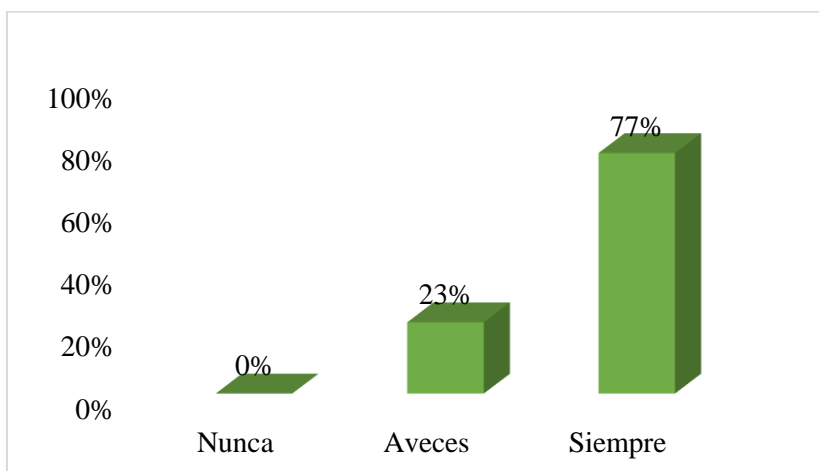
Actitud y empeño para realizar funciones en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 41, evidencia que el 51 % de los encuestados consideran que a veces tienen actitud y empeño al momento de realizar sus funciones, mientras tanto el 34 % afirman que siempre y el 14 % que nunca.

Figura 42

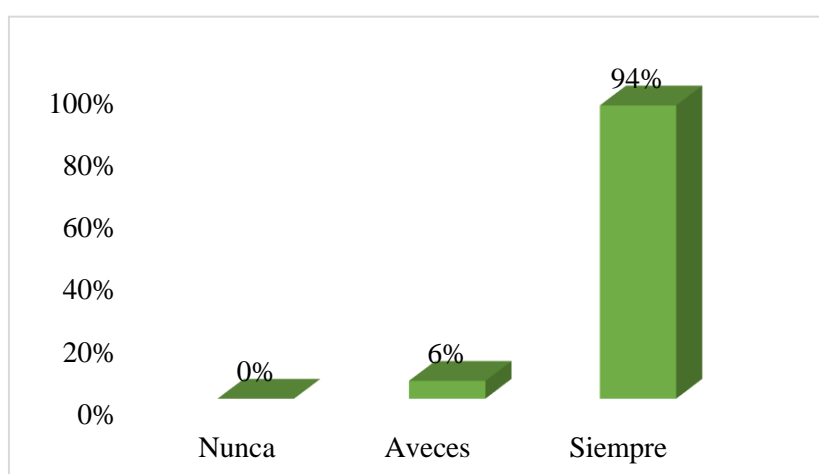
Capacidad para desempeñar funciones de manera óptima en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 42, evidencia que el 77% de los encuestados consideran que siempre poseen las capacidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera óptima y el 23% afirman que a veces.

Figura 43

Capacidad de manejar conflictos en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024



La Figura 43, evidencia que el 94 % de los encuestados consideran que siempre reacciona de manera calmada ante situaciones conflictivas y el 6 % afirman que a veces.



4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Para la contratación de hipótesis se procedió inicialmente a evaluar la normalidad de datos siguiendo la siguiente secuencia.

a. Plantear las hipótesis

H_0 : Los datos no tienen distribución normal

H_1 : Los datos tienen distribución normal.

b. Nivel de significancia

Confianza al 95%

Significancia (alfa) 5%

c. Prueba estadística de Normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad de Shapiro - Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,968	35	,393
Desempeño Laboral	,937	35	,044

Nota. Esta tabla muestra la normalidad para el uso de una prueba paramétrica o no paramétrica.

Primero, se realizó la prueba de normalidad para verificar si los datos tienen una distribución normal o no normal, ya que si fuese normal se aplica estadística paramétrica, además del coeficiente de correlación de Pearson (cuando es mayor a 0.05); y si fuese no normal, se aplica la estadística no paramétrica, con el coeficiente de correlación de Spearman (menor a 0.05). Además, Shapiro-Wilk se tomó en cuenta según el tamaño de la muestra, que en nuestro caso es pequeña y finita. Por lo tanto, como resultado obtuvimos un $p=0 > 0,05$ en



la variable motivación y $p=0 < 0,05$ en la variable desempeño laboral; entonces rechazamos la H_1 y aceptamos la H_0 , es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica. Bajo ese contexto la prueba que nos permitió establecer la relación entre las variables fue Rho de Spearman.

4.2.2. Prueba de hipótesis general

H_0 : La motivación no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.

H_1 : La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.

Tabla 4

Correlación entre motivación y desempeño laboral

			Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño Laboral	N	35	35
		Coeficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota. Esta tabla muestra la correlación de las dos variables.

Utilizamos Spearman, la más apropiada para este estudio, ya que los datos no siguen una distribución normal. El criterio de evaluación menciona que con un nivel de significancia (α) de 0.05, se aceptará la hipótesis alternativa (H_1) si el valor de p es menor que α ; de lo contrario, si el valor de p es mayor que α , se rechazará la hipótesis alternativa (H_1).

Como $p = 0.000 < 0,05$, por lo tanto, existe correlación directa entre la motivación y desempeño laboral, los cuales se asocian con una correlación positiva alta, representada por



0.724, indicando así que a medida que aumente la motivación también aumenta el desempeño laboral y si una de ellas disminuye también lo hará la otra variable.

4.2.3. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_0 : Los factores higiénicos no se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.

H_1 : Los factores higiénicos se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.

Tabla 5

Correlación entre factores higiénicos y desempeño laboral

			Factores Higiénicos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Factores Higiénicos	Coefficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota. Esta tabla muestra la correlación de la dimensión 1 de la variable motivación con la variable desempeño laboral.

Utilizamos Spearman, la más apropiada para este estudio, ya que los datos no siguen una distribución normal. El criterio de evaluación menciona que con un nivel de significancia (α) de 0.05, se aceptará la hipótesis alternativa (H_1) si el valor de p es menor que α ; de lo contrario, si el valor de p es mayor que α , se rechazará la hipótesis alternativa (H_1).

Como $p = 0.000 < 0,05$, por lo tanto, existe correlación directa entre los factores motivadores y el desempeño laboral, los cuales se asocian con una correlación positiva moderada, representada por 0.584, indicando así que a medida que aumenten los factores



higiénicos también aumenta el desempeño laboral y si una de ellas disminuye también lo hará la otra variable.

Hipótesis específica 2

H_0 : Los factores motivadores no se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.

H_1 : Los factores motivadores se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.

Tabla 6

Correlación entre factores motivadores y desempeño laboral

			Factores Motivadores	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Factores Motivadores	Coeficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño Laboral	N	35	35
		Coeficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota. Esta tabla muestra la correlación de la dimensión 2 de la variable motivación con la variable desempeño laboral.

Utilizamos Spearman, la más apropiada para este estudio, ya que los datos no siguen una distribución normal. El criterio de evaluación menciona que con un nivel de significancia (α) de 0.05, se aceptará la hipótesis alternativa (H_1) si el valor de p es menor que α ; de lo contrario, si el valor de p es mayor que α , se rechazará la hipótesis alternativa (H_1).

Como $p = 0.000 < 0,05$, aceptamos la hipótesis alternativa donde indica que los factores motivadores se relacionan directamente con el desempeño laboral, estos además se asocian con una correlación positiva moderada, representada por $Rho=0.697$, indicando así que a medida que aumenten los factores motivadores también aumenta el desempeño laboral y si una de ellas disminuye también lo hará la otra variable.



4.1. Discusión de resultados

En relación al objetivo general, se obtuvo mediante la aplicación del coeficiente Rho de Spearman una correlación de 0.724 y un p valor de 0.000 (ver tabla 4), indicando la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota. Estos resultados se asemejan a los de Cruzado (2021) en su trabajo de investigación realizado en la ciudad de Cajamarca, obtuvo como resultados un Rho de Spearman de 0,524, señalando que existe una correlación positiva media entre la motivación y el desempeño laboral. Asimismo, Zarate (2021) obtuvo como resultados que la motivación y el desempeño laboral se relacionan de manera directa, para ello utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, donde obtuvo el valor de 0,947, con un valor de significancia de 0,000, también Grijalva (2021) en su estudio realizado en Ecuador determinó un valor de chi-cuadrado calculado de 513,552 y un chi - cuadrado crítico de 287,8815; aceptando H0 donde menciona que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa. Además, Proaño (2022) en su investigación realizada en Ecuador, determinó como resultado un valor de chi calculado de 34.835 mayor al chi crítico que fue 26.2962, aceptando así la H1, con un valor de significancia menor a 0.05; por lo tanto, la variable motivación influye significativamente en el desempeño, y para que la motivación aumente deben realizar ciertas acciones y así se genere un nivel de desempeño más alto. De igual forma Pérez (2022) en su investigación realizada en la ciudad de Cajamarca determinó un coeficiente de correlación de Pearson con un p valor de 0.722, del cual se concluye que existe una correlación positiva directa, entonces si influye significativamente la motivación sobre el desempeño; además de eso se encontró que el nivel de motivación de los trabajadores es muy deficiente con un 40.9% y, también un nivel de desempeño laboral deficiente con un 40.9%.



En relación al objetivo específico 01, se determinó que los factores higiénicos se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota, representado por un coeficiente Rho de Spearman de 0.584 y un p valor de 0.000 (ver tabla 5). Estos resultados guardan relación con los encontrados por Veliz (2020) quien tuvo como objetivo principal analizar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que están más vinculados con el nivel de rendimiento laboral del equipo de la gerencia de salud de COSSMIL en La Paz, obteniendo como resultados que un 53.7 % de los empleados tiene un nivel bajo de motivación en lo que respecta a la motivación extrínseca. Además, Acuña (2022) obtuvo que se encontró un Rho de 0,504, indicando una correlación positiva moderada entre los factores higiénicos y el desempeño laboral. También, Cruzado (2021) ha encontrado un Rho de 0,422 indicando una correlación positiva baja entre los factores higiénicos y el desempeño laboral.

Con respecto al objetivo específico 02, se determinó que los factores motivadores se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota, representado por coeficiente Rho de Spearman de 0.697 y un p valor de 0.000 (ver tabla 6). Los resultados obtenidos se asemejan a los de Veliz (2020), quien obtuvo como resultados que un 58.3% de los empleados tiene un nivel bajo de motivación en lo que respecta a la motivación intrínseca: en la toma de decisiones, creatividad y compromiso. También Contreras (2021), en su estudio logró obtener como resultados que para los factores intrínsecos se tiene un nivel bajo de 30%, nivel regular de 40% y un nivel alto de 30%. Asimismo, Acuña (2022), en su investigación realizada en Chiclayo, identificó un coeficiente Rho de 0,577, señalando una correlación positiva moderada entre el desempeño laboral y la motivación. También, Zarate (2021) en su estudio realizado en Cajamarca, identificó como resultados un coeficiente de correlación de Spearman de 0,901 con un valor de significancia de 0,000 y además determina que para los factores extrínsecos se obtuvo que el 47,4% muestra un nivel



regular y 26,3%. Finalmente, Terán (2022) en su estudio realizado en Huánuco encontró un valor de 0.589 del coeficiente de correlación de Spearman, que evidencia una correlación positiva moderada entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024, con un Rho de 0.724 y un p-valor de 0.000. Indicando que a medida que aumente la motivación también aumenta el desempeño laboral y si una de ellas disminuye también lo hará la otra variable.

Los factores higiénicos se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024, con un Rho de 0.584 y p-valor de 0.000. Indicando que a medida que aumenten los factores higiénicos, tales como lo son la política y administración, relación con el supervisor, la supervisión, el salario, las condiciones laborales y la relación con los compañeros, también aumenta el desempeño laboral.

Los factores motivadores se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024, con un Rho de 0.697 y un p-valor de 0.000. Indicando que a medida que aumenten los factores motivadores, tales como el logro, trabajo en sí, reconocimiento, crecimiento, responsabilidad y el progreso; también aumenta el desempeño laboral.



5.2. Recomendaciones

A los directivos de la COOPAC Todos los Santos de Chota, mejorar el nivel de motivación laboral de los colaboradores debido a que esta se relaciona directamente con el desempeño de sus funciones.

Al área de recursos humanos, evaluar los factores de motivación que se relacionan directamente en el desempeño de los colaboradores, tales como: logros, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, progreso y crecimiento, de tal manera que se mejoren estos factores que influyen significativamente en el desempeño laboral.

Al área de recursos humanos, gerencia y administración, realizar una evaluación general de la organización, evaluando los factores higiénicos como: política y administración, supervisión, relación con el supervisor, condiciones laborales, salario y relación con los compañeros; de tal manera que se mejoren estos factores que se relacionan directamente en el desempeño laboral.



- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de Administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Ayón Ponce, G., Merchán Holguín, J. J., & Zambrano Ortiz, M. E. (2021). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 1663-1678. doi:10.23857/pc.v6i9.3132
- Barreto, A., Martina Mejía, M., Matos de Rojas, Y., & Vethencourt, M. (2018). El trabajo en equipo para promover la participación de los actores sociales. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 20(2), 226-247. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99356889002/html/index.html#:~:text=El%20trabajo%20en%20equipo%20se,integrantes%2C%20donde%20prevalezca%20la%20sinergia.>
- Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (21 de Julio de 2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Universidad Peruana Unión*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3687>
- Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 75-103. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- BUK & PageGroup. (2022). *Prioridades de Gestión de Personas para el 2023*. Obtenido de <https://info.buk.pe/estudio-prioridades-de-gestion-de-personas-para-el-2023>
- Cacho, A., Lluncor, M., Zegarra, W., & Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Pakamuros*, 9(1), 12-20. doi:<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- Cadena Alarcón, E. K. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A. de la provincia de Pichincha*. Ambato-Ecuador: Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). *The Modeling and Assessment of Work Performance*. Departamento de Psicología. Universidad de Minnesota. doi:10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427



- Campos , F., & Martínez, R. (2020). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*. doi:<https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Charaja Incacutipa, Y. M., & Mamani Gamarra, J. (2014). Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Puno - Perú, 2013. *Scientific Electronic Library Online*, 5(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera edición ed.). México: Mc Graw Hill Educacion. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (Novena edición ed.). (P. Mascaró Sacristán, M. C. Enriqueta Hano Roa, & M. P. Obón León, Trads.) España: The McGraw-Hill Interamericana Editores. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chinguel Velasquez, M. (2020). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaen*. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8695>
- Chozo Chudán, I., & Santamaría Santamaría, M. A. (2021). *Influencia de la Motivación para el Desempeño Laboral-Compartamos Financiera S.A-Moshoqueque-Chiclayo-2020*. Pimentel-Perú: Universidad Señor de Sipán. Facultad de Ciencias Empresariales. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7985>
- Consultorio Jurídico. (2022). *¿Qué es el salario?* Obtenido de <https://www.icesi.edu.co/centros-academicos/images/Centros/consultorio-juridico/salario.pdf>
- Contreras Murguía, L. (2021). *Motivación laboral y su incidencia en el Desempeño de los Trabajadores de la Panadería y Pastelería Butipan, Tacna, 2021*. Tacna-Perú:



- Universidad Privada de Tacna. Facultad de Ciencias Empresariales. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2158>
- Corina Alfaro, D. (2019). *Importancia de la motivación no económica en el ámbito laboral*. Universidad Nacional de San Martín.
- Cruzado Ramírez, E. F. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4413>
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2011). *Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano* (Quinta ed.). (L. E. Pineda Ayala, & V. Campos Olguín, Trans.) México: Pearson Educación. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Díaz Reto, A. (2018). *Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los gestores de servicios del Banco de la Nación, Trujillo 2018*. Trujillo - Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23933>
- Díaz Sarmiento, C., Roncallo Lafont, L., López Lambraño, M., & González Barranco, S. (Junio de 2018). Liderazgo: Consideraciones sobre su conceptualización, Evolución y Retos ante la Nueva Realidad Organizacional. *Revista de Economía & Administración*, 15(1), 71-88. Obtenido de <https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/view/47>
- Forbes Digital. (Mayo de 2022). *El auge de las organizaciones empáticas: qué son y cómo influyen en los empleados*. Obtenido de <https://www.forbes.com.ec/liderazgo/como-saber-cuando-momento-vender-tu-empresa-n36463>
- García Pacheco, F. (20 de Noviembre de 2018). *Gestión*. Obtenido de La importancia del uso de Uniforme Empresarial: <https://gestion.pe/blog/divinaejecutiva/2018/11/la-importancia-del-uso-de-uniforme-empresarial.html/>
- Gordon Arteaga, P. A. (2018). *La Motivación laboral y su relación en el desempeño de los Empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28317>



- Grijalva Ortiz, M. C. (2021). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Guartán Salinos, A. G., Torres Balladares, K. J., & Ollague Valarezo, J. K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. 593 *Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Hernández Sampiere, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc. GrawHill Education.
- Instituto Peruano de Economía (IPE). (Mayo de 2022). *CAJAMARCA: DOS DE CADA TRES TRABAJADORES TUVO UN EMPLEO INADECUADO EN 2021*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/cajamarca-dos-de-cada-tres-trabajadores-tuvo-un-empleo-inadecuado-en-2021/>
- Manso Pinto, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 38(128), 79-86. Obtenido de <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>
- Medina Delgado, B., Palacios Alvarado, V., & Vergel Ortega, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Redipe*, 10(6). Obtenido de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1327>
- Merchán Holguín, J. J., Ayón Ponce, G. I., & Zambrano Ortiz, M. E. (Septiembre de 2021). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 1663-1678. doi:10.23857/pc.v6i9.3132
- Muntané, R. (Mayo de 2010). Introducción a la Investigación Básica. *Rapd Online*, 33(3). Obtenido de <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/resumen>
- Organización de las Naciones Unidas. (Abril de 2022). *Noticias ONU - Asuntos Económicos*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>
- Ortiz García, E. A., & Tello Pérez, J. M. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado "El Rosario de Polloc" Distrito La Encañada - Cajamarca 2019*. Cajamarca - Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1701>



- Oxford Economics. (2018). *Workforce 2020 The Looming Talent Crisis*. Obtenido de <https://www.oxfordeconomics.com/resource/workforce-2020-the-looming-talent-crisis/>
- Peña Rivas, H. C. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pérez Carrión, A. G. (2022). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia Pública Jáen- Cajamarca - 2020*. Cajamarca-Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Pérez Montejó, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA XVII*, 50-51. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-libre.pdf?1440302559=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf&Expires=1670317405&Signature=gYPqey1rJ0pR9ZWHa5d-atB2wiUFi3AjS4yVvrrCamQpLWkHmsEaf70aELEnI
- Pineda Henao, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 9-25. doi:<https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Proaño Núñez, S. A. (2022). *Motivación y desempeño en el área de producción de la “Corporación Impactex Ltda.” en la era post covid-19*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Puma, M., & Estrada, E. (01 de Junio de 2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 23(3). Obtenido de <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141>
- Ramírez Narváez, D. C. (2019). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los asesores en el área de cobranzas del cento de contacto del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza, período Julio del 2017*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Ciencias Económicas. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14414/13701>
- Rivero Pérez, J. L., & Valencia Guzmán, D. G. (2021). *Motivación y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa Distribuidora ATIX SAC, Ayacucho-2021*. Chíncha,



- Ica: Universidad Autónoma de Ica. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1762>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima Edición ed.). (L. Fernández Enríquez, & V. C. Alba Ramírez, Trads.) México: Pearson Educación de México. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter-1.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Decimoséptima edición ed.). Mexico: Pearson Education Inc.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela De Administración De Negocios*(82), 175-195. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Samamé Salazar, R. R. (2021). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año 2019*. Lima - Perú: Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/5094>
- Sithiphand, C. (1983). *Testing employee motivation based on Herzberg's Motivation-Higiene theory in select thai Commercial Banks*. Tailandia: University Bangkok. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/215233340>
- Tongo Valdez, M. (2018). *Motivación Laboral y su incidencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Agrícola Cerro Prieto-2017*. Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Ciencias Económicas. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11692>
- Universidad Nacional Autónoma de Chota. (20 de Agosto de 2021). RESOLUCIÓN DE FACULTAD N°57-2021-FCCE-UNACH. Chota. Obtenido de <https://unach.edu.pe/documentos/resoluciones/fcce/2021/RESOL-FCCE-057.pdf>
- Velásquez Contreras, A. (2007). La Organización, el Sistema y su Dinámica: Una Versión desde Niklas Luhmann. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(61), 129-155. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20611495014>
- Veliz Rodriguez, F. (Diciembre de 2020). *Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del Personal de la Gerencia de Salud*



"COSSMIL" de la ciudad de La Paz. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.

Wrike. (Febrero de 2020). *Empiezan las estadísticas de compromiso de los empleados para 2020*. Obtenido de <https://www.wrike.com/ebook-employee-engagement-survey/>

Zarate Carrasco, J. J. (2021). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de la Dirección General de Salud Cajamarca, 2021*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.



CAPÍTULO VII


ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: La motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024																						
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores																			
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación de los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación de los factores motivadores y el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación de los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024. Determinar la relación de los factores motivadores y el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.</p>	<p>Hipótesis general La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas Los factores higiénicos se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024. Los factores motivadores se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024.</p>	Motivación																			
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Factores motivadores</td> <td>Logro Reconocimiento Trabajo en sí Responsabilidad</td> <td rowspan="2">Del 1 al 12</td> <td rowspan="2">Escala ordinal (Escala de Likert)</td> <td rowspan="2">Nunca Algunas veces Siempre</td> </tr> <tr> <td>Progreso Crecimiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Factores higiénicos</td> <td>Política y administración Supervisión Relación con el supervisor</td> <td rowspan="2">Del 13 al 24</td> <td rowspan="2">Escala ordinal (Escala de Likert)</td> <td rowspan="2">Nunca Algunas veces Siempre</td> </tr> <tr> <td>Condiciones laborales Salario Relación con los compañeros</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	Factores motivadores	Logro Reconocimiento Trabajo en sí Responsabilidad	Del 1 al 12	Escala ordinal (Escala de Likert)	Nunca Algunas veces Siempre	Progreso Crecimiento	Factores higiénicos	Política y administración Supervisión Relación con el supervisor	Del 13 al 24	Escala ordinal (Escala de Likert)	Nunca Algunas veces Siempre	Condiciones laborales Salario Relación con los compañeros	Desempeño Laboral	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos																		
Factores motivadores	Logro Reconocimiento Trabajo en sí Responsabilidad	Del 1 al 12	Escala ordinal (Escala de Likert)	Nunca Algunas veces Siempre																		
	Progreso Crecimiento																					
Factores higiénicos	Política y administración Supervisión Relación con el supervisor	Del 13 al 24	Escala ordinal (Escala de Likert)	Nunca Algunas veces Siempre																		
	Condiciones laborales Salario Relación con los compañeros																					
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Desempeño en la función</td> <td>Producto Calidad Conocimiento del trabajo</td> <td rowspan="2">Del 1 al 8</td> <td rowspan="2">Escala ordinal (Escala de Likert)</td> <td rowspan="2">Nunca A Veces Siempre</td> </tr> <tr> <td>Cooperación</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Características individuales</td> <td>Comprensión de las situaciones Creatividad</td> <td rowspan="2">Del 8 al 14</td> <td rowspan="2">Escala ordinal (Escala de Likert)</td> <td rowspan="2">Nunca A Veces Siempre</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de realización</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	Desempeño en la función	Producto Calidad Conocimiento del trabajo	Del 1 al 8	Escala ordinal (Escala de Likert)	Nunca A Veces Siempre	Cooperación	Características individuales	Comprensión de las situaciones Creatividad	Del 8 al 14	Escala ordinal (Escala de Likert)	Nunca A Veces Siempre	Capacidad de realización		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos																		
Desempeño en la función	Producto Calidad Conocimiento del trabajo	Del 1 al 8	Escala ordinal (Escala de Likert)	Nunca A Veces Siempre																		
	Cooperación																					
Características individuales	Comprensión de las situaciones Creatividad	Del 8 al 14	Escala ordinal (Escala de Likert)	Nunca A Veces Siempre																		
	Capacidad de realización																					



Título: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024

Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p><u>Alcance de investigación</u> Para Hernández y Mendoza (2018), indican que los diseños transversales son los que se realizan en un solo periodo de tiempo, su objetivo es describir variables en un solo momento. Se va a utilizar el corte transversal, descriptivo y correlacional – causal porque tiene como finalidad conocer el grado de relación que exista entre las dos variables.</p> <p><u>Tipo de investigación</u> Muntané (2010), menciona que la investigación básica, se enfoca principalmente en estudios teóricos.</p> <p><u>Enfoque de investigación</u> Hernández y Mendoza (2018), indica que el enfoque cuantitativo es una técnica que se usa para realizar un estudio objetivamente, que se realiza mediante representaciones reales a través de la visualización de datos.</p>	<p><u>Diseño de investigación</u> El diseño de la investigación es no experimental de tipo descriptivo, correlacional.</p>  <p>Donde: M: Muestra de estudio. Ox: Medición de la motivación Oy: Medición del desempeño laboral r: Coeficiente de relación</p> <p><u>Población:</u> La población de la presente investigación está constituida por 35 colaboradores que están laborando en la COOPAC Todos los Santos de Chota.</p> <p><u>Muestra:</u> Estuvo constituida por la totalidad de 35 colaboradores; es decir 35 colaboradores que evaluarán la variable motivación y 9 jefes de área que evaluarán la variable desempeño laboral, que laboran en las diferentes áreas administrativas dentro de la COOPAC Todos los Santos de Chota – 2024.</p>	<p><u>Para la variable 1: Motivación</u> <u>Técnica:</u> Encuesta <u>Instrumento:</u> Cuestionario al colaborador Se aplicó un cuestionario de 24 Ítems en la escala de Likert.</p> <p><u>Para la variable 2: Desempeño Laboral</u> <u>Técnica:</u> Encuesta <u>Instrumento:</u> Cuestionario al jefe inmediato Se aplicó un cuestionario de 14 Ítems en la escala de Likert.</p> <p><u>Validez</u> Ambos instrumentos se sometieron a juicio de expertos, para lo cual se remitió cartas a tres profesionales con grados de magister o doctor para dar su opinión respectiva.</p> <p><u>Confiability</u> Ambos instrumentos se sometieron al análisis de confiabilidad con el coeficiente del alfa de Cronbach para tal efecto se utilizará el software estadístico.</p>	<p>Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, para medir la relación entre las variables mediante Rho de Spearman.</p>



Anexo 2. Cuestionario de Motivación

CUESTIONARIO N° 01

CUESTIONARIO				
<p>Instrucciones: El presente cuestionario presenta las preguntas que se formularán a los trabajadores involucrados de la Cooperativa Todos los Santos de Chota, donde las respuestas registradas se emplearán para poder llegar a los objetivos de la investigación. La escala de calificación comprende</p> <p style="text-align: center;">1: Nunca, 2: Algunas veces, 3: Siempre</p>				
N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación		
		1	2	3
VARIABLE: MOTIVACIÓN				
	Factores motivadores			
1	¿Se siente satisfecho por cumplir con sus obligaciones en el tiempo establecido?			
2	¿Siente que el trabajo que realiza le permite desarrollar al máximo sus capacidades?			
3	¿Siente que su esfuerzo es reconocido si trabaja más de las horas reglamentarias?			
4	¿Cree que las opiniones o críticas constructivas sobre su trabajo le ayudan a mejorar?			
5	¿Usted recibe algún tipo de reconocimiento o compensación por su desempeño laboral?			
6	¿Cree que los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de los socios?			
7	¿Se siente a gusto con las actividades designadas de acuerdo a su puesto de trabajo?			
8	¿Cree que su puesto de trabajo cuenta con tareas desafiantes?			
9	¿Usted es responsable con las funciones asignadas por su jefe?			
10	¿Alcanza sus metas dentro del plazo establecido?			
11	¿La entidad le brinda oportunidades de ascenso?			



12	¿La entidad le brinda capacitaciones para su crecimiento profesional?			
	Factores de higiene			
13	¿Su jefe inmediato le da correcciones de manera oportuna?			
14	¿Existe una supervisión adecuada?			
15	¿Existe comunicación fluida con todos sus compañeros de trabajo?			
16	¿Las relaciones interpersonales son abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo?			
17	¿Cree que la remuneración asignada está acorde al trabajo que realiza?			
18	¿Considera que el sueldo que recibe cubre sus necesidades?			
19	¿Está de acuerdo con las políticas de la entidad?			
20	¿La entidad lo trata con igualdad y justicia?			
21	¿Se siente agusto con el proceso de administración de su jefe?			
22	¿Su jefe le brinda apoyo para solucionar los problemas que se presenten?			
23	¿Cuenta con los equipos necesarios para desempeñar sus actividades adecuadamente?			
24	¿Las condiciones del ambiente donde labora, influyen en la forma que desempeña su trabajo?			



Anexo 3. Cuestionario de Desempeño

CUESTIONARIO N° 02

CUESTIONARIO				
<p>Instrucciones: El presente cuestionario presenta las preguntas que se formularán a los trabajadores involucrados de la Cooperativa Todos los Santos de Chota, donde las respuestas registradas se emplearán para poder llegar a los objetivos de la investigación. La escala de calificación comprende</p> <p style="text-align: center;">1: Nunca, 2: A veces, 3: Siempre</p>				
N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación		
		1	2	3
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL				
	Desempeño en la función			
1	¿El colaborador tiene la capacidad de realizar todo el trabajo asignado y siempre va más allá de lo exigido?			
2	¿El colaborador realiza sus tareas en función a sus conocimientos y capacidades?			
3	Cuando se le asigna una función o trabajo, ¿el colaborador es cuidadoso con la documentación presentada?			
4	¿Considera que el trabajo de sus colaboradores es el apropiado?			
5	¿El colaborador sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos frente a sus funciones?			
6	¿El colaborador es capaz de informar cuando alguna situación le afecta directamente?			
7	¿El colaborador tiene ese espíritu de ayudar a sus compañeros?			
8	¿El colaborador respeta y valora el trabajo que realizan en equipo?			
	Características individuales			
9	Cuando el colaborador percibe un problema, ¿es capaz de buscar una solución?			
10	¿El colaborador está dispuesto a trabajar fuera del horario laboral cuando es necesario?			
11	¿El colaborador contribuye con ideas creativas para el desarrollo de nuevas metas y proyectos?			



12	¿El colaborador tiene actitud y empeño al momento de realizar sus funciones?			
13	¿El colaborador posee las capacidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera óptima?			
14	¿El colaborador reacciona de manera calmada ante situaciones conflictivas?			



Anexo 5. Carta de Aceptación de la entidad



Coopac
Todos los Santos
de Chota

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Chota, 02 de diciembre de 2022.

Señoritas: Kely Tapia Silva
Eliane Del Rocio Cieza Díaz
Estudiantes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la
Universidad Nacional Autónoma de Chota

ASUNTO : Autorización de realización de proyecto de tesis

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigir la presente para saludarlo y la vez se les comunica la **AUTORIZACIÓN** para realización del proyecto de investigación titulado Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores en la COOPAC “Todos Los santos de Chota 2022”

Sin otro particular, quedo de usted

Atentamente,

COOPAC. "TODOS LOS SANTOS DE CHOTA"

Econ. Luis Alberto Licera Castañeda
GERENTE GENERAL

✉ coopac_tsch@hotmail.com

☎ 076 263583

📞 976178800

Crecemos
Juntos!



Anexo 6. Validación por juicio de experto 1



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO A JUICIO DE EXPERTO

I. REFERENCIA

- I.1. Título : MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA - 2024
- I.2. Autor : B.C. CIEZA DÍAZ ELIANE DEL ROCÍO, B.C. TAPIA SILVA KELLY
- I.3. Experto : Luis. A. Barboza Yarrillo.
- I.4. Especialidad : CONTADOR.
- I.5. Cargo actual : DOCENTE
- I.6. Grado académico : MAGISTER-
- I.7. Institución donde labora: UNACH.
- I.8. Tipo de instrumento : CUESTIONARIO
- I.9. Lugar y fecha : Chota, 09 set. 2024.

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis.					X	
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.					X	
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.					X	
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
TOTAL							

Coefficiente de valoración porcentual: $C = \frac{46}{50} \times 100 = 92\%$

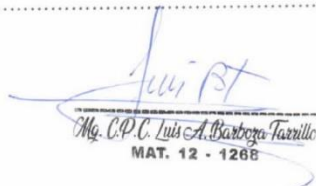


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....
.....
.....
.....


Mg. C.P.C. Luis A. Barboza Fariello
MAT. 12 - 1268

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO I AJUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC “Todos los Santos de Chota” - 2024.

Autor (es): Cieza Díaz Eliane del Rocío

Tapia Silva Kely

Apellidos y nombres del experto validador: Mg. Luis A Barcoza Pareda

DNI: 44338486 Especialidad: CONTADOR

Cargo actual: PROFESOR Institución: MINERVA

Años de experiencia: TRES Tipo de instrumento: Test de evaluación.

Marque con una (x) sobre los aspectos a valorar: *Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Aceptable (3) De acuerdo (4)*

Muy de acuerdo (5)

Variable	Dimensión	ITEM	Valoración					Sugerencias u observaciones
			1	2	3	4	5	
Motivación	Factores Motivadores	¿Se siente satisfecho por cumplir con sus obligaciones en el tiempo establecido?					X	
		¿Siente que el trabajo que realiza le permite desarrollar al máximo sus capacidades?					X	
		¿Siente que su esfuerzo es reconocido si trabaja más de las horas reglamentarias?				X		
		¿Cree que las opiniones o críticas constructivas sobre su trabajo le ayudan a mejorar?				X		
		¿Usted recibe algún tipo de reconocimiento o compensación por su desempeño laboral?					X	



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



	¿Cree que los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de los socios?				X	
	¿Se siente a gusto con las actividades designadas de acuerdo a su puesto de trabajo?		X			
	¿Cree que su puesto de trabajo cuenta con tareas desafiantes?		X			
	¿Usted es responsable con las funciones asignadas por su jefe?				X	
	¿Alcanza sus metas dentro del plazo establecido?				X	
	¿La entidad le brinda oportunidades de ascenso?				X	
	¿La entidad le brinda capacitaciones para su crecimiento profesional?		X			
	¿Su jefe inmediato le da correcciones de manera oportuna?		X			
	¿Existe una supervisión adecuada?		X			
	¿Existe comunicación fluida con todos sus compañeros de trabajo?				X	
	¿Las relaciones interpersonales son abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo?				X	
	¿Cree que la remuneración asignada está acorde al trabajo que realiza?		X			
Factores de higiene	¿Considera que el sueldo que recibe cubre sus necesidades?				X	
	¿Está de acuerdo con las políticas de la entidad?		X			
	¿La entidad lo trata con igualdad y justicia?				X	
	¿Se siente agusto con el proceso de administración de su jefe?				X	



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO II A JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC “Todos los Santos de Chota” - 2024.

Autor (es): Cieza Díaz Eliane del Rocío

Tapia Silva Kely

Apellidos y nombres del experto validador: Mg. Nils A. Barboza Tapia

DNI: 44338480 Especialidad: CONTADOR

Cargo actual: DOCENTE Institución: UNACH

Años de experiencia: SIEMPRE Tipo de instrumento: Cuestionario.

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar. Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Aceptable (3) De acuerdo (4)

Muy de acuerdo (5)

Variable	Dimensión	ITEM	Valoración					Sugerencias u observaciones
			1	2	3	4	5	
Desempeño Laboral	Desempeño en la función	¿El colaborador tiene la capacidad de realizar todo el trabajo asignado y siempre va más allá de lo exigido?				X		
		¿El colaborador realiza sus tareas en función a sus conocimientos y capacidades?					X	
		¿Cuando se le asigna una función o trabajo, ¿el colaborador es cuidadoso con la documentación presentada?				X		
		¿Considera que el trabajo de sus colaboradores es el apropiado?					X	
Desempeño Laboral	Desempeño en la función	¿El colaborador sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos frente a sus funciones?				X		
		¿El colaborador es capaz de informar cuando alguna situación le afecta directamente?				X		



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



	¿El colaborador tiene ese espíritu de ayudar a sus compañeros?								X
	¿El colaborador respeta y valora el trabajo que realizan en equipo?								X
	Cuando el colaborador percibe un problema, ¿es capaz de buscar una solución?								X
	¿El colaborador está dispuesto a trabajar fuera del horario laboral cuando es necesario?							X	
Características Individuales	¿El colaborador contribuye con ideas creativas para el desarrollo de nuevas metas y proyectos?							X	
	¿El colaborador tiene actitud y empeño al momento de realizar sus funciones?								X
	¿El colaborador posee las capacidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera óptima?							X	
	¿El colaborador reacciona de manera calmada ante situaciones conflictivas?								X

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Chota, 09 de Set del 2024


 Mg. CPAC Luis A. Bolognesi
 MAT. 12 - 1268

Firma y sello del experto validador



Anexo 7. Validación por juicio de experto 2



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO A JUICIO DE EXPERTO

I. REFERENCIA

- I.1. Título : MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA - 2024
- I.2. Autor : Br. CIEZA DÍAZ ELIANE DEL ROCÍO, Br. TAPIA SILVA KELY
- I.3. Experto : ARTEMIO FERNANDEZ CASTEJO
- I.4. Especialidad : CONTADOR
- I.5. Cargo actual : DOCENTE
- I.6. Grado académico : MAESTRO
- I.7. Institución donde labora: UNACH
- I.8. Tipo de instrumento : CUESTIONARIO
- I.9. Lugar y fecha : 09, Set. 2024

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.					X	
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.					X	
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.					X	
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
TOTAL							

Coefficiente de valoración porcentual: $C = \frac{46}{50} \times 100 = 92\%$



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....
.....
.....

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO I A JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC “Todos los Santos de Chota” - 2024.

Autor (es): Cieza Díaz Eliane del Rocío

Tapia Silva Kely

Apellidos y nombres del experto validador: *Vg. Argenio Fernandez Castello*

DNI: *24415796* Especialidad: *CONTADOR*

Cargo actual: *DOCENTE* Institución: *LINACH*

Años de experiencia: *TRES* Tipo de instrumento: Test de evaluación.

Marque con una (x) sobre los aspectos a valorar: *Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Aceptable (3) De acuerdo (4)*

Muy de acuerdo (5)

Variable	Dimensión	ITEM	Valoración					Sugerencias u observaciones
			1	2	3	4	5	
Motivación	Factores Motivadores	?Se siente satisfecho por cumplir con sus obligaciones en el tiempo establecido?				X		
		?Siente que el trabajo que realiza le permite desarrollar al máximo sus capacidades?				X		
		?Siente que su esfuerzo es reconocido si trabaja más de las horas reglamentarias?					X	
		?Cree que las opiniones o críticas constructivas sobre su trabajo le ayudan a mejorar?					X	
		?Usted recibe algún tipo de reconocimiento o compensación por su desempeño laboral?					X	



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

		¿Su jefe le brinda apoyo para solucionar los problemas que se presentan?						X	
		¿Cuenta con los equipos necesarios para desempeñar sus actividades adecuadamente?					X		
		¿Las condiciones del ambiente donde labora, influyen en la forma que desempeña su trabajo?					X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Firma y sello del experto validador

Chota, 09 de Set del 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO II A JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC “Todos los Santos de Chota” - 2024.

Autor (es): Cieza Díaz Eliane del Rocío

Tapia Silva Kely

Apellidos y nombres del experto validador: *Dr. RENELO FERNANDEZ CASTRO*

DNI: *37415396* Especialidad: *CONTADOR*

Cargo actual: *DECENTE* Institución: *CINDEP*

Años de experiencia: *TRES* Tipo de instrumento: Cuestionario.

Marque con una (x) sobre los aspectos a evaluar: *Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Aceptable (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)*

Variable	Dimensión	ITEM	Valoración					Sugerencias u observaciones
			1	2	3	4	5	
Desempeño Laboral	Desempeño en la función	¿El colaborador tiene la capacidad de realizar todo el trabajo asignado y siempre va más allá de lo exigido?				X		
		¿El colaborador realiza sus tareas en función a sus conocimientos y capacidades?					X	
		¿Cuando se le asigna una función o trabajo, ¿el colaborador es cuidadoso con la documentación presentada?				X		
		¿Considera que el trabajo de sus colaboradores es el apropiado?					X	
		¿El colaborador sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos frente a sus funciones?				X		
		¿El colaborador es capaz de informar cuando alguna situación le afecta directamente?				X		



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



	¿El colaborador tiene ese espíritu de ayudar a sus compañeros?							X	
	¿El colaborador respeta y valora el trabajo que realizan en equipo?							X	
	¿El colaborador percibe un problema, ¿es capaz de buscar una solución?							X	
	¿El colaborador está dispuesto a trabajar fuera del horario laboral cuando es necesario?							X	
	¿El colaborador contribuye con ideas creativas para el desarrollo de nuevas metas y proyectos?							X	
	¿El colaborador tiene actitud y empeño al momento de realizar sus funciones?							X	
	¿El colaborador posee las capacidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera óptima?							X	
	¿El colaborador reacciona de manera calmada ante situaciones conflictivas?							X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Chota, 09 de Set del 2024


 ARTURO ANTONIO FERNANDEZ GASTELLO
 Colegiado N° 04-1564
 Docente UNINACEL

Firma y sello del experto validador



Anexo 8. Validación por juicio de experto 3



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
 FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO A JUICIO DE EXPERTO

I. REFERENCIA

- I.1. Título : Motivación y Desempeño Laboral de los Colaboradores en la COOPAC Todos los Santos de Chota - 2024.
- I.2. Autor : BACH. ELIANE CIEZA DÍAZ BACH. KELLY TAPIA SILVA.
- I.3. Experto : LUIS ALEJANDRO ABANZO MERRINO
- I.4. Especialidad : ADMINISTRADOR
- I.5. Cargo actual : DOCENTE
- I.6. Grado académico : DOCTOR
- I.7. Institución donde labora: Universidad Nacional Autónoma de Chota.
- I.8. Tipo de instrumento : CUERPO DE PREGUNTAS
- I.9. Lugar y fecha : CHOTA, 09 SET. 2024.

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.					✓	
2	Formulación con lenguaje apropiado.						✓
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						✓
4	Facilita la prueba de hipótesis.					✓	
5	Suficiente para medir la variable.					✓	
6	Facilita la interpretación del instrumento.						✓
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						✓
8	Expresado en hechos perceptibles.					✓	
9	Tiene secuencia lógica.						✓
10	Basado en aspectos teóricos.						✓
TOTAL							

Coefficiente de valoración porcentual: $C = \frac{46}{50} \times 100 = 92\%$




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....
.....
.....
.....


Luis Alfredo Abanto Merino
Lic. Adm. Dr. Adm. CLAD 20396
Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO LA JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC “Todos los Santos de Chota” - 2024.

Autor (es): Cieza Díaz Eliane del Rocío

Tapia Silva Kely

Apellidos y nombres del experto validador: DR. Luis Alfredo Duarte Acuña

DNI: 76623786 Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Cargo actual: Docente Institución: UNSC

Años de experiencia: 18 Tipo de instrumento: **Test de evaluación.**

Marque con una (x) sobre los aspectos a valorar: **Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Aceptable (3) De acuerdo (4)**

Muy de acuerdo (5)

Variable	Dimensión	ITEM	Valoración					Sugerencias u observaciones
			1	2	3	4	5	
Motivación	Factores Motivadores	?Se siente satisfecho por cumplir con sus obligaciones en el tiempo establecido?				X		
		?Siente que el trabajo que realiza le permite desarrollar al máximo sus capacidades?				X		
		?Siente que su esfuerzo es reconocido si trabaja más de las horas reglamentarias?				X		
		?Cree que las opiniones o críticas constructivas sobre su trabajo le ayudan a mejorar?				X		
		?¿Usted recibe algún tipo de reconocimiento o compensación por su desempeño laboral?				X		



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO II A JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC “Todos los Santos de Chota” - 2024.

Autor (es): Cieza Díaz Eliane del Rocío

Tapia Silva Kely

Apellidos y nombres del experto validador: Dr. Luis Flores Arzoto Medina

DNI: 26627386 Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Cargo actual: DOCENTE Institución: UNACH

Años de experiencia: 17 Tipo de instrumento: Cuestionario.

Marque con una (x) sobre los aspectos a valorar: Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Aceptable (3) De acuerdo (4)

Muy de acuerdo (5)

Variable	Dimensión	ITEM	Valoración					Sugerencias u observaciones
			1	2	3	4	5	
Desempeño Laboral	Desempeño en la función	¿El colaborador tiene la capacidad de realizar todo el trabajo asignado y siempre va más allá de lo exigido?				X		
		¿El colaborador realiza sus tareas en función a sus conocimientos y capacidades?				X		
		Cuando se le asigna una función o trabajo, ¿el colaborador es cuidadoso con la documentación presentada?					X	
		¿Considera que el trabajo de sus colaboradores es el apropiado?					X	
		¿El colaborador sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos frente a sus funciones?					X	
		¿El colaborador es capaz de informar cuando alguna situación le afecta directamente?				X		



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



	¿El colaborador tiene ese espíritu de ayudar a sus compañeros?					X	
	¿El colaborador respeta y valora el trabajo que realizan en equipo?					X	
	¿El colaborador percibe un problema, ¿es capaz de buscar una solución?					X	
	¿El colaborador está dispuesto a trabajar fuera del horario laboral cuando es necesario?					X	
Características Individuales	¿El colaborador contribuye con ideas creativas para el desarrollo de nuevas metas y proyectos?					X	
	¿El colaborador tiene actitud y empeño al momento de realizar sus funciones?					X	
	¿El colaborador posee las capacidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera óptima?					X	
	¿El colaborador reacciona de manera calmada ante situaciones conflictivas?					X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Chota, 04 de Set del 2024.

.....
Luis Alfredo Abadillo Merino
Lic. Adm. de Adm. CLAD 20395

Firma y sello del experto validador



Anexo 9. Rangos de coeficiente de correlación de Spearman

Figura 44

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. La figura 44 muestra los rangos del coeficiente de correlación de Spearman, información que ha sido extraída de Campos & Martínez (2020).



Anexo 10. V de Aiken

Figura 45

Coefficiente de V de Aiken

JUEZ DIMENSIÓN	MOTIVACIÓN LABORAL																								DESEMPEÑO																								
	FACTORES MOTIVADORES												FACTORES DE HIGIENE												DESEMPEÑO EN LA FUNCIÓN								CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES																
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14											
Juez 01	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5			
Juez 02	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
Juez 03	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5		
PROMEDIO	4.7	4.3	4.3	4.7	4.7	4.7	4.0	4.7	4.7	4.7	4.7	4.3	4.3	4.3	5.0	5.0	4.0	4.3	4.0	5.0	5.0	4.7	4.3	5.0	4.0	4.7	4.3	5.0	4.3	4.3	4.3	5.0	5.0	4.3	4.3	4.3	5.0	5.0	4.3	4.0	4.3	4.7	5.0	5.0	4.3	4.0	4.3	4.7	5.0
V DE AIKEN POR ITEM	0.9	0.8	0.8	0.9	0.9	0.9	0.8	0.9	0.9	0.9	0.9	0.8	0.8	0.8	1.0	1.0	0.8	0.8	0.8	1.0	1.0	0.9	0.8	1.0	0.8	0.9	0.8	1.0	0.8	0.8	0.8	1.0	1.0	0.8	0.8	0.8	1.0	1.0	0.8	0.8	0.8	0.9	1.0	0.8	0.8	0.8	0.9	1.0	
V DE AIKEN POR DIMENSIÓN	0.88												0.90												0.88								0.89																
V DE AIKEN GLOBAL	0.89																																																

La Figura 45 evidencia un V de Aiken de 0.89, lo que indica que, según el juicio de los expertos, los instrumentos son aplicables. Además, refleja una alta concordancia entre los jueces. Esto sugiere que los instrumentos serán útiles en la evaluación de la motivación laboral y el desempeño.



Anexo 11. Alfa de Cronbach

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de Motivación y Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	38

La Tabla 7, muestra que el instrumento de Motivación y Desempeño Laboral tiene un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.880, lo que indica una alta consistencia interna.