



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los  
trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Tocache Ltda.,  
2016**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Saavedra Mera, Zonaly (orcid.org/0009-0004-5411-7148)

**ASESOR:**

**Mg.** Rodríguez Sánchez, Jesús (orcid.org/0000-0003-4065-3703)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2016

## DEDICATORIA

Esta tesis lo dedico a mi mama y hermana que estuvieron conmigo en todo momento con sus consejos y apoyo incondicional y a Dios por brindarme salud y encaminar mis estudios.

**Zonaly.**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a la Universidad César Vallejo, a la Cooperativa de ahorro y crédito Tocache Ltda, por el apoyo durante el desarrollo de la investigación.

**La autora.**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ELIA ANACELY CÓRDOVA CALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO filial Tarapoto, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis Titulada: "INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LTDA., 2016" del (los) autor (autores) SAAVEDRA MERA, ZONALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Tarapoto, 05 de julio de 2016

Apellidos y Nombres del Asesor: CÓRDOVA CALLE, ELIA ANACELY	
DNI 46883462	Firma 
ORCID 0000-0003-0495-2431	





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SAAVEDRA MERA ZONALY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Tocache Ltda., 2016", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
SAAVEDRA MERA ZONALY <b>DNI:</b> 43417202 <b>ORCID:</b> 0009-0004-5411-7148	Firmado electrónicamente por: ZSAAVEDRAM6 el 20- 02-2024 14:31:59

Código documento Trilce: INV - 1500024

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA AUTORA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. MÉTODO.....</b>	<b>15</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimiento .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>30</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>41</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia de la motivación .....	16
Tabla 2. Frecuencia de la dimensión de condiciones motivacionales internas ...	18
Tabla 3. Frecuencia de la dimensión de condiciones motivacionales personales .....	20
Tabla 4. Frecuencia de la dimensión de condiciones materiales externas .....	21
Tabla 5. Frecuencia de desempeño laboral .....	22
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión de modo actuación .....	23
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión de características personales .....	24
Tabla 8. Frecuencia de la dimensión de relaciones interpersonales .....	26
Tabla 9. Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra .....	27
Tabla 10. Relación entre la motivación y el desempeño laboral .....	28

## RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. año 2016. Tuvo un tipo de estudio básico, diseño no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo, la población y muestra fue de 32 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que el nivel de la motivación tiene un nivel medio en un 84%, debido a que el personal viene cumpliendo sus metas y objetivos satisfactoriamente sintiéndose cómodos en su puestos de trabajo, así mismo los colaboradores respetan y aceptan las decisiones que sus superiores toman dentro de la organización, así mismo el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa es medio en 81%, debido a la experiencia laboral que tienen los colaboradores, mostrando un efectivo dominio de las tareas que realiza porque tienen conocimientos previos a su labor. Concluyendo que existe influencia de la motivación en el desempeño laboral con una sig. de 0.000 y un Rho de Spearman igual a 0,682.

**Palabras clave:** motivación, desempeño laboral, desempeño de tarea.



## **ABSTRACT**

The general objective of the thesis was to determine the influence of motivation on the work performance of the workers of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. in 2016, it had a type of basic study, non-experimental design, cross-sectional, quantitative approach, the population and sample was 32 workers, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire, the results showed that the level of motivation has a medium level of 84%, because the staff has been meeting their goals and objectives satisfactorily, feeling comfortable in their jobs, likewise the collaborators respect and accept the decisions that their superiors make within the organization, likewise the level of work performance of the Cooperative's workers is average at 81%, due to the work experience they have the collaborators, showing an effective mastery of the tasks they perform because they have prior knowledge of their work, concluding that there is an influence of motivation on job performance with a sig of 0.000 and a Spearman's Rho equal to 0.682.

Keywords: motivation, job performance, task performance.

## I. INTRODUCCIÓN

El **mercado global** de hoy en día a nivel mundial ha venido evolucionando con el paso del tiempo, producto de esta evolución el mercado laboral se ha tornado más competente, ya que muchas organizaciones realizan mejoras y tienden a adaptarse a las nuevas tecnologías que establece el mundo tecnológico, con la única finalidad de lograr el éxito empresarial deseado obteniendo un lugar importante en el mercado. Existen herramientas que ayudan a los gerentes en este proceso de adaptación, enfocadas en el máximo capital con que cuenta la empresa que son los colaboradores, ya que si ellos no se encuentran motivados a realizar sus tareas del día a día se observará un probable cambio en su desempeño laboral en la búsqueda para tener clientes satisfechos.

**En el Perú**, que es un país con diversas oportunidades laborales se ha venido observando la gran importancia que tienen los colaboradores dentro de una organización, y se ha venido trabajando para lograr que ellos se sientan motivados a desempeñarse eficaz y eficientemente en sus responsabilidades asignadas, por lo tanto, se tiene entendido que un colaborador no solamente se siente motivado con el dinero, es por ello que se desea encontrar nuevas formas de motivación, con la razón ya conocida de obtener mejores resultados en las organizaciones, ya que si el gerente satisface las necesidades motivacionales de los colaboradores, éstos se sentirán felices de satisfacer las necesidades de los usuarios desempeñándose correctamente en sus labores.

**En la región San Martín**, ha venido siendo observado que muchas entidades invierten y están muy enfocadas en brindar un buen trato y un buen servicio a los usuarios, ese enfoque no tiene nada de malo, pero de igual modo se ha observado que en ese intento de satisfacer a los usuarios se ha venido descuidando el motivar a su capital humano, por lo tanto los colaboradores no se sienten con el ánimo de desempeñar correctamente sus labores, y es allí donde se produce un desequilibrio no deseado, ya que uno queda más satisfecho, y para lograr el éxito deseado como se dice uno primero debe empezar por casa y hacer que sus colaboradores se

sientan con el deseo y la motivación de brindar un buen servicio y así desempeñar bien sus labores.

Siendo no ajena a esta problemática la **cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Tocache**, institución donde se ha venido observando cómo no tienen una motivación por ejemplo los trabajadores no se sienten comprometidos, los colaboradores piensan que la Cooperativa no se preocupa por su bienestar, de igual modo los trabajadores han manifestado que no sienten que dentro de la empresa pueden realizarse profesionalmente, es decir sienten que no van a ascender a un mejor puesto y con una buena remuneración. Todo lo antes mencionado y más han venido influenciando en el rendimiento del personal, y por lo tanto en lograr un buen lugar en el mercado de Tocache.

En función a ello se estableció como **problema general**: ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.?

En cuanto a la **justificación teórica**, se justificó en el uso de autores reconocidos en el manejo de las variables motivación (para la que se usó como autor a Martínez (2012), En su obra “motivación: la gestión empresarial”) y desempeño laboral (para la que se hizo uso de la teoría planteada por Arias Galicia, Fernando y Heredia Espinoza, Víctor del año 2004; respecto a la **justificación práctica**, desarrolló como la motivación influye en todo relacionado a ser desempeñado de cada colaborador dentro de la entidad, mediante la aplicación del plan de cómo es la motivación para obtener un buen desempeño laboral y con ello buscar que los colaboradores se encuentren motivados y cumpla eficientemente sus funciones para que de esa manera la empresa cumpla sus objetivos y ayude a corregir errores que se venían dando, sirviéndole así esto como un antecedente para futuras investigaciones o análisis que esta desee realizar; tuvo **justificación social**, donde se orienta a evaluar como motivar para que obtengan un buen rendimiento, lo que ayudara que el consejo

administrativo corrija errores que se vienen dando, para así tener socios más satisfechos.

Se tuvo como **objetivo general**: Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda, año 2016. Como **objetivos específicos**: h Determinar el nivel motivación de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Analizar el nivel de significancia entre la variable de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.

Finalmente, como **hipótesis general**:  $H_i$  = la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.  $H_o$  = la motivación no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el presente estudio se ha considerado algunos antecedentes que guardan relación directa con las variables de estudio. En ese sentido se tiene en cuenta lo manifestado por Guimarães (2023), en su artículo: Efectos de la justicia organizacional en la gestión del desempeño y el compromiso laboral. Concluyó que, mantener una comunicación entre los encargados de la entidad junto a los colaboradores genera que mejoren cada uno de las metas que son plasmadas y con ello mejorar las actividades a desarrollarse. Es por ello que es importante para las organizaciones a realizar cada actividad, porque muestra en una forma entendible, los beneficios de ser motivado en el desempeño laboral individual, de esa manera nos muestra los efectos de aplicar un adecuado plan motivacional en el rendimiento laboral de los colaboradores, asimismo los aportes brindados resultan de una gran importancia, ya que el estudio fue aplicado en una cooperativa, lo que nos permitirá tomar a este estudio como guía para la culminación del presente proyecto de investigación.

Asimismo, Sanabria-Navarro et al. (2023), en su investigación de artículo titulada: "Correlación de la actividad física con el desempeño laboral: una mirada desde Sincelejo, Sucre; concluyeron que, es una de las investigaciones que brindó al presente estudio gran cantidad de conocimientos ya que propuso un sistema que permita analizar las áreas de la empresa sobre la variable desempeño laboral, ya que en su estructura esta cuenta con gran variedad de información sobre esta como son conceptualización por varios autores, importancia de la medición de esta, y factores a tener en cuenta al momento de evaluar dicha variable, asimismo este proyecto es fundamental porque relaciona la variable con una cooperativa, lo que resulta un gran aporte ya que da las bases para la elaboración de los indicadores del estudio.

Por consiguiente, Dolores-Ruiz et al. (2023), en su investigación de artículo titulada: La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso; concluyeron que, la motivación es parte de

una estrategia utilizada por parte de las entidades para mejorar su desempeño del colaborador, de manera que se puedan obtener mayores resultados durante el desarrollo de las actividades; por otro lado, una de las claves del éxito es proporcionar un buen salario a los colaboradores.

En tanto, Zurita-Altamirano et al. (2023), en su investigación de artículo titulada: Motivación laboral del personal y productividad; concluyeron que, las organizaciones en la actualidad han experimentado severos cambios dentro de su plan de trabajo, ya que la ineficiencia en el desempeño por parte del personal ha sido uno de los problemas que ha conllevado a tomar acciones por parte de la entidad con el fin de poder mejorar su sistema de trabajo; es por ello que, se ha motivado al personal por medio de las capacitaciones para dar mayor enfoque a la metas a cumplir durante el plazo establecido por el ente.

Seguidamente, Peñalver et al. (2023), en su artículo titulado: "Interacción entre el afecto positivo grupal y el desempeño laboral grupal: estudio exploratorio, concluyó que, en la entidad no existe un plan de mejora que evalué a los trabajadores, lo que no le permite crecer y desarrollarse profesionalmente, debido a que los encargados no aplican las estrategias adecuadas para analizar su desempeño y que estos se comprometan con la empresa y se puedan corregir errores. Es un gran aporte porque el autor describe, analiza y conceptualizan la variable desempeño laboral, pero aparte de eso, genera una adaptación de cada uno de los indicadores de medición del desempeño a una cooperativa, lo que sirvió de mucho, ya que permitió identificar al autor que guía este trabajo e indagar más sobre su teoría en libros especializados y a partir de ellos poder elaborar los indicadores y dimensiones para el presente estudio, lo cual el desempeño será un mecanismo que fortalecerá el liderazgo.

Seguidamente, García-Salirrosas & Millones-Liza (2023) en su artículo "Aceptación de la tecnología y su relación en el desempeño laboral en los teletrabajadores; concluyeron que, la Cooperativa no cuenta con algunos documentos normativos de gestión que guie al

personal en sus actividades diarias, siendo estas de gran necesidad para que estos puedan desenvolverse de la mejor manera y se sientan satisfechos con su trabajo y se encuentren comprometidos con la institución y se tenga un orden en todas las actividades realizadas; muestra los factores más importantes y comunes que afectan el desempeño en una cooperativa, lo que nos permitió realizar un reconocimiento general de que efectivamente algunos factores como el deficiente trabajo en equipo y el bajo nivel de comunicación también afectan a la institución, es así que este estudio nos permite reconocer mejor la problemática existente en la organización y mediante esto entender mejor las formas de tratar dicho estudio.

Además, Joo & Sánchez (2023) en su artículo titulada: “Moderación de la cultura nacional entre el empoderamiento y la resiliencia en el desempeño laboral”, concluyó que, la forma como los encargados de una entidad motivan a su personal influye en como desempeñaran sus labores y que cada factor que más sobresale son como se adaptan dentro de la entidad, también esta como se siente un colaborador dentro de ello y la manera como se sienten seguros en cuanto al tema de incentivos y la satisfacción, lo que permitió a los encargados de analizar y aplicar estrategias que mejor ayuden al personal para el desenvolvimiento de los mismos.

Asimismo, Polo-Escobar et al. (2023), en su artículo titulada: Tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral de trabajadores de programas sociales en Perú; concluyen que, el uso de las herramientas digitales dentro de las organizaciones ha ayudado a perfeccionar el trabajo efectuado por parte de los colaboradores, ya que facilita las funciones y mejora el ejercicio profesional de los empleados. Además, es importante que la entidad tome en cuenta las capacitaciones, con la finalidad de poder enfatizar para alcanzar las metas trazadas.

Por consiguiente, Olivera-Garay et al. (2021), en su investigación de artículo titulada: Clima organizacional y su influencia en el desempeño

laboral de los trabajadores; concluyen que, se ha logrado mantener en buen estado el desarrollo de las actividades, debido a la buena labor que viene ejerciendo los colaboradores dentro de su área de trabajo; además, la organización ha establecido mecanismos para poder enfrentar a los problemas que se dan durante las actividades, dado que, la falta de desempeño es un factor muy grave para poder desarrollar diversas funciones.

Aunado a ello, Zapata-Huamaní et al. (2023), en su investigación de artículo titulada: Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil; concluyen que, el uso de los recursos ha sido el eje principal para desarrollar los proyectos establecidos por parte de la organización, lo cual permitió lograr obtener resultados beneficiosos a través del desempeño efectivos del personal dentro de su área. Asimismo, es importante tomar en cuenta acciones para proporcionar las herramientas adecuadas al personal a fin de poder enfrentar a las diversas dificultades que se pueda dar.

Referente a las teorías de la variable **motivación**, en cada trabajador un factor principal en una empresa o institución, ya que esto repercute en toda la organización sino también en su desempeño laboral de los mismos, afectando así factores como la calidad de servicio, calidad de productos y las buenas relaciones con los clientes, por lo que se puede definir como un estado emocional la que se encuentra el individuo en un determinado momento.

Como autor principal de esta variable, se tomó a Martínez (2012), quien indica que se motivado por la organización es importante para acreditar los aspectos necesarios para un buen desempeño, dentro del cual los factores motivacionales se miden a través de tres condiciones, internas, personal y externas.

Asimismo, Santiago-Torner & Muriel-Morales (2023), indican que, uno de los factores claves para desarrollar las actividades de manera eficiente, se lleva a cabo mediante la motivación impartida hacia el



personal que cumple sus funciones dentro de la empresa; en tal sentido, Triana & Gómez (2023), hacen referencia a la motivación como uno de los mecanismos que ha logrado mantener un buen ritmo de trabajo dentro de las organizaciones, debido a las ventajas y los buenos resultados que trae consigo esta nueva estrategias impuestas por las entidades; por lo tanto, una de las motivaciones se da por medio de incentivos económicos para dar mayor viabilidad a los colaboradores.

También, Armesto-Céspedes et al. (2023), mencionan que, la motivación está relacionada con el desempeño de los colaboradores, lo cual ayuda a identificar las capacidades de cada uno de ellos, y así se logre dar un buen resultado a las metas establecidas por la entidad. Asimismo, Froment et al. (2023), deducen que, la motivación se da de acuerdo a la satisfacción percibida por parte de los colaboradores que forman parte de la entidad, ya que permite conocer las expectativas y así de poder obtener como claro resultado una mejor función dentro de su área de trabajo;

Además, Panduro-Riva y Casas-Huamanta (2022), indican que, con el paso de los años se han implementado diversos sistemas, con el fin de poder lograr cumplir con las metas puestas en marcha por la organización; así obtener la motivación suficiente por parte de los empleados. También, Salazar-Marcatoma (2021), deducen que, la motivación es parte de un sistema al cual se sujetan las personas de acuerdo a los incentivos dados, lo cual permite mejorar el desarrollo de las actividades a un corto plazo, y así lograr dar mayor viabilidad al cumplimiento de las metas de la entidad.

En tanto, Chamaidán-Calle & Alvarez-Gavilanes (2022), define que, la falta de motivación puede ser uno de los factores deficientes para la organización, lo cual afecta el desarrollo de las actividades de la organización. Asimismo, Hernández-Mejía et al. (2023), menciona que, uno de los problemas muy comunes dentro de muchas entidades, es la falta de desempeño realizado por parte de sus colaboradores, lo cual este se debe a la poca motivación durante las funciones a desarrollarse.

Además, Nolasco-Labajos et al. (2021), indican que, la motivación se da cuando el empleado considera sustancial los beneficios recibidos por parte de la empresa, lo cual es uno de los factores determinantes para obtener resultados satisfactorios.

Además, García-Muñoz et al. (2023), menciona que, la motivación comprende el rendimiento de los colaboradores durante las actividades en ejecución, lo cual esto ayuda a mantener un buen sistema de desarrollo de la organización. Sin embargo, Vanegas (2024), deducen que, con los cambios tecnológicos se ha logrado mantener un desempeño efectivo por parte de los directivos; ya que, a proporcionado un nuevo método para tomar decisiones de acuerdo a los objetivos a cumplir, de tal manera se logre ver reflejado el desempeño de los colaboradores. Asimismo, Hernandez-Mendez et al. (2023), hacen referencia que, la motivación juega un rol primordial dentro del ámbito laboral, debido a los resultados logrados en base a las estrategias propuestas por la organización.

Respecto a sus dimensiones determinadas por Martínez (2012), se encuentran las siguientes:

Primera: **condiciones Motivacionales Internas:** son las condiciones internas que nace de la misma persona, lo que puede variar de acuerdo al comportamiento de la persona, variando así de acuerdo al tiempo y la época en la que nos encontramos, ya que estas condiciones identifican la intensidad o del comportamiento de los mismos. Cuyos indicadores son: logro: es el resultado por los esfuerzos que se hicieron y que finalmente se consiguió lo que se propuso, expresado mediante comportamientos como el inventar, crear cosas y momentos con mejores niveles o características, a fin de obtener lo propuesto. Poder: Expresado a través de acciones de dominio o influencia en las actividades del personal de la empresa. Afiliación: Manifestada a través de la expresión de comportamientos que nos permiten tener relaciones afectivas con otras personas o compañeros de trabajo. Autorrealización: Deseos de actividades que permiten al personal desarrollarse

profesionalmente y que mejore sus capacidades de desenvolvimiento. Reconocimiento: Actividad orientada a reconocer al trabajador por la obtención de algún logro, lo que permite la aceptación, admiración y credibilidad de los demás.

Segunda: **condiciones Motivacionales Personales**, afirma Vanegas (2024), que hay diferencias entre las condiciones internas y las externas de los individuos, es decir que las personas buscan las formas y metas para sus respectivos trabajos. Para Martínez (2012), es decir si una persona está satisfecha y le gusta lo que hace, será eficiente y actuar con lealtad y compromiso ante los demás, y que la manera de crecer de manera personal coincida con los planes de una entidad, para que de esa manera la persona pueda realizarse satisfactoriamente. Por su parte, Nolasco-Labajos et al. (2021), asegura que las actitudes del personal son intencionales, debido a que estas se orientan en alcanzar las metas personales estando dispuestas a ser miembros de una organización, y con ello mejorar las metas institucionales, a cambio de los objetivos el personal recibe una retribución y reconocimiento ya que las necesidades varían de acuerdo al tipo de persona, así mismo al involucrarse el personal con la empresa expresa su dedicación a ella en tiempo y esfuerzo.

Conteniendo los siguientes indicadores: Dedicación a la Tarea: expresado en el tiempo que se dedica el personal a la dedicación de las tareas asignadas y la iniciativa que estos ponen en la empresa, así mismo reflejan el grado de superación y las responsabilidades del individuo. Aceptación de la Autoridad: expresado en el reconocimiento a las personas o jerarquías superiores y al cumplimiento de las decisiones que estos emanan. Aceptación de Normas y Valores: evidenciado de acuerdo a las formas de comportarse expresando sus valores, creencias y costumbres para el desenvolvimiento de las personas permitiendo así cumplir con las metas, logrando los objetivos plasmados. Requisición: expresados en la obtención de retribuciones deseadas, a través de la

persuasión personal. Expectación: evidenciado en la expectativa que tienen el personal ante las actitudes de la empresa ante ellos.

Dimensión 3: **Condiciones Motivacionales Externas:** indican que es la manera de encontrar las causas de cómo se fomentan las conductas en el externo de la persona, como también son los reconocimientos externos. Cuyos indicadores son: Supervisión: el grado de control que tienen los representantes sobre el personal. Grupo de Trabajo: reconocimientos interrelaciones y la cooperación de los individuos para hacer los trabajos de manera grupal, haciendo participar a todos en general. Contenido del Trabajo: las formas de trabajo que brinda la organización al individuo, así como las facilidades para el acceso de la información. Salario: retribución al desempeño en el puesto de trabajo, retribuyendo de acuerdo con el esfuerzo que este ponga para que de esa manera la persona pueda satisfacer sus necesidades. Promoción: posibilidades de ascender jerárquicamente de un puesto a otro a través de un análisis respectivo por parte de los superiores.

Respecto a la variable **desempeño laboral**, se citó a Arias-Galicia & Heredia-Espinoza (2004), indica que tres elementos principales identifican el buen desempeño laboral, los mismos que tienen una estructura donde intervienen la forma que tiene las personas de fomentar sus conocimientos en cuanto a sus capacidades para articular sus recursos en torno a las funciones asignadas para que puedan llegar a las metas y con ello mantenerse competentes.

Asimismo, Ariani (2023), indican que, el desempeño es fundamental en cualquier desarrollo de actividad, debido a los buenos resultados obtenidos por el trabajo en conjunto de los colaboradores dentro de su área funcional. Asimismo, Araque (2023), mencionan que, el desempeño laboral permite mantener un buen sistema de desarrollo de las metas establecidas por la entidad; por lo tanto, uno de los rasgos más importantes de los entes, es contar con personal capacitado para cumplir funciones de acuerdo a las habilidades y conocimientos que presenta.

En este sentido, Gutiérrez et al. (2022), deducen que, la falta de desempeño puede ser un factor muy ineficiente para las organizaciones, debido a los diversos problemas que se dan durante el desarrollo de las actividades. En este contexto, Tuesta-Panduro et al. (2021), indican que, mediante el desempeño se ha logrado efectuar diversos mecanismos beneficiosos para la organización, ya que una de las razones para mejorar el rendimiento de las actividades se ha dado a través del esfuerzo realizado por parte de los empleados, logrando mantener estabilidad económica durante las gestiones realizadas.

Por ello, Hernández-Gracia (2023), mencionan que, el desempeño laboral sea convertido en uno de los procesos más valiosos para la ejecución de las tareas puestas en marcha por la organización, dado que su función principal es lograr contribuir con el desarrollo de actividades. Por lo tanto, Cantú et al. (2023), hacen mención que, las entidades han gestionado diversas estrategias con el fin de poder atender ante las necesidades de los colaboradores, ya que uno de los problemas mas comunes se debe al incumplimiento de los pagos por parte de la organización, lo cual esto genera un bajo rendimiento en las tareas asignadas.

Asimismo, Tello & Revilla (2023), el gerente deberá propiciar un ambiente laboral armonioso, donde se abarque las capacidades de los empleados en comunión con las funciones del puesto, lo cual en parte se logra a través de la comunicación constante entre jefes y subordinados. Además, Castro Mori y Delgado-Bardales (2020), así como entrevistando a su personal, aplicando mecanismos que permitan retroalimentar a los mismos, indicando la forma como deben cumplir sus funciones y la manera como pueda redireccionar el logro de los objetivos planteados por la empresa. Esto permite fomentar la eficacia en el desempeño de las funciones de cada uno de los empleados.

En tanto, Aldaz-Quinto et al. (2022), mencionan que, el desempeño es primordial para lograr cumplir con los objetivos puestas a disposición de la organización, de tal manera se pueda mejorar el

rendimiento y capacidad en función las gestiones efectuadas. Asimismo, Montilla-Pérez et al. (2021), deducen que, el desempeño laboral es uno de los nuevos fundamentos para mejorar el nivel de rendimiento económico de la organización, de tal manera se logre mantener un buen sistema de desarrollo.

Las dimensiones fueron determinadas por Arias-Galicia & Heredia-Espinoza (2004), como las siguientes:

Dimensión 1: **Modo de Actuación**: indican que esta dimensión se centra en cómo los colaboradores muestran contextos de las cuales vinculan a su entorno personal, ya que son procesos que muestran dentro de ellos, porque se enfoca en cómo los colaboradores deben saber afrontar los problemas que existen fuera o dentro de su centro laboral, sabiendo actuar de una manera profesional, mejor dicho los problemas personales no debe mezclar con los problemas de su trabajo, es así como su modo de actuación debe ser resuelto con el objetivo de mantener un mejor desempeño dentro de ello, mostrando que es un profesional para asumir los problemas, encontrando las mejores soluciones para ello. Es así que se determina la iniciativa para solucionar algún inconveniente, el liderazgo que le diferencia frente a esto, la competencia frente al resto en base a su experiencia laboral. Considerando indicadores como: Iniciativa: es la generación de ideas que aporten a la organización, se expresado a través del aporte que la capacidad intelectual del individuo. Competencias: conjunto de factores que toman parte del desempeño del personal. Ya sean estos las habilidades, actitudes y valores de los personales. Liderazgo: son las capacidades que todo colaborador tiene con el fin de mejorar la manera de brindar un servicio, mejor dicho, de cómo llegar a ello para obtener resultados positivos, generando un mejor control de las metas a cumplirse. Experiencia laboral: son los aspectos principales en desenvolvimiento del personal y reflejado en su desempeño, ya que el conocimiento y a la confianza del dominio de las funciones es muy importante.

Dimensión 2: **Características Personales:** se basa en cómo los colaboradores se presentan de una manera natural sin esconder nada para que puedan ser reconocidos de manera positiva y con ello las organizaciones puedan mejorar su manera de ser tratados. Es por ello que cada gerente muestra sus habilidades para que comprendan a los colaboradores y con ello lograr el éxito de crecer profesionalmente, manteniendo estrategias fundamentales para lograr mejorar los obstáculos que se presentan día a día de los cuales puedan ocasionar bajas importantes. (Arias y Heredia 2004. P.68). Teniendo como indicadores a: Flexibilidad: es la adaptación a los cambios dentro de la organización que permitan a la empresa un desarrollo y al personal un mejor desenvolvimiento. Sentido de pertenencia: compromiso del individuo con la organización, y debe constituirse como una vía de la empresa hacia a sus empleados y de los empleados a la misma. Ética: obligaciones y derechos de los individuos que deben demostrar ante la organización, dentro y fuera de la misma.

Dimensión 3: **Relaciones Interpersonales:** indican que es fundamental que dentro de una entidad existan las relaciones interpersonales para que con ello mejoren la comunicación y cumplir con los objetivos plasmados que se dan constantemente, asimismo mejorar la relación entre compañeros para que obtengan beneficios positivos dentro de la entidad (Arias y Heredia 2004. P.68). Sus indicadores son: comunicación: es de gran importancia en la organización, así mismo cumple roles informativos y de control en todas las áreas de la organización. Relaciones con los Superiores: evidenciado en el trato con los superiores, así mismo el respeto a los mismos. Relaciones entre compañeros de trabajo: el trato entre los compañeros de trabajo y la cooperación de los mismos en las diversas tareas asignadas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

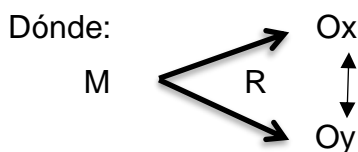
##### 3.1.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio fue básica, ya que a raíz de los resultados encontrados se generaron nuevos conocimientos (Arias-Galicia & Heredia-Espinoza, 2004).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Fue **diseño no experimental**, porque fue no se manipuló en ningún momento a las variables abordadas por el autor (Arias-Galicia & Heredia-Espinoza, 2004), de nivel **Correlacional-causal**, porque estuvo descrito las relaciones o causa-efecto entre las variables en una forma fija, corte transversal, ya que fue observado las causas y efectos en un solo periodo Arias-Galicia & Heredia-Espinoza (2004),

#### Esquema del diseño



**M:** Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.

**O<sub>x</sub>:** Motivación

**O<sub>y</sub>:** Desempeño Laboral

**R:** Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variables

Variable 1: Motivación

##### Definición conceptual

Martínez (2012), quien indica que es importante que cada colaborador este motivado para acreditar los aspectos necesarios para un



buen desempeño, dentro del cual los factores motivacionales se miden a través de tres condiciones, internas, personal y externas.

### **Definición operacional**

Para medir esta variable se consideraron sus dimensiones e indicadores distribuidos así: **a) condiciones motivacionales internas** con sus indicadores: logro, poder, afiliación y reconocimiento; **b) condiciones motivacionales personales** con sus indicadores: autorrealización, dedicación a la tarea, aceptación de la autoridad, aceptación de normas y valores y expectación; **c) condiciones motivacionales externas** con sus indicadores: Supervisión, Grupo de Trabajo, Contenido del Trabajo, Salario y Promoción.

**Escala:** Ordinal con valoración Likert.

Variable 2: desempeño laboral

### **Definición conceptual**

Según Arias-Galicia & Heredia-Espinoza (2004), indica que tres elementos principales identifican el buen desempeño laboral, los mismos que tienen una estructura donde intervienen mejorar las capacidades que tienen los colaboradores y con ello mejorar las capacidades para articular sus recursos en torno a las actividades asignadas para al cumplimiento de los objetivos competentes respectivos.

### **Definición operacional**

Para medir esta variable se consideraron sus dimensiones e indicadores distribuidos así: **a) condiciones motivacionales internas** con sus indicadores: logro, poder, afiliación y reconocimiento; **b) condiciones motivacionales personales** con sus indicadores: autorrealización, dedicación a la tarea, aceptación de la autoridad, aceptación de normas y valores y expectación; **c) condiciones motivacionales externas** con sus indicadores: Supervisión, Grupo de Trabajo, Contenido del Trabajo, Salario y Promoción.

**Escala:** Ordinal con valoración Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Estuvo conformado por todos los trabajadores de la cooperativa, en este caso fueron 32, los mismo que nos servirán como muestra.

#### **3.3.2. Muestra**

Fue considerado por la misma cantidad de la población debido a que fue una cantidad reducida.

#### **3.3.3. Muestreo**

Fue empleado el muestreo no probabilístico censal debido a que la muestra fue determinada de acuerdo con los criterios del investigador sin aplicar la probabilidad.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un colaborador de cooperativa de ahorro y crédito Tocache Ltda., 2016.

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

Por ello la problemática y el desarrollo de cada variable, fue elaborado por encuesta hacia los colaboradores de la Cooperativa con ítems similares a su motivación y desempeño laboral dentro de la misma, dicha encuesta se aplicó a todo el personal por no tener una población muy numerosa, para así de esa manera procesar dichos valores.

#### **Técnica**

Fue empleado la encuesta como técnica a través de su instrumento correspondiente para abordar la obtención de los datos necesarios

#### **Instrumento**

Se empleó el cuestionario por medio de la integración de preguntas en función a cada una de las variables y sus dimensiones e indicadores, tal como se detalla a continuación:

Para la variable motivación, el cuestionario estuvo conformado por 28 preguntas en base a sus 3 dimensiones, también se consideró una escala de tipo Likert con opciones de: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

En cuanto a la variable desempeño laboral, el cuestionario contó con 29 interrogantes en función a sus 3 dimensiones, también se consideró una escala de tipo Likert con opciones de: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

### **Validez**

Fue realizado mediante la revisión de expertos para ello fue elaborado encuestas que estuvieron validados por 3 expertos (2 administradores y un metodólogo, se encuentran en los anexos).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de las encuestas fue realizado a la prueba piloto, que en este caso fueron 20 encuestas, en el programa SPSS 22, de acuerdo a la aplicación de la prueba de alfa y Cronbach.

Tabla

*Alfa de cronbach para las variables de estudio*

Alfa de cronbach	Numero de elementos
Motivación (0.970)	28
Desempeño laboral (0.962)	29

*Fuente.* Elaboración a partir de validaciones

Del procesamiento se obtuvo que para el primer instrumento se corroboró una fiabilidad de ,970 y para el segundo fue ,962 con el cual se garantizó una confiabilidad fuerte.

### **3.5. Procedimiento**

Se inició por medio de la presentación de una solicitud hacia el directivo de la empresa para contar con el permiso correspondiente, de modo que no se dificulte el proceso; luego se realizó la conformación del

marco teórico con información verás procedente desde fuentes confiables; se procedió con el diseño de los cuestionarios concordante con cada variables, los cuales pasaron a ser validados por medio del juicio de expertos, así como el valor de su confiabilidad por Alpha de Cronbach; luego se abordó la aplicación de forma directa a la muestra correspondiente con el cual se obtuvieron los datos para el análisis descriptivo e inferencial a través del Excel y SPSS, proporcionado los resultados que facilitaron crear las conclusiones y recomendaciones.

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

Cada uno de los datos que fueron acreditados por parte de la muestra, la cual fue procesada a través del SPSS v.25 con ello se efectuaron las figuras y tablas estadísticas que sirvieron para mejorar la presentación de cada uno de los resultados en función a lo establecido en los fines para la comprobación de las hipótesis empleando el Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Fueron respetados cada uno de los principios éticos internacionales, los mismos que se detallan como sigue: **beneficencia**, debido a que precisamente se buscó beneficiar a la empresa por medio de la entrega de datos concretos que pudieron ser empleados para la solución de las falencias primordiales; **no maleficencia**, debido a que no se buscó la generación de perjuicio en torno al funcionamiento integral de la empresa ni tampoco a sus colaboradores; **justicia**, permitiendo una participación equitativa donde fueron respetados las personas en cuanto a sus derechos y principios; **autonomía**, debido a que cada participante tuvo la libertad de elección así como la entrega de resultados tal como suceden en su área de acuerdo a lo preguntado.

## **IV. RESULTADOS**

A continuación, se desarrolla la presentación de cada uno de los resultados en base a cada uno de los objetivos tomando en cuenta los

datos recopilados para una comprensión óptima de la relación de las variables en cuanto a los colaboradores en función a las respuestas de 32 trabajadores de la cooperativa en estudio.

#### **4.1. La motivación en la cooperativa de ahorro y crédito Tocache Ltda.**

Los resultados mostrados en cuanto a la aplicación de las encuestas que fueron determinados el nivel de motivación que procesaron y se dividieron en niveles, para que puedan observar en que nivel estuvieron encontrados, por ello fueron calculados las frecuencias de los puntajes recibidos en las siguientes tablas y gráficos.

**Tabla 1**

*Frecuencias de la motivación*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	0	0%
Medio	27	84%
Bajo	5	16%
Total	32	100%

Nota. Elaboración propia

De las 32 personas que representan a la misma población, las mismas que sirvieron como muestra contemplados en los registros de personal de la institución, se concluye que el 84% mencionan que el nivel de motivación es medio, mientras que el 16% manifiesta que es bajo.

#### 4.2. Descripción del nivel de motivación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.

**Tabla 2**

*Frecuencias de la dimensión de condiciones motivacionales internas.*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	0	0%
Medio	27	84%
Bajo	5	16%
Total	32	100%

Nota. Elaboración propia

Con respecto a la dimensión de condiciones motivacionales internas, los colaboradores manifiestan que las condiciones motivacionales internas dentro de la organización son medio, representando así un 84% del total de encuestados y un 16% manifiestan que es bajo. Así mismo de acuerdo a los indicadores de esta variable se tiene que la institución en donde más resalta es cuanto a la realización que tienen los colaboradores, debido a que el personal viene cumpliendo sus metas y objetivos satisfactoriamente y que se superan cada día más, la mayoría de ellos se sienten cómodos en su puestos de trabajo sin la necesidad de poder ascender y aprendiendo nuevas cosas por las mismas responsabilidades que estos conllevan, ya que falta mejorar el indicador de poder, ya que la entidad no le da la oportunidad de ejercer control sobre sus acciones laborales y no Confían en delegarle responsabilidades en la toma de decisiones.

**Tabla 3**

*Frecuencias de la dimensión de condiciones motivacionales personales.*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	0	0%
Medio	26	81%
Bajo	6	19%
Total	32	100%

Nota. Elaboración propia

La dimensión de condiciones motivacionales personales, manifiestan dentro de la organización es media, representando así un 81 % del total de encuestados y un 19% manifiestan que es bajo. Así mismo de acuerdo a los indicadores de esta variable se tiene que la institución en donde más resalta es cuanto a la aceptación de la Autoridad que tienen los colaboradores, ya que respetan y aceptan las decisiones que sus superiores toman dentro de la empresa y manifiestan que sus superiores son las personas idóneas e indicadas para tomar las decisiones inmersas a su trabajo, con una falta de mejora en el indicador de expectativa ya que no se sienten a gusto con la gestión que emplean los directivos de la empresa y no están conforme con las políticas que la empresa designa para sus trabajadores.

**Tabla 4**

*Frecuencias de la dimensión de condiciones motivacionales externas.*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	0	0%
Medio	28	88%
Bajo	4	13%
Total	32	100%

Nota. Elaboración propia

Con respecto a la dimensión de condiciones motivacionales externas, manifiestan que las condiciones motivacionales externas dentro de la organización son medias, representando así un 88 % del total de encuestados y un 12% manifiestan que es bajo. Así mismo de acuerdo a los indicadores de esta dimensión se tiene que en donde más resalta es cuanto al contenido del trabajo que tienen los colaboradores, ya que la empresa les brinda a los trabajadores material esencial para desarrollar un efectivo trabajo, faltando mejorara en el indicador de salario, ya que el sueldo que percibe no compensa las actividades que desempeña y el sueldo percibido no satisface sus necesidades satisfactoriamente.



#### 4.3. Desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Tocache Ltda.

Los resultados de la aplicación de las encuestas para determinar el nivel de desempeño laboral, se procesaron y se dividieron en niveles, para ver en qué nivel se encuentran, por lo que se calcularon las frecuencias de los puntajes obtenidos en las siguientes tablas y gráficos.

**Tabla 5**

*Frecuencias de desempeño laboral*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	0	0%
Medio	26	81%
Bajo	6	19%
Total	32	100%

Nota. Elaboración propia

De las 32 personas encuestadas que representan a la misma población, las mismas que sirvieron como muestra contemplados en los registros de personal de la institución, concluimos que el 81% mencionan que el nivel de desempeño laboral es medio, mientras que el 19% manifiesta que es bajo.

#### 4.4. Descripción del nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.

Los datos obtenidos fueron procesados de acuerdo a cada dimensión con sus respectivos valores, calculando así sus frecuencias por dimensión con su respectivo gráfico.

**Tabla 6**

*Frecuencias de la dimensión de modo de actuación*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	0	0%
Medio	27	84%
Bajo	5	16%
Total	32	100%

Nota. Elaboración propia

Los resultados con respecto a la dimensión de modo de actuación, se puede decir que los modos de actuación dentro de la organización es medio, representando así un 84 % del total de encuestados y un 16% manifiestan que es bajo. Así mismo de acuerdo a los indicadores de esta variable se tiene que la institución en donde más resalta es cuanto a la experiencia laboral que tienen los colaboradores, debido a que el personal demuestra un efectivo dominio de las tareas que realiza y no necesita que se le enseñe, ya que tiene conocimientos previas hacia su labor, teniendo como debilidad el indicador de iniciativa, ya que el colaborador no tiene la predisposición de tomar las acciones para así demostrar sus habilidades, generar ideas que mejoren su trabajo y a la escasa evaluación del desempeño que realizan, así mismo no existe un plan de mejora institucional sobre todo con referencia al recurso humano existente dentro de la cooperativa.

**Tabla 7***Frecuencias de la dimensión de características personales*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	0	0%
Medio	26	81%
Bajo	6	19%
Total	32	100%

Nota. Elaboración propia

Con respecto a la dimensión de características personales, manifiestan que las características personales de los colaboradores dentro de la organización son medio, representando así un 81% del total de encuestados y un 19% manifiestan que es alto. Así mismo de acuerdo a los indicadores de esta dimensión se tiene que la institución en donde más resalta es en el indicador de valores, debido a que el colaborador demuestra un buen comportamiento basándose en principios fundamentales de superación personal y desarrolla su trabajo en base a valores profesionales, faltando mejorara en el indicador de flexibilidad, ya que el personal no fue adaptado a los cambio o circunstancias que se puedan presentar y no es muy flexible a las decisiones drásticas que los directivos puedan tomar.

**Tabla 8***Frecuencias de la dimensión de relaciones interpersonales*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	0	0%
Medio	26	81%
Bajo	6	19%
Total	32	100%

Nota. Elaboración propia

Con respecto a la dimensión de relaciones interpersonales, manifiestan que las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de la organización son medio, representando por un 81% del total de encuestados y un 19% manifiestan que es alto. Así mismo de acuerdo a los indicadores de esta dimensión se tiene que la institución en donde más resalta es en a cuanto al indicador de relaciones con los superiores, ya que las relaciones con sus jefes inmediatos se basa en el respeto y que las buenas relaciones con los superiores crea cordialidad en el ambiente de trabajo, faltando mejorar el indicador de comunicación, debido a que el colaborador no mantiene una plena comunicación con los directivos de la empresa y no se comunica fluidamente con todos los miembros de la organización, además de no comunicar las ocurrencias que se presente en su centro de trabajo.

#### 4.5. Prueba de normalidad

**Tabla 9**

*Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra*

		Motivación	Desempeño laboral
N		32	32
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	87,97	95,22
	Desviación estándar	12,514	14,260
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,344	,281
	Positivo	,344	,281
	Negativo	-,237	-,153
Estadístico de prueba		,344	,281
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los valores observados de las frecuencias siguen una distribución normal. Le corresponde una prueba no paramétrica, por lo tanto se utilizó la prueba de Spearman.

**4.6. Influencia de la motivación en el desempeño laboral de la cooperativa de ahorro y crédito Tocache Ltda., 2016.**

**Tabla 10**

*Relación entre la motivación y el desempeño laboral*

			Motivacion	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El coeficiente de correlación de Spearman (r), es igual a 0,682, lo que se concluye que la influencia de la motivación en el desempeño laboral es directa considerable. También se reconoce que la influencia entre dichas variables es 0.000 por lo que significativa, es decir es menor a 0.05, con lo cual se concluye aceptar (**H<sub>i</sub>**) y rechazar la hipótesis alterna (**H<sub>o</sub>**).

## V. DISCUSIÓN

Los trabajadores de la Cooperativa cumplen con sus objetivos y metas propuestas de manera satisfactoria, estando motivados, teniendo así un buen desempeño laboral, resultado que coincide con la apreciación de Gatica, (2009) donde manifiesta que el personal motivado conlleva a que la empresa cumpla con sus metas y que esta maneje de manera eficiente sus recursos.

La Cooperativa no da oportunidad de ejercer control y la toma de decisión sobre sus funciones, debido a que no tiene un manual de funciones bien establecidas y con un orden jerárquico, por lo que no confían en delegar mayores responsabilidades, resultado que coincide con la apreciación de Barillas & Díaz. L. & Díaz V. (2013), concluye que la falta de documentos normativos de gestión que direccionan al personal, conlleva tener un desorden institucional y que las labores se rigen bajo especificaciones directas en todo el personal.

Los trabajadores de la Cooperativa demuestran un efectivo dominio de funciones que realizan sin tener la necesidad de una retroalimentación, ya que tienen experiencias o conocimientos previos a sus labores y de existir la escasa evaluación del desempeño laboral que realizan los directivos hacia los trabajadores, así mismo no existe un plan de mejora institucional sobre todo con referencia al recurso humano existente dentro de la cooperativa, en referencia a este resultado Iturralde T. (2011) discrepa ya que manifiesta que la no existencia de planes de mejora institucionales a los trabajadores, no le permite al colaborador crecer laboralmente, debido a que no se realizan las evaluaciones de manera técnica.

Dentro de una entidad deben mantener a los colaboradores motivados para que puedan generar una atención de los servicios que ofrecen, es por ello que los gerentes aplican estrategias de cómo mantener un mejor control de las actividades que realizan dentro de ello, si bien es cierto aplican los bonos, los pagos extras cuando llegan a

cumplir con las metas, ya que eso influye a que un colaborador este motivado a llegar al objetivo que cada gerente lo plantee al momento de ingresar a cumplir con sus labores, si bien es cierto para que puedan llegar a obtener dichas motivaciones, los gerentes evalúan a cada uno ellos, mejor dicho los evalúan para que los observan si tienen la experiencia adecuada para laborar en dicho puesto y con ello analizar si son aptos para recibir una bonificación al momento de cumplir con los objetivos plasmados, es así como los gerentes mantienen un buen ambiente laboral, relacionándolos entre ellos (Martínez, 2012).

Los trabajadores de la Cooperativa se sienten cómodos en su puesto de trabajo sin la necesidad de poder ascender y aprender nuevas cosas por la misma responsabilidad que estos conllevan, con respecto Barillas, N. & Díaz, L. & Díaz, V. (2013) coincide con este resultado ya que manifiesta que los empleados no tienen la intención de seguir ascendiendo dentro de la empresa, siendo conformistas con lo que tienen sin necesidad de tener responsabilidades.

Por ello, muestran que el desempeño laboral es fundamental para que las cooperativas generen grandes beneficios, para llegar a ello los encargados de cada entidad se centran en mantener satisfechos a los colaboradores para que puedan brindar un mejor servicio hacia los usuarios, porque colaborador incentivado brinda una atención de calidad, con ello pueden ser los bonos que los ofrecen por llegar a cumplir con sus metas, ya que cuando el gerente toma en cuenta las opiniones o las sugerencias de su personal ellos se sienten parte de la entidad, haciendo que mejoren cada relación que pueda existir dentro de ello, es así como se llega a obtener un mejor control de las actividades que realizan para mejorar la relación de los usuarios al momento de obtener un crédito y así obtener beneficios positivos (Arias y Heredia, 2004).

Los resultados de la correlación nos muestran que existe una relación directa considerable, sin embargo, no existe una relación muy



alta que pueda decir que estar motiva es indispensable en desempeño y en resultados obtenidos.

## VI. CONCLUSIONES

Después de haber realizado los análisis correspondientes y conociendo cada uno de los resultados, en concordancia con los objetivos, se llegó a las siguientes conclusiones:

- 6.1. Con respecto al nivel de la motivación de los Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. 2016, tiene un nivel medio, debido a que el personal viene cumpliendo sus metas y objetivos satisfactoriamente sintiéndose cómodos en su puestos de trabajo, así mismo los colaboradores respetan y aceptan las decisiones que sus superiores toman dentro de la organización y los superiores son las personas idóneas e indicadas para tomar las decisiones inmersas a su trabajo, la empresa les brinda a los trabajadores material esencial para desarrollar un efectivo trabajo, faltando mejorar la remuneración que perciben, ya que el sueldo percibido no compensa las actividades que desempeñan y no satisfacen sus necesidades satisfactoriamente y que la Cooperativa no les da la oportunidad de ejercer control sobre sus acciones laborales y no confían en delegar responsabilidades en la toma de decisiones a los trabajadores y no están conforme con las políticas que la empresa designa para sus trabajadores.
- 6.2. Con respecto al nivel de desempeño laboral de los trabajadores, mencionan que el nivel de desempeño laboral es medio, debido a la experiencia laboral que tienen los colaboradores, mostrando un efectivo dominio de las tareas que realiza porque tienen conocimientos previos a su labor, así mismo el colaborador demuestra un buen comportamiento basándose en principios fundamentales de superación personal y desarrolla su trabajo en base a valores profesionales siendo sus relaciones laborales y amicales con sus jefes inmediatos buenas, basándose en el respeto, creando cordialidad en el ambiente de trabajo, teniendo como debilidad que el colaborador no tiene la predisposición a

emprender acciones, crear oportunidades, así mismo no existe un plan de mejora institucional sobre todo con referencia al recurso humano existente dentro de la cooperativa, el personal no se adapta con facilidad a los cambios o circunstancias que se puedan presentar y no es muy flexible a las decisiones drásticas que los directivos puedan tomar.

- 6.3. Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman ( $r$ ), es igual a 0,682, lo que indica que la relación entre las variables es directa considerable, siendo esta significativa, es decir es menor a 0.05.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al gerente de recursos humanos:

- 7.1. Brindar mayores incentivos laborales a las metas obtenidas, así mismo los gerentes deben de dar autoridad y responsabilidad a su personal al alcance de sus funciones.
- 7.2. Revisar frecuentemente las políticas que la Cooperativa tiene.
- 7.3. Crear planes de capacitación al personal, así mismo retroalimentar a todo el personal de forma mensual.

## REFERENCIAS

- Aldaz-Quinto, R., Alvarado-Torres, M. y Castro-Ramírez, M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1588](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588)
- Araque, Y., López, R. & Alvarado, N. (2022). Consolidation of sustainable and healthy entrepreneurship based on resonant leadership and labor performance. *Social Sciences Magazine*, 28(4). DOI: 10.31876/rcs.v28i4.39113
- Ariani, D. (2023). Exploring relationship of job satisfaction, organizational culture, and employee performance in small medium enterprise. *International Journal of Professional Business Review*, 8(2). DOI:10.26668/businessreview/2023.v8i2.876
- Arias & Heredia (2004) *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*, 3° reimpresión, Editorial Trillas, México 2004.
- Armesto-Céspedes, M., González, F. & Armesto-Céspedes, M. (2023). Motivation and job satisfaction of teachers in gastronomy in Lima high schools. *Venezuelan Management Magazine*, 28(9). DOI:10.52080/rvgluz.28.e9.20
- Cantú, N., Pedraza, N. & Madero, S. (2023). Relationship between work environment, satisfaction, commitment, and performance of human capital in a higher education campus. *University education*, 16(4). DOI:10.4067/S0718-50062023000400011
- Castro Mori, K. y Delgado-Bardales, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral: Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Castro-Maldonado, J., Gómez-Macho, L., Camargo-Casallas, E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento

de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27 (75).  
<https://doi.org/10.14483/22487638.19171>

Chamaidán-Calle, K. & Alvarez-Gavilanes, J. (2022). La motivación factor clave en el desempeño laboral de funcionarios públicos descentralizados. *MQRInvestigar*, 6(3), 823–844.  
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.6.3.2022.823-844>

Dolores-Ruiz, E., Salazar-Gómez, J. y Valdivia-Rivera, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. *Un estudio de caso. RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

Froment, F., De-Besa Gutiérrez, M. & Flores, J. (2023). Effect of autonomy support on academic satisfaction: academic motivation and engagement as mediating variables. *Educational Research Magazine*, 41(2). DOI:10.6018/rie.546251

García-Muñoz, J. y Vergara-Hernández, M. (2023). Ensayo científico la importancia de la motivación, el yoga y su contribución a la equidad educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 4669-4684. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6507](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6507)

García-Salirrosas, E. & Millones-Liza, D. (2023). Acceptance of technology and its relationship to job performance in teleworkers. *Venezuelan Management Magazine*, 28(9). DOI:10.52080/rvgluz.28.e9.13

Guimarães, D., Soares, C. & da Silva Zonatto, V. (2023). Effects of Organizational Justice on the Relationship between Performance Management Consistency and Work Engagement. *Management Studies*, 39. DOI: 10.18046/j.estger.2023.168.5951

Gutiérrez, H., Gutiérrez, M. & Gonzales, C. (2022). Pearson and yates statistics for professional performance according to job quality. *Human Review. International Humanities Review*, 11. DOI: 10.37467/revhuman.v11.4135

Gutiérrez-Aguilar, O., Mollo-León, M. & Talavera-Mendoza, F. (2023). Mediation of Personal Motivation, School and Parental Self-Efficacy in the

Educational Role A Post-pandemic Empirical Analysis. *Human Review. International Humanities Review*, 21.  
DOI:10.37467/RE VHUMAN.V21.5068

Hernández-Gracia, T. (2023). Editorial: Labor performance and social well-being in organizations. *Venezuelan Management Magazine*, 101(28).  
DOI: 10.52080/rvgluz.28.101.1

Hernández-Mejía, J., Vásquez-Donaire, J. y Cruz-Flores, L. (2023). La motivación laboral derivada del clima organizacional: enfoque en el personal administrativo de la Universidad Pedagógica, Honduras. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(2), 5309–5322. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.983>

Hernandez-Mendez, M., Garcia-Treviño, y I. Ocegueda-Mercado, C. (2023). Causas de un inadecuado clima laboral en empresa electrónica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 1325-1335.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5401](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5401)

Joo, A. & Sánchez, A. (2023). Moderation of national culture between psychological empowerment and resilience in job performance. *Social Sciences Magazine*, 29(4). DOI: 10.31876/rcs.v29i4.41268

Martínez (2012), *Motivación: La gestión empresarial*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.

Montilla-Pérez, L., Sánchez-Dávila, K. y Delgado-Bardales, J. (2021). Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto, 2015 – 2016. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1679-1700.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.376](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.376)

Nolazco-Labajos, A., Bustamante-Cieza, E. y Moreno-Rodríguez, R. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 162–176.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455>

- Olivera-Garay, L., Leyva-Cubillas, L. y Napán-Yactayo, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Panduro-Riva, C. y Casas-Huamanta, E. (2022). Relación de la motivación laboral con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de una universidad pública de Perú. *SATHIRI*, 17(1), 34-44. <https://doi.org/10.32645/13906925.1101>
- Peñalver, J., Salanova, M. & Martínez, I. (2023). Are all happy groups productive? Interaction between group positive affect and group job performance: exploratory study. *CES Psychology Magazine*, 16(3). DOI:10.21615/cesp.7130
- Polo-Escobar, B., Hinojosa-Salazar, C. & Carranza-Guevara, R. (2023). Information and communication technologies and work performance of social program workers in. *Venezuelan Management Magazine*, 28(10). DOI:10.52080/rvgluz.28.e10.15
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9 (3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Salazar-Marcatoma, L. (2021). Motivación y Calidad de vida laboral en el personal asistencial del Hospital Hugo Pesce Pescetto, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3677-3700. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.558](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.558)
- Sanabria-Navarro, J., Silveira-Pérez, Y. & Niebles-Núñez, W. (2023). Correlación de la actividad física con el desempeño laboral: una mirada desde Sincelejo, Sucre. *Challenges*, 50. DOI:10.47197/retos.v50.96950
- Santiago-Torner, C.& Muriel-Morales, N. (2023). Ethical Leadership, Intrinsic Motivation and Creative Behavior in the Colombian Electricity Sector. *Venezuelan Management Magazine*, 28. DOI:10.52080/rvgluz.28.104.16



- Tello, M. & Revilla, A. (2023). Competences for the work performance of the public servant in Peru. *University education*, 29. DOI: 10.31876/rce.v29i.40470
- Triana, G. & Gómez, Y. (2023). Motivation, loyalty, and commitment as pioneers of brand communities. *Communication Magazine*, 22(2). DOI:10.26441/RC22.2-2023-3185
- Tuesta-Panduro, J., Angulo-Cárdenas, M. & Chávez-Santos, R. (2021). Job performance in Peruvian public entities: Salary impact, seniority and academic level. *Venezuelan Management Magazine*, 95(26). DOI:10.19052/rvgluz.27.95.12
- Vanegas, C. (2024). La motivación como herramienta investigativa para semilleros contables en Colombia. *South Florida Journal of Development*, 5(2), 501–515. <https://doi.org/10.46932/sfjdv5n2-007>
- Zapata-Huamani, Z., Cecilia-Napán, A. y Meza-Rodríguez, R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *Revista Científica de la UCSA*, 10(2). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.02.020>
- Zurita-Altamirano, J., Llerena-Barreno, E. y Guerrero-Velastegui, C. (2023). Motivación laboral del personal y productividad: elementos esenciales para el desarrollo organizacional. *Dominio De Las Ciencias*, 9(4), 106–131. <https://doi.org/10.23857/dc.v9i4.3576>

## **ANEXOS**



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
MOTIVACIÓN	<b>Martínez G. M. (2012)</b> la cual indica que la motivación laboral se mide a través de tres condiciones, internas, personal y externas	Para la evaluación de la variable se aplicara una encuesta al público objetivo y mediante el levantamiento de información	CONDICIONES MOTIVACIONALES INTERNAS	Logro	ORDINAL
				Poder	
				Afiliación	
				Reconocimiento	
			CONDICIONES MOTIVACIONALES PERSONALES	Autorrealización	
				Dedicación a la Tarea	
				Aceptación de la Autoridad	
				Aceptación de Normas y Valores	
			CONDICIONES MOTIVACIONALES EXTERNAS	Expectación	
				Supervisión	
				Grupo de Trabajo	
				Contenido del Trabajo	
DESEMPEÑO LABORAL	<b>Arias Galicia, F. y Heredia Espinoza, V. (2004)</b> Es imprescindible que el mismo posea la capacitación necesaria para el ejercicio de su cargo, de esta forma, el personal	Para la evaluación de esta variable al igual que la anterior se evaluara mediante una encuesta a los trabajadores de la empresa	MODO DE ACTUACIÓN	Iniciativa	ORDINAL
				Competencias	
				Liderazgo	
				Experiencia Laboral	
			CARACTERISTICAS PERSONALES	Flexibilidad	
				Sentido de Pertenencia	
				Ética	
				Valores	
			Comunicación		

---

pasa a ocupar un  
lugar privilegiado en  
la organización

RELACIONES  
INTERPERSONALES

Relaciones con los supervisores

---

Relaciones entre Compañeros de  
Trabajo

---

## Matriz de Consistencia

<b>TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	“Influencia de la motivación en el desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.2016”
<b>PROBLEMA</b>	¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.?
<b>HIPÓTESIS</b>	<p><b>Hi</b> = la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.</p> <p><b>Ho</b> = la motivación no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.</p>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., año 2016.</p>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<p><b>Específicos</b></p> <p>Determinar el nivel motivación de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.</p> <p>Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.</p> <p>Analizar el nivel de significancia entre la variable de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la</p>

	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.
<b>DISEÑO DEL ESTUDIO</b>	<p><b>Correlacional-causal</b>, porque se describió relación causa-efecto entre ambas variables en un momento determinado, así mismo se adaptó al diseño de investigación transversal pues solo la investigadora los observó y reportó las causas y efectos de la investigación.</p> <p style="text-align: center;">Dónde:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><b>M:</b> Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.  <b>O<sub>x</sub>:</b> Motivación  <b>O<sub>y</sub>:</b> Desempeño Laboral  <b>R:</b> Relación</p>
<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<p><b>Población</b></p> <p>La población se conformó por todos los trabajadores de la cooperativa, en este caso fueron 32, los mismo que nos servirán como muestra.</p>
<b>VARIABLES</b>	<p>Variable Independiente: Ox = <b>Motivación</b></p> <p>Variable Dependiente: Oy = <b>Desempeño laboral</b></p>

### Instrumentos de recolección de datos

## Cuestionario: motivación

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación.

### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

VARIABLE MOTIVACIÓN						
CODICIONES MOTIVACIONALES INTERNAS		NUNC A	CASI NUNC A	AVECE S	CASI SIEMPR E	SIEMPR E
<b>Logro</b>						
1	¿Ud. se siente motivado al lograr con éxito una tarea encomendada por la empresa?					
2	¿Al culminar una tarea difícil Ud. se siente satisfecho con el resultado?					
<b>Poder</b>						



3	¿Considera Ud. que la empresa le da la oportunidad de ejercer control sobre sus acciones laborales?					
4	¿Confía la empresa en delegarle responsabilidades en la que Ud. pueda tomar sus propias decisiones?					
<b>Afiliación</b>						
5	¿La empresa aprecia el esfuerzo que le pone sobre las labores que Ud. realiza?					
<b>Autorealización</b>						
6	¿Considera Ud. que viene cumpliendo sus metas y objetivos satisfactoriamente?					
7	¿Cree Ud. que se supera cada día más, aprendiendo nuevas cosas?					
<b>Reconocimiento</b>						
8	¿La empresa se preocupa en reconocer la buena labor que Ud. realiza?					
9	¿Cada vez que Ud. crea, innova o mejora algún proceso o producto es recompensado por la empresa?					
<b>CONDICIONES MOTIVACIONALES PERSONALES</b>						
<b>Dedicación a la tarea</b>						
10	¿Considera que se siente motivado para dedicarle tiempo, esfuerzo e iniciativa a su trabajo?					
11	¿Ud. demuestra superación, responsabilidad y calidad al realizar su trabajo?					
<b>Aceptación de la Autoridad</b>						
12	¿Ud. respeta y acepta las decisiones que sus superiores toman dentro de la empresa?					
13	¿Sus superiores son las personas idóneas e indicadas para tomar las decisiones inmersas a su trabajo?					
<b>Aceptación de Normas y Valores</b>						
14	¿Las normas y valores implantados por la empresa se adecuan a la realidad laboral?					
15	¿Las normas y valores ayudan a esclarecer las cosas?					

<b>Requisición</b>						
16	¿Considera Ud. Que tiene una buena relación con su jefe?					
<b>Expectación</b>						
17	¿Se siente Ud. a gusto la gestión que emplean los directivos de la empresa?					
18	¿Esta Ud. conforme con las políticas que la empresa designa para sus trabajadores?					
<b>CONDICIONES MOTIVACIONALES EXTERNAS</b>						
<b>Supervisión</b>						
19	¿Después de la supervisión que su jefe le realiza, le brinda algunas indicaciones para mejorar su trabajo?					
20	¿Es constante las supervisiones que la empresa realiza a los trabajadores?					
<b>Grupo de Trabajo</b>						
21	¿La empresa organiza actividades colectivas con los trabajadores para aprender de los otros?					
22	¿La empresa incentiva a los colaboradores a trabajar en grupos organizados?					
<b>Contenido del Trabajo</b>						
23	¿La empresa les brinda a los trabajadores material esencial para desarrollar un efectivo trabajo?					
24	¿La empresa le proporciona toda la autoridad sobre las acciones o actividades que Ud. realiza?					
<b>Salario</b>						
25	¿Considera Ud. que el sueldo que percibe compensa las actividades que desempeña?					
26	¿El sueldo percibido por su personal satisface sus necesidades?					
<b>Promoción</b>						
27	¿La empresa le ofrece un puesto de trabajo de acuerdo al desempeño de los colaboradores?					

28	¿La empresa se preocupa en convocar a todos los trabajadores, para el concurso de una plaza?					
----	--	--	--	--	--	--

**Cuestionario: Desempeño laboral**

**Datos generales:**

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación.

**Instrucciones:**

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL						
MODO DE ACTUACIÓN		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>Iniciativa</b>						
1	¿El trabajador toma la iniciativa por si solo en su trabajo?					
2	¿El colaborador apoya en la dirección de los objetivos de la empresa?					
3	¿El colaborador demuestra habilidades para generar ideas que mejoren su trabajo?					
<b>competencia</b>						
4	¿El colaborador cuenta con los conocimientos previos y suficientes para desarrollar su trabajo?					

5	¿El colaborador se diferencia de los otros por desempeñarse mejor en su puesto de trabajo?					
<b>Liderazgo</b>						
6	¿El colaborador dirige a su grupo cuando su jefe inmediato no se encuentra?					
7	¿El colaborador coopera en la consecución de los objetivos?					
<b>Experiencia Laboral</b>						
8	¿El personal demuestra un efectivo dominio de las tareas que realiza?					
9	¿El colaborador no necesita que se le enseñe, ya que tiene conocimientos previos hacia su labor?					
<b>CARACTERISTICAS PERSONALES</b>						
<b>Flexibilidad</b>						
10	¿Cree Ud. que el personal se adapta con facilidad a los cambios o circunstancias que se puedan presentar?					
11	¿El colaborador es flexible a las decisiones drásticas que los directivos puedan tomar?					
<b>Sentido de Pertenencia</b>						
12	¿Percibe Ud. el compromiso del empleado en la organización?					
13	¿Considera Ud. que el colaborador se identifica con la organización?					
14	¿Él se siente a gusto trabajando en la empresa?					
<b>Ética</b>						
15	¿Considera Ud. que el colaborador es una persona confiable tanto las labores a realizar como los activos de la empresa?					
16	¿El colaborador demuestra buena conducta dentro y fuera de la organización?					
<b>Valores</b>						
17	¿El colaborador demuestra un buen comportamiento basándose en principios fundamentales de superación personal?					

18	¿Considera que el colaborador desarrolla su trabajo en base a valores profesionales?					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
<b>Comunicación</b>						
19	¿El colaborador demuestra una plena comunicación con los directivos de la empresa?					
20	¿El colaborador se comunica fluidamente con todos los miembros de la organización?					
21	¿El colaborador comunica las ocurrencias que se presente en su centro de trabajo?					
<b>Relaciones con los Superiores</b>						
22	¿La relación con su jefe inmediato se basa en el respeto?					
23	¿El colaborador respeta sus superiores?					
24	¿Las buenas relaciones con el superior crea cordialidad en el ambiente de trabajo?					
25	¿Las relaciones entre compañeros y jefe son duraderas?					
<b>Relaciones entre Compañeros de Trabajo</b>						
26	¿Existe relaciones desarrollándose amistad y camaradería entre compañeros de trabajo?					
27	¿Existe mutua colaboración entre compañeros de trabajo?					
28	¿El colaborador así como recibe también proporciona ayuda a sus compañeros?					
29	¿Las relaciones entre compañeros de trabajo son duraderas?					

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### MOTIVACION

Nº 1	DIMENSIÓN 01: CODICIONES MOTIVACIONALES INTERNAS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Ud. se siente motivado al lograr con éxito una tarea encomendada por la empresa?				X				X				X	
02	¿Al culminar una tarea difícil Ud. se siente satisfecho con el resultado?				X				X				X	
03	¿Considera Ud. que la empresa le da la oportunidad de ejercer control sobre sus acciones laborales?				X				X				X	
04	¿Confía la empresa en delegarle responsabilidades en la que Ud. pueda tomar sus propias decisiones?				X				X				X	
05	¿La empresa aprecia el esfuerzo que le pone sobre las labores que Ud. realiza?				X				X				X	
06	¿Considera Ud. que viene cumpliendo sus metas y objetivos satisfactoriamente?				X				X				X	
07	¿Cree Ud. que se supera cada día más, aprendiendo nuevas cosas?				X				X				X	
08	¿La empresa se preocupa en reconocer la buena labor que Ud. realiza?				X				X				X	
09	¿Cada vez que Ud. crea, innova o mejora algún proceso o producto es recompensado por la empresa?				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 02: CONDICIONES MOTIVACIONALES PERSONALES</b>													
10	¿Considera que se siente motivado para dedicarle tiempo, esfuerzo e iniciativa a su trabajo?				X				X				X	
11	¿Ud. demuestra superación, responsabilidad y calidad al realizar su trabajo?				X				X				X	
12	¿Ud. respeta y acepta las decisiones que sus superiores toman dentro de la empresa?				X				X				X	
13	¿Sus superiores son las personas idóneas e indicadas para tomar las decisiones inmersas a su trabajo?				X				X				X	
14	¿Las normas y valores implantados por la empresa se adecuan a la realidad laboral?				X				X				X	
15	¿Las normas y valores ayudan a esclarecer las cosas?				X				X				X	
16	¿Considera Ud. Que tiene una buena relación con su jefe?				X				X				X	

17	Las políticas gubernamentales ayudan a una mejor calidad del gasto					X				X				X	
18	¿Esta Ud. conforme con las políticas que la empresa designa para sus trabajadores?					X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 03: CONDICIONES MOTIVACIONALES EXTERNAS</b>															
19	¿Después de la supervisión que su jefe le realiza, le brinda algunas indicaciones para mejorar su trabajo?					X				X				X	
20	¿Es constante las supervisiones que la empresa realiza a los trabajadores?					X				X				X	
21	¿La empresa organiza actividades colectivas con los trabajadores para aprender de los otros?					X				X				X	
22	¿La empresa incentiva a los colaboradores a trabajar en grupos organizados?					X				X				X	
23	¿La empresa les brinda a los trabajadores material esencial para desarrollar un efectivo trabajo?					X				X				X	
24	¿La empresa le proporciona toda la autoridad sobre las acciones o actividades que Ud. realiza?					X				X				X	
25	¿Considera Ud. que el sueldo que percibe compensa las actividades que desempeña?					X				X				X	
26	¿El sueldo percibido por su personal satisface sus necesidades?					X				X				X	
27	¿La empresa le ofrece un puesto de trabajo de acuerdo al desempeño de los colaboradores?					X				X				X	
28	¿La empresa se preocupa en convocar a todos los trabajadores, para el concurso de una plaza?					X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_



Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]            Aplicable después de corregir [  ]            No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador.            BURGOS BARDALES, JOHAN DNI:

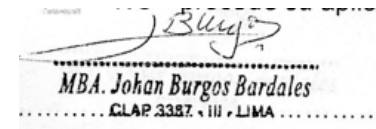
Especialidad del validador (a): MAGISTER

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Handwritten signature of Johan Burgos Bardales over a stamp. The stamp contains the text: MBA. Johan Burgos Bardales, CLAP 3387, III, LIMA.

-----  
**Firma del experto informante**



19	¿El colaborador demuestra una plena comunicación con los directivos de la empresa?				X				X				X
20	¿El colaborador se comunica fluidamente con todos los miembros de la organización?				X				X				X
21	¿El colaborador comunica las ocurrencias que se presente en su centro de trabajo?				X				X				X
22	¿La relación con su jefe inmediato se basa en el respeto?				X				X				X
23	¿El colaborador respeta sus superiores?				X				X				X
24	¿Las buenas relaciones con el superior crea cordialidad en el ambiente de trabajo?				X				X				X
25	¿Las relaciones entre compañeros y jefe son duraderas?				X				X				X
26	¿Existe relaciones desarrollándose amistad y camaradería entre compañeros de trabajo?				X				X				X
27	¿Existe mutua colaboración entre compañeros de trabajo?				X				X				X
28	¿El colaborador así como recibe también proporciona ayuda a sus compañeros?				X				X				X
29	¿Las relaciones entre compañeros de trabajo son duraderas?				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo Nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ X ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.**            **BURGOS BARDALES, JOHAN DNI:**

**Especialidad del validador (a):** **MAGISTER**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MBA. Johan Burgos Bardales  
CLAP 3387 - III - LIMA

-----  
**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### MOTIVACION

Nº 1	DIMENSIÓN 01: CODICIONES MOTIVACIONALES INTERNAS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Ud. se siente motivado al lograr con éxito una tarea encomendada por la empresa?				X				X				X	
02	¿Al culminar una tarea difícil Ud. se siente satisfecho con el resultado?				X				X				X	
03	¿Considera Ud. que la empresa le da la oportunidad de ejercer control sobre sus acciones laborales?				X				X				X	
04	¿Confía la empresa en delegarle responsabilidades en la que Ud. pueda tomar sus propias decisiones?				X				X				X	
05	¿La empresa aprecia el esfuerzo que le pone sobre las labores que Ud. realiza?				X				X				X	
06	¿Considera Ud. que viene cumpliendo sus metas y objetivos satisfactoriamente?				X				X				X	
07	¿Cree Ud. que se supera cada día más, aprendiendo nuevas cosas?				X				X				X	
08	¿La empresa se preocupa en reconocer la buena labor que Ud. realiza?				X				X				X	
09	¿Cada vez que Ud. crea, innova o mejora algún proceso o producto es recompensado por la empresa?				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 02: CONDICIONES MOTIVACIONALES PERSONALES</b>													
10	¿Considera que se siente motivado para dedicarle tiempo, esfuerzo e iniciativa a su trabajo?				X				X				X	
11	¿Ud. demuestra superación, responsabilidad y calidad al realizar su trabajo?				X				X				X	
12	¿Ud. respeta y acepta las decisiones que sus superiores toman dentro de la empresa?				X				X				X	
13	¿Sus superiores son las personas idóneas e indicadas para tomar las decisiones inmersas a su trabajo?				X				X				X	
14	¿Las normas y valores implantados por la empresa se adecuan a la realidad laboral?				X				X				X	
15	¿Las normas y valores ayudan a esclarecer las cosas?				X				X				X	
16	¿Considera Ud. Que tiene una buena relación con su jefe?				X				X				X	

17	Las políticas gubernamentales ayudan a una mejor calidad del gasto				X				X				X	
18	¿Esta Ud. conforme con las políticas que la empresa designa para sus trabajadores?				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 03: CONDICIONES MOTIVACIONALES EXTERNAS</b>														
19	¿Después de la supervisión que su jefe le realiza, le brinda algunas indicaciones para mejorar su trabajo?				X				X				X	
20	¿Es constante las supervisiones que la empresa realiza a los trabajadores?				X				X				X	
21	¿La empresa organiza actividades colectivas con los trabajadores para aprender de los otros?				X				X				X	
22	¿La empresa incentiva a los colaboradores a trabajar en grupos organizados?				X				X				X	
23	¿La empresa les brinda a los trabajadores material esencial para desarrollar un efectivo trabajo?				X				X				X	
24	¿La empresa le proporciona toda la autoridad sobre las acciones o actividades que Ud. realiza?				X				X				X	
25	¿Considera Ud. que el sueldo que percibe compensa las actividades que desempeña?				X				X				X	
26	¿El sueldo percibido por su personal satisface sus necesidades?				X				X				X	
27	¿La empresa le ofrece un puesto de trabajo de acuerdo al desempeño de los colaboradores?				X				X				X	
28	¿La empresa se preocupa en convocar a todos los trabajadores, para el concurso de una plaza?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ X ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. BURGOS BARDALES, ROGER**            **DNI:**

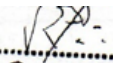
**Especialidad del validador (a): MAGISTER**

**1Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

**2Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

**3Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Roger Burgos Bardales  
CLAP: 9284

---

**Firma del experto informante**



19	¿El colaborador demuestra una plena comunicación con los directivos de la empresa?				X				X				X
20	¿El colaborador se comunica fluidamente con todos los miembros de la organización?				X				X				X
21	¿El colaborador comunica las ocurrencias que se presente en su centro de trabajo?				X				X				X
22	¿La relación con su jefe inmediato se basa en el respeto?				X				X				X
23	¿El colaborador respeta sus superiores?				X				X				X
24	¿Las buenas relaciones con el superior crea cordialidad en el ambiente de trabajo?				X				X				X
25	¿Las relaciones entre compañeros y jefe son duraderas?				X				X				X
26	¿Existe relaciones desarrollándose amistad y camaradería entre compañeros de trabajo?				X				X				X
27	¿Existe mutua colaboración entre compañeros de trabajo?				X				X				X
28	¿El colaborador así como recibe también proporciona ayuda a sus compañeros?				X				X				X
29	¿Las relaciones entre compañeros de trabajo son duraderas?				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo Nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ X ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. BURGOS BARDALES, ROGER**            **DNI:**

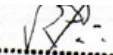
**Especialidad del validador (a): MAGISTER**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 .....  
*Mg. Roger Burgos Bardales*  
 CLAP: 9284  
 .....

-----  
**Firma del experto informante**



## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### MOTIVACION

Nº 1	DIMENSIÓN 01: CODICIONES MOTIVACIONALES INTERNAS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Ud. se siente motivado al lograr con éxito una tarea encomendada por la empresa?				X				X				X	
02	¿Al culminar una tarea difícil Ud. se siente satisfecho con el resultado?				X				X				X	
03	¿Considera Ud. que la empresa le da la oportunidad de ejercer control sobre sus acciones laborales?				X				X				X	
04	¿Confía la empresa en delegarle responsabilidades en la que Ud. pueda tomar sus propias decisiones?				X				X				X	
05	¿La empresa aprecia el esfuerzo que le pone sobre las labores que Ud. realiza?				X				X				X	
06	¿Considera Ud. que viene cumpliendo sus metas y objetivos satisfactoriamente?				X				X				X	
07	¿Cree Ud. que se supera cada día más, aprendiendo nuevas cosas?				X				X				X	
08	¿La empresa se preocupa en reconocer la buena labor que Ud. realiza?				X				X				X	
09	¿Cada vez que Ud. crea, innova o mejora algún proceso o producto es recompensado por la empresa?				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 02: CONDICIONES MOTIVACIONALES PERSONALES</b>													
10	¿Considera que se siente motivado para dedicarle tiempo, esfuerzo e iniciativa a su trabajo?				X				X				X	
11	¿Ud. demuestra superación, responsabilidad y calidad al realizar su trabajo?				X				X				X	
12	¿Ud. respeta y acepta las decisiones que sus superiores toman dentro de la empresa?				X				X				X	
13	¿Sus superiores son las personas idóneas e indicadas para tomar las decisiones inmersas a su trabajo?				X				X				X	
14	¿Las normas y valores implantados por la empresa se adecuan a la realidad laboral?				X				X				X	
15	¿Las normas y valores ayudan a esclarecer las cosas?				X				X				X	
16	¿Considera Ud. Que tiene una buena relación con su jefe?				X				X				X	

17	Las políticas gubernamentales ayudan a una mejor calidad del gasto				X				X				X
18	¿Esta Ud. conforme con las políticas que la empresa designa para sus trabajadores?				X				X				X
<b>DIMENSIÓN 03: CONDICIONES MOTIVACIONALES EXTERNAS</b>													
19	¿Después de la supervisión que su jefe le realiza, le brinda algunas indicaciones para mejorar su trabajo?				X				X				X
20	¿Es constante las supervisiones que la empresa realiza a los trabajadores?				X				X				X
21	¿La empresa organiza actividades colectivas con los trabajadores para aprender de los otros?				X				X				X
22	¿La empresa incentiva a los colaboradores a trabajar en grupos organizados?				X				X				X
23	¿La empresa les brinda a los trabajadores material esencial para desarrollar un efectivo trabajo?				X				X				X
24	¿La empresa le proporciona toda la autoridad sobre las acciones o actividades que Ud. realiza?				X				X				X
25	¿Considera Ud. que el sueldo que percibe compensa las actividades que desempeña?				X				X				X
26	¿El sueldo percibido por su personal satisface sus necesidades?				X				X				X
27	¿La empresa le ofrece un puesto de trabajo de acuerdo al desempeño de los colaboradores?				X				X				X
28	¿La empresa se preocupa en convocar a todos los trabajadores, para el concurso de una plaza?				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [ x ]        **Aplicable después de corregir** [ X ]        **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.**    **Seydi Janice, Vela Reategui**        **DNI:**

**Especialidad del validador (a):**

**1Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

**2Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

**3Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Seidy Janice Vela Reátegui  
Lic. Administración  
CLAD N° 07111

---

**Firma del experto informante**



19	¿El colaborador demuestra una plena comunicación con los directivos de la empresa?				X				X				X
20	¿El colaborador se comunica fluidamente con todos los miembros de la organización?				X				X				X
21	¿El colaborador comunica las ocurrencias que se presente en su centro de trabajo?				X				X				X
22	¿La relación con su jefe inmediato se basa en el respeto?				X				X				X
23	¿El colaborador respeta sus superiores?				X				X				X
24	¿Las buenas relaciones con el superior crea cordialidad en el ambiente de trabajo?				X				X				X
25	¿Las relaciones entre compañeros y jefe son duraderas?				X				X				X
26	¿Existe relaciones desarrollándose amistad y camaradería entre compañeros de trabajo?				X				X				X
27	¿Existe mutua colaboración entre compañeros de trabajo?				X				X				X
28	¿El colaborador así como recibe también proporciona ayuda a sus compañeros?				X				X				X
29	¿Las relaciones entre compañeros de trabajo son duraderas?				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo Nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ X ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.**    **Seydi Janice, Vela Reategui**            **DNI:**

**Especialidad del validador (a):**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Seydi Janice Vela Reategui  
Lic. Administración  
CLAD N° 07111

-----  
**Firma del experto informante**