



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una  
Cooperativa de Ahorro y Crédito ,Surquillo.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**AUTOR:**

Villanueva Millan, Maria del Carmen ([orcid.org/0000-0002-4730-8577](https://orcid.org/0000-0002-4730-8577))

**ASESOR:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique ([orcid.org/0000-0002-8152-7570](https://orcid.org/0000-0002-8152-7570))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres Carmen y Ernesto, por ser mi mayor motivo para seguir adelante y porque siempre están a mi lado brindándome su apoyo incondicional y sus consejos para hacer de mí un gran ser humano.

A mis hermanos , Jhony e Isabel y a mis sobrinos Fernanda y Lucka.

María del Carmen

## **Agradecimiento**

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi prima Jackeline por su motivación estímulo constante , además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios , a mi docente de tesis Dr .Huiman Tarrillo,Hugo ,y a la empresa donde laboro por brindarme el apoyo constante para realizar y culminar con éxito .

Autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y de diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población y muestreo .....	15
3.4. Técnica de instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	38

### **Índice de tablas**

Tabla 1 Prueba de normalidad de resultados.....	18
Tabla 2 Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.....	19
Tabla 3 Nivel de motivación laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. ....	20
Tabla 4 Nivel de desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. ....	21

### **Índice de figuras**

Figura 1: Esquema de Diseño de investigación .....	14
--	----

## Resumen

La presente investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. Aplicó una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo y diseño correlacional, utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos la encuesta y el cuestionario respectivamente, aplicados a 75 colaboradores de una Cooperativa de la ciudad de Surquillo. Habiéndose obtenido como resultado un coeficiente de correlación de 0,785 el cual indica que la correlación considerable y tiene una dirección positiva. Asimismo, el grado de significancia, que se ha obtenido fue de 0.000, siendo dicho valor  $<0,05$ . Concluyendo que existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. Es decir cuando un colaborador se mantiene altamente motivado estará siempre comprometido con los objetivos de la empresa, se sentirá feliz de formar parte de la organización, tener confianza y buenos sentimientos por la organización y tener un deseo de permanecer en la organización, siendo estas cualidades un factor importante que se mantenga un alto desempeño laboral.

**Palabras clave:** Motivación, desempeño laboral, autorrealización, reconocimiento.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between motivation and work performance in the collaborators of a Savings and Credit Cooperative, Surquillo. It applied a basic methodology, with a quantitative approach and correlational design, using as techniques and instruments for data collection the survey and the questionnaire respectively, applied to 75 employees of a Cooperative in the city of Surquillo. As a result, a correlation coefficient of 0.785 was obtained, which indicates that the correlation is considerable and has a positive direction. Likewise, the degree of significance obtained was 0.000, being this value  $<0.05$ . The conclusion is that there is a direct and significant relationship between motivation and work performance in the employees of a Savings and Loan Cooperative, Surquillo. In other words, when an employee is highly motivated, he/she will always be committed to the objectives of the company, will feel happy to be part of the organization, have confidence and good feelings for the organization and have a desire to remain in the organization, these qualities being an important factor in maintaining a high work performance.

**Keywords:** Motivation, job performance, self-realization, recognition.

## I. INTRODUCCIÓN

Los colaboradores de una empresa se desempeñan con mayor eficiencia y eficacia cuando están debidamente motivados. Muchas organizaciones han empezado a tomar mayor importancia en la motivación de sus colaboradores para lograr sus metas y objetivos (Haryono et al., 2020). Por lo tanto, la motivación en las empresas es absolutamente importante y necesaria porque podría cambiar el comportamiento de los empleados de forma positiva. Es así que muchos directivos creen que cuando establecen empleados motivados en el lugar de trabajo, pueden observar logros significativos en sus organizaciones (Jamal & Anwar, 2021).

En la actualidad, a pesar de los numerosos estudios, la motivación de los colaboradores y su influencia en el desempeño, aún sigue siendo un tema controvertido. En Australia, Kamalaveni et al. (2019), enfatizaron que el desempeño y motivación de los colaboradores depende no solo del incentivo económico, sino que también de incentivos como vacaciones, capacitaciones, etc. dichos incentivos ayuda también a disminuir la rotación del personal y un mayor desempeño laboral (Coff et al., 2021).

En China, Qing et al. (2019), indican que la capacidad de los líderes para explorar estrategias de satisfacción laboral crea valor para el sector de las pequeñas empresas, sin embargo, no le toman la debida importancia. Según Borysenko (2019), solo el 21 por ciento de los empleados estadounidenses están comprometidos en el trabajo. Más de un tercio de los trabajadores están planeando dejar sus trabajos y encontrar algo mejor. Están haciendo lo suficiente para recibir sus cheques de pago, pero no ponen el tiempo y el esfuerzo para hacer su mejor trabajo. Esto genera que los empleados desvinculados son un 15% menos rentables y un 18% menos productivos que quienes están satisfechos en su trabajo (Sharma, 2021).

En el Perú, muchas empresas consideran que la motivación no es un factor que tenga relevancia en el desempeño de sus colaboradores, y es por ello que las empresas mayormente buscan su propio beneficio incluso por encima de sus trabajadores, dichas organizaciones están más interesadas en lograr sus objetivos y generar utilidades a costa de la presión en sus trabajadores, haciendo que estos se sientan desmotivados y realicen un trabajo deficiente (Nolazco et al., 2021).



Soto (2019), menciona que en el Perú el 52.8% de los profesionales permanecen inadecuadamente ocupados, siendo los trabajadores técnicos el porcentaje más alto que los universitarios en dicha realidad (62.6% y 43.6% respectivamente). Por su parte el Instituto Peruano de Economía (2020), encontró que el 54.7% de los trabajadores peruanos empezaron a realizar teletrabajo, en donde el 84.5% de ellos indicaron haber incrementado sus horas laborales entre 1 y 5 horas diarias sin recibir remuneración por horas extras. Ibarra (2020) menciona que a nivel nacional, solo el 24% de los colaboradores es feliz en su trabajo. Los problemas mencionados generan tasas más bajas de motivación que finalmente disminuye el desempeño laboral. Sin embargo, Apaza (2019), encontró que en Juliaca, el 87% de los colaboradores del sector financiero tenía una motivación laboral adecuada, siendo las mujeres quienes presentaban una mayor motivación.

A nivel local, Miranda (2018), encontró que en empresas aseguradoras de Lima Metropolitana, el ambiente laboral y la motivación de los colaboradores tiene un nivel medio (45%) y sólo el 35% indicaron tener un nivel alto. Por su parte, Carhuavilca et al. (2021), dio a conocer que el 80% de los trabajadores de entre 18 a 24 años, trabajan de manera informal con una alta variación de salarios no equitativo, situación que se agravó al pasar a al trabajo remoto en donde se vio una reducción del 30.4% de sus salarios. Asimismo, Dávila y Agüero (2021), encontró que el 47% de trabajadores de las organizaciones privadas, tenían alguna desconformidad y baja motivación en su puesto de trabajo. En las investigaciones de Cole (2019) quién analizó empresas aseguradoras y Arango (2018), quien estudió una agencia financiera de Lima Norte; encontraron bajos niveles de motivación laboral (56% y 58% respectivamente), dichos indicadores influyen en comportamientos y desempeño de los colaboradores.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito. se observó que los colaboradores poseen escasa motivación en su centro de trabajo, lo que perjudica a su desempeño laboral tanto al empleado como a la institución, generando un ambiente poco agradable, por los diferentes factores que puedan influir como la falta de estabilidad laboral, programas de incentivos insuficientes, bajo nivel de reconocimiento en los colaboradores, además se puede apreciar inadecuadas condiciones ergonómicas del trabajo, política de la empresa la cual ha generado que, en algunos casos los

colaboradores renuncien al empleo porque no logran cumplir las metas establecidas por la institución. Por ello se plantea el problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo?

La investigación se justificó socialmente porque brinda información acerca de la situación actual que viven las organizaciones respecto al trato de sus colaboradores y cómo este influye en su desempeño, con ello las empresas pueden tomar acción y mejorar la calidad de vida de sus trabajadores que finalmente logrará una mejor calidad de vida en la sociedad. A nivel metodológico porque la investigación brindó instrumentos de recolección de datos y presenta una secuencia metodológica de investigación que se puede seguir en futuras investigaciones por la comunidad científica. A nivel teórico porque en la presente investigación se mostraron diferentes teorías analizadas detalladamente que sirven como base para diferentes estudios analíticos, teóricos o conceptuales, así también aporta conocimientos para que los empresarios pongan en práctica los conceptos de motivación para lograr un mejor desempeño laboral en su empresa.

El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. Como objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de motivación laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. Diagnosticar el nivel de desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. Y como hipótesis se planteó: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

## II. MARCO TEÓRICO

Castro et al. (2019), en su investigación en el que buscaba determinar el efecto del factor motivacional sobre los resultados obtenidos tras la implementación de un sistema de lean manufacturing para mejorar el desempeño laboral en una empresa multinacional en Brasil. Realizó entrevistas no estructuradas y aplicó un instrumento de Inventario de Motivación y Significado del Trabajo (MWWMI). La muestra estuvo conformada por equipos de 3 líneas de producción. Obteniendo como resultados que la línea 2 tuvo el menor aumento en el desempeño laboral de sólo 18,17%, detrás de la línea 1 con 31,41%. La línea 3 tuvo el mayor crecimiento de desempeño laboral, con un incremento del 43,73%. Concluyendo que los factores que intervienen en la motivación están directamente correlacionados con los indicadores del desempeño laboral. Los resultados proporcionan evidencia para apoyar la hipótesis, basada en la literatura, de que el factor motivacional en los equipos de trabajo en un proceso de implementación mejorará el desempeño laboral y aumentará el grado de éxito del proceso.

Pangastuti y Kristanti (2021), realizaron una investigación cuyo objetivo fue analizar el grado de influencia que tiene la motivación en el eficiente desempeño de los colaboradores en el país de Indonesia. La investigación fue analítica correlacional, aplicada a una muestra de 100 encuestados que son empleados de una empresa de Indonesia. Los resultados mostraron que: la motivación efectiva logra el aumento del desempeño laboral mediante el incentivo a sentirse satisfecho, la motivación tiene un efecto en el logro y mejoras significativas en el desempeño laboral. Asimismo, un colaborador comprometido con los objetivos de la empresa, se sentirá feliz de formar parte de la organización, tener confianza y buenos sentimientos por la organización y tener un deseo de permanecer en la organización, y la intención de hacer lo que es mejor para la organización.

Musannip et al. (2021) en su investigación con el objeto de determinar cuáles son los efectos de la motivación en el desempeño laboral en una empresa de Indonesia. Los encuestados en este estudio fueron 135 empleados. Recopilación de datos en este estudio mediante un cuestionario. El proceso de distribución de cuestionarios se realizó vía online (formulario de Google). Los resultados indicaron que el valor t (C.R.) se obtiene de  $3.716 > 1.96$  y tiene un valor P de  $0.000 < 0.05$ .

Significa que se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ , esto demuestra una influencia significativamente positiva entre las variables. Es así donde concluyen que la capacitación, la motivación y el desempeño laboral pueden influir en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Pang y Lu (2018), con el propósito de evaluar qué efectos genera la motivación sobre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en el contexto de las compañías de transporte de contenedores en Taiwán. La muestra incluyó compañías navieras de agencias de transporte relacionados con el rubro naviero. La muestra estuvo conformada por 96 empresas. Encontrando que las comparaciones de las puntuaciones medias mostraron que los encuestados tienen sus puntuaciones medias más altas en seguridad en el empleo (media = 4,13), seguidas de la consecución del empleo, el entorno laboral y la remuneración. Los encuestados muestran su puntuación media más alta de satisfacción laboral en el estado laboral (media = 3,87), mientras que el rendimiento laboral recibe (media = 3,50) la puntuación media más baja. Los altos coeficientes de correlación bivariada entre las dimensiones de la satisfacción en el trabajo indican un alto potencial de multicolinealidad entre ellas.

Nwachukwu et al. (2019), cuyo objetivo fue investigar el tipo de relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores en 23 empresas de construcción en Nigeria. La investigación fue correlacional descriptiva, aplicada a una muestra de 100 empleados de las empresas seleccionadas. En dicha investigación se encontró que el tipo de motivación que se realice a los colaboradores toma un papel importantísimo, por lo que la gerencia debe evaluar el esquema de sugerencias de los empleados y utilizar los comentarios de la fuerza laboral para mejorar el entorno de la empresa y satisfacer sus necesidades y habilidades. Las personas son diferentes y están motivadas por diversas necesidades, como las necesidades físicas, de seguridad y autorrealización. Es por ello que los gerentes deben aumentar los factores motivacionales como el sentimiento del logro, los reconocimientos, el ambiente laboral, entre otros.

Mahlamäki et al. (2019), cuyo objetivo fue identificar qué papel cumple la motivación en el rendimiento del trabajo del personal administrativo de una empresa en Nueva Zelanda. Mostrando que dos construcciones motivacionales, orientados

hacia el aprendizaje y el rendimiento, juegan un papel importante en el rendimiento laboral del personal administrativo. Además, se observan que los rasgos de personalidad están relacionados con las construcciones motivacionales: se encuentra que la extraversión, la amabilidad, la conciencia y la estabilidad emocional tienen relaciones significativas con las construcciones motivacionales. Dos de los rasgos de personalidad, la extraversión y la conciencia se relacionan con la orientación al aprendizaje como con la orientación al rendimiento.

Siddiqi y Tangem (2018), cuyo objetivo fue explorar los efectos que el entorno laboral (WE), la compensación (COMP) y la motivación (MOT) pueden crear en el desempeño de los empleados (EP) en el contexto de la industria de seguros de Bangladesh. En este estudio, en la primera fase, se desarrolló un cuestionario estructurado utilizando la escala Likert 5 y se aplicó a 150 encuestados, que actualmente se encuentran trabajando en diferentes puestos de las compañías de seguros de Bangladesh. Teniendo como resultados que todos los coeficientes de trayectoria, a saber,  $WE \rightarrow EP$ ,  $COMP \rightarrow EP$  y  $MOT \rightarrow EP$ , han demostrado ser estadísticamente significativos  $p < 0,005$ . Se puede, por tanto, inferir que en este estudio, las hipótesis H1 (la motivación genera un impacto altamente positivo en la variable dependiente (desempeño laboral)), H2 (la compensación genera un impacto altamente positivo en la variable dependiente (desempeño laboral)) y H3 (El clima laboral genera un impacto altamente positivo en la variable dependiente (desempeño laboral)) son compatibles con el modelo. Además demostraron que la compensación ejerce una mayor influencia (0,75) que la motivación (0,49) y el clima laboral (0,58) en el desempeño de los empleados. El efecto combinado de estos tres representa el 57% de la variación total en el desempeño de los empleados.

Aryanta et al. (2019), cuyo objetivo fue explicar el efecto del estrés que genera el trabajo en el rendimiento de los colaboradores, el efecto del estrés laboral en el nivel de satisfacción de los trabajadores. Se llevó a cabo en una empresa hotelera en Indonesia. Los encuestados en este estudio fueron 64 empleados. Los resultados del análisis de datos indican que la satisfacción laboral de los colaboradores, genera un efecto positivo de 0.50 en la variable desempeño, generando una relación significativa de 0,05 porque el valor de la estadística T es

mayor que 1,96 que es igual a 5,23. Concluyendo que una mayor satisfacción laboral mejorará el nivel con el que se desempeñan los colaboradores.

Haryono et al. (2020), el objetivo de este estudio fue examinar los efectos de la formación y la promoción del empleo en la motivación laboral y sus implicaciones en el desempeño laboral de los empleados en Indonesia. El estudio se lleva a cabo en el Medio Ambiente de la Oficina Nacional de Educación de la Regencia de South Lampung en 215 encuestados. Obteniendo como resultado que el valor de  $t$  es  $2.961 > 1.96$ . La motivación laboral afecta significativamente el desempeño laboral de los empleados. Concluyendo que a) la formación y la promoción tuvieron un efecto positivo y significativo en la motivación laboral, b) la formación, la promoción y la motivación laboral tuvieron un efecto positivo y significativo en el rendimiento laboral. Con la promoción laboral y la capacitación, la motivación laboral aumentará, y el impacto es que el desempeño laboral de los empleados aumentará.

Vijayan (2018), con el objetivo de explorar los principales factores que causan estrés laboral y explica cómo afecta el desempeño laboral de los empleados que trabajan en Aavin, Coimbatore. Encontrando que la carga de trabajo afecta el desempeño laboral de manera más significativa. En general, se pudo ver claramente que el estrés laboral tiene un impacto significativo en el desempeño laboral de los empleados. El resultado del estudio revela que tanto los empleados como las trabajadoras están experimentando estrés laboral en su lugar de trabajo. La mayoría de los empleados de todos los grupos de edad opina que el estrés laboral afecta su desempeño.

Lange et al. (2021), con el objetivo de identificar el impacto de la motivación en el rendimiento individual en las empresas públicas de Kivu del Sur – Francia. La investigación empírica llevada a cabo en una muestra de 188 agentes y administradores de la DGDA/Kivu del Sur, muestra que existe una relación recíproca entre la variable salarial y otros beneficios materiales, responsabilidades y posibilidad de obtener ascensos en el trabajo sobre el desempeño individual dentro de la DGDA/Kivu del Sur. Sin embargo, la variable salarial y otras prestaciones materiales es la que más contribuye que ninguna otra al desempeño individual dentro de la DGDA/Kivu del Sur. De hecho, la modificación al alza del salario y otras prestaciones materiales dará lugar a un cambio positivo del 73,4%

en el rendimiento individual en el trabajo. Las variables de responsabilidad y promoción tienen un efecto positivo pero muy pequeño (0,017 y 0,041 respectivamente) y nada significativo (probabilidad de 0,767 y 0,456 respectivamente con valor p superior al 5% de nivel de significancia) sobre la variable de rendimiento. Por lo tanto, para un mejor desempeño individual en el trabajo en las empresas públicas, recomendamos que el Ministerio de Administración Pública en la RDC pague un salario decente a los agentes y ejecutivos de la DGDA / Kivu del Sur.

A nivel nacional la investigación de Sanchez (2020), cuyo objetivo fue determinar si la motivación está relacionada con el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Trujillo. La metodología fue estadística descriptiva no experimental aplicada a una muestra de 21 colaboradores. Como resultado encontró que el 62% de los participantes tenía una motivación alta, asimismo el 58% de los colaboradores tenía un desempeño laboral alto, y al asociar las variables encontraron un alto nivel de correlación con un grado de significancia  $p=0.000$ . Concluyendo que la motivación de los colaboradores es el determinante para que estos tengan o no un alto desempeño laboral.

Salazar (2020), en su investigación cuyo objetivo fue determinar el grado de influencia que tiene la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de un molino de arroz en Chiclayo. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo – no experimental correlacional. El estudio demostró que la motivación es una variable que influye en el correcto desempeño laboral debido a que encontraron una correlación de Spearman con una significancia de 0.000, debido a que la empresa, no tenía adecuados planes motivacionales básicos como las capacitaciones, condiciones laborales, salarios acorde al mercado, reconocimientos a los mejores colaboradores, una comunicación interna asertiva, entre otras deficiencias. Concluyendo que la gestión motivacional que realice la empresa, influye directamente en el desempeño laboral de sus colaboradores.

Navarro (2019), realizó su investigación con el objetivo de relacionar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Educativa de Aguaytía. La investigación tuvo una metodología correlacional con diseño no experimental aplicada a 39 colaboradores de la organización. Como resultado

obtuvo una correlación directa y significativa  $\alpha=0.003<0.05$ . y diagnosticó que la mayoría de los colaboradores valora más cuando la Gerencia Educativa les brinda autonomía para realizar sus actividades, les da reconocimiento por sus avances y los capacita constantemente. Concluyendo que las acciones de motivación que hace la empresa, influyen en el desempeño de los colaboradores.

Paredes (2019), realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre la variable motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de las Instituciones Educativas en San Martín. La investigación fue de tipo cuantitativa, correlacional, teniendo como muestra a 186 trabajadores administrativos. La investigación tuvo como resultados una correlación de  $p=0.000$  entre las variables motivación y desempeño laboral. Expresando que si el desempeño del trabajador es excelente, probablemente, el desempeño de la empresa también es bueno. El desempeño de una persona será excelente si tiene altas habilidades, está dispuesta a trabajar porque se le paga y tiene una mejor expectativa de futuro. Concluyendo que la motivación física que se expresa en sus sueldos, influye en el desempeño de los colaboradores.

Zuta et al. (2020), en su investigación con el objetivo de determinar cuál es la relación entre la variable motivación y el desempeño laboral en docentes de una universidad en Huancavelica. Con un enfoque cuantitativo correlacional aplicada a una muestra de 18 docentes. Encontraron como resultado que solo el 33% de los docentes presentan un alto nivel de motivación laboral, mientras el 38% demostraba un desempeño laboral alto. Encontrando una asociación significativa entre las variables  $P=0.000$ . Dichos resultados permiten concluir que dar motivación a la organización tiene como objetivo fomentar el espíritu de trabajo de los empleados para que estén dispuestos a trabajar duro dando todas sus capacidades. Si el empleado se siente motivado, entonces obtendrá satisfacción en el trabajo y trabajará con más entusiasmo, lo que en última instancia mejorará su rendimiento.

Vizcarra (2020), en su investigación con el objeto de analizar la correlación entre la variable motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de construcción en Lima. La investigación se desarrolló bajo el enfoque estadístico correlacional aplicado a 75 trabajadores. Los resultados encontrados evidenciaron



una relación significativa entre las variables  $p=0.000$ , e indicaron que el liderazgo efectivo y la satisfacción laboral de los empleados son dos factores fundamentales para el éxito de la organización en el logro de sus metas y objetivos. Concluyendo que cuando existe un buen liderazgo en la organización mediante una gestión adecuada entre la motivación de los trabajadores, éstos logran un nivel de desempeño más alto.

Aguirre (2019), en su investigación con el fin de identificar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en una empresa comercial de Villa El Salvador. Utilizó una metodología correlacional descriptiva aplicada a 35 colaboradores. Encontrando como resultados una correlación medianamente significativa  $p=0.012$ , destacando que los empleados que son altamente educados pero tienen posiciones bajas obtienen trabajos que no son proporcionales a sus habilidades y experiencia. Concluyendo que aquellos que se sienten insatisfechos en su puesto laboral resultarán en una falta de rendimiento general de los empleados.

Ayala y Pajuelo (2018), en su investigación con objeto de determinar el nivel de relación entre la motivación y el desempeño laboral en una organización de juzgados de la Corte Superior de Justicia de Lima. Realizaron una investigación correlacional descriptiva aplicada a 115 colaboradores. Encontrando como resultados que el 51% está disconforme con el tipo de incentivos y motivaciones laborales que brinda la organización y que la cantidad de trabajo genera mayor desmotivación, asimismo encontraron que el 50% de los participantes no mostraba un adecuado desempeño laboral. Concluyendo que la satisfacción laboral se cumplirá si la motivación y los incentivos se dan de una manera eficiente y estos son factores esenciales para el buen desempeño.

En referencia a las teorías que sustentan nuestra investigación desarrollaremos las teorías de Maslow y Herzberg (Motivación), así también utilizaremos definiciones para precisar la variable desempeño laboral.

De acuerdo con De Sousa et al. (2018), la motivación tiene como objetivo fundamental facilitar la alteración del comportamiento. Es una fuerza que permite a un individuo actuar en dirección a un objetivo determinado. Según Graves y Sarkis (2018), los trabajadores que están bien motivados por la empresa, se orientan más

hacia la libertad y autonomía, poseyendo mayor autodirección compradores con los colaboradores que no son motivados, lo que los lleva a aprovechar las oportunidades de desarrollo más correctamente. Del mismo modo, el compromiso de los empleados con su trabajo y su empleo es mayor si están motivados en comparación con los empleados menos motivados (Paais & Pattiruhu, 2020).

El tema de la motivación se discute más en la asignatura de comportamiento organizacional, que contiene una variedad de modelos y teorías relevantes para la motivación. El desarrollo de los empleados está centrado significativamente en su crecimiento en la empresa (Romero et al., 2020). Según Maslow; el crecimiento es el motivador más influyente para los individuos que explotan el potencial de los empleados. Se ha comprobado que existe un vínculo innegable entre la motivación que poseen los colaboradores y la satisfacción que sienten en el trabajo que realizan y eso influye en el compromiso organizativo.

De acuerdo con Maslow, los colaboradores poseen cinco tipos de necesidades que están dispuestas desde las más básicas: fisiológicas, seguridad, sociales, de ego y autorrealización. Es así que argumentó que las necesidades básicas dispuestas en el nivel inferior, deberían estar cumplidas y satisfechas antes de cumplir con las necesidades dispuestas a nivel superior, motivará a los trabajadores (Noltemeyer et al., 2020). Por su parte, Herzberg indicó que la motivación estaría dividida en dos partes: la motivación intrínseca y la extrínseca, en donde la primera estaba relacionada con el logro y los reconocimientos que se le realiza al trabajador estos reconocimientos le generan satisfacción laboral y la segunda parte que son factores extrínsecos, como la remuneración y la seguridad en el empleo, producen insatisfacción laboral. Vroom indicó que la creencia del esfuerzo de los colaboradores conduce a la generación de rendimiento y este lleva a recompensas. Es así que las recompensas podrían ser de manera positivas o negativas. En contraste, cuando más negativa sea una recompensa, la probabilidad que el empleado esté más desmotivado será significativa (Noltemeyer et al., 2020).

Según Graves y Sarkis (2018), la motivación intrínseca: es la que se crea a partir de los componentes internos del individuo, como la satisfacción personal del empleado. La empresa, en este tipo de motivación no puede influir de manera directa. Motivación extrínseca: es la motivación del trabajador inducida por recursos

externos al individuo, como un aumento de sueldo percibido o también el reconocimiento público que se le hace. En este tipo de motivación es donde la empresa debe aprovechar y actuar para fomentar una motivación hacia sus empleados haciendo uso de diferentes técnicas (Fishbach & Woolley, 2022).

La motivación se caracteriza por ser positiva: cuando el componente motivador se configura como una recompensa o un premio, y negativa: si el componente motivador de la conducta del sujeto se asocia con una amenaza o un castigo. Entre los niveles de motivación, se encuentra la motivación primaria: cuando el individuo actúa para satisfacer sus necesidades primarias, la motivación social: si la actuación del empleado está causada por el deseo de ser aceptado por un grupo social definido (Romero et al., 2020). Los componentes que influyen en la motivación sindical son: el puesto de trabajo, la soberanía en el trabajo, el entorno laboral, las condiciones de trabajo y el Onboarding donde las empresas lo implementan para que el nuevo miembro de la empresa se integre perfectamente y al mismo tiempo instantáneamente en su puesto.

El desempeño del empleado se considera como lo que un empleado hace y lo que no hace (Pandey, 2018). El rendimiento del empleado implica la calidad y la cantidad de la producción, la presencia en el trabajo, el carácter complaciente y servicial y la puntualidad de la producción, en ese sentido las organizaciones pueden utilizar bonificaciones y recompensas directas basadas en el rendimiento individual si el rendimiento de los empleados es notable. Pandita y Ray (2018), revelaron que el reconocimiento y la recompensa del rendimiento de los empleados dirigen la discriminación entre la productividad de los empleados. La moral y la productividad de los empleados está muy influenciada por la eficacia del rendimiento de una organización y su sistema de gestión de recompensas. Para satisfacer a los clientes, las empresas se esfuerzan mucho pero no prestan atención a la satisfacción de los empleados. Pero el hecho es que el cliente no estará satisfecho hasta que los empleados los estén. Porque, si los empleados están satisfechos, harán más trabajo y, por tanto, los clientes quedarán satisfechos.

El rendimiento de los empleados está realmente influenciado por la motivación, ya que si los empleados están motivados, realizarán su trabajo con más esfuerzo y, en última instancia, el rendimiento mejorará (Gulyani & Sharma, 2018). A su vez

los factores que influyen en un adecuado rendimiento de los colaboradores son: a) la calidad de trabajo, que tiene que ver con el profesionalismo que posee un colaborador, el uso racional que este hace de los recursos que dispone en la empresa, la frecuencia de los errores que pueda cometer en el trabajo, ya sea voluntarios e involuntarios y con la supervisión frecuente que realizan los jefes a sus subordinados. b) la orientación a los resultados, el cual está relacionado con la eficiencia en desempeño de sus actividades oportunamente, el cumplimiento de funciones, el volumen adecuado de trabajo y la elaboración de estrategias para contribuir de forma eficaz. c) la iniciativa, relacionada a la resolución de problemas, generar nuevas ideas, ser innovadores en la realización de las actividades y hacer cosas y proyectos que otros evitan (Loan, 2020).

Según Graves y Sarkis (2018), para evaluar completa y positivamente a los empleados, es necesario abordar la evaluación del funcionamiento de los empleados desde una visión integral que incorpore las 4 áreas o componentes implicados: Estas 4 áreas afectan directamente a la dirección del sindicato y, por tanto, deben considerarse en la evaluación. Esto permite identificar los puntos fuertes y débiles de los colaboradores y de la empresa, con ello adaptar las mejores respuestas para dar las resoluciones más correctas en cada caso.

1. Productividad y calidad del trabajo: A la hora de evaluar el desempeño, la productividad es uno de los elementos clave. En este sentido, es fundamental contar con una plantilla rentable, así como fomentar dicha productividad facilitando los instrumentos y procesos necesarios para conseguirla.
2. Eficacia: Otro elemento que debe tenerse en cuenta a la hora de evaluar los resultados del desempeño. La eficiencia es lograr maximizar la productividad con el menor uso posible de los recursos.
3. Educación: El siguiente elemento a valorar a la hora de evaluar los resultados del desempeño. El valor de la formación en el crecimiento profesional de los empleados debe ser uno de los pilares fundamentales.
4. Objetivos alcanzados: Finalmente, el último elemento importante que debe considerarse una vez realizada la evaluación del desempeño, es el relacionado con los objetivos alcanzados. Para un buen rendimiento es esencial que los empleados tengan claro cuáles son sus objetivos. En otras palabras, lo que se espera de ellos (Pandey, 2018).

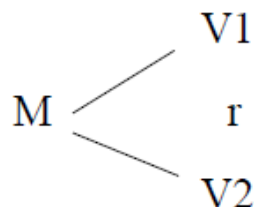
### III. METODOLOGÍA

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

La presente investigación estuvo bajo el tipo de estudio básico porque solo se buscó obtener una comprensión más detallada del fenómeno que se estudió, asimismo, presentó un enfoque cuantitativo porque se utilizó dos cuestionarios con escala de Likert, que sirvieron para la comprensión estadística de las hipótesis propuestas. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), este tipo y enfoque de investigación detalla las características de un problema determinado mediante instrumentos que recolectan datos numéricos y porcentuales sin intervenir o proponer alguna solución.

La investigación estuvo enmarcada bajo la metodología no experimental con un diseño correlacional debido a que no se manipuló ninguna de las variables y solo se analizó la asociación de las variables. De acuerdo con Arias y Covinos (2021) las investigaciones no experimentales solo analiza y describe las variables según la naturaleza en que se desarrollaran, y la investigación correlacional busca determinar la dependencia de las variables de estudio.

**Figura 1:**  
*Esquema de Diseño de investigación*



*Nota.* M=muestra, V1=Motivación, V2=Desempeño Laboral, R=  
Muestra

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable Motivación**

A nivel conceptual, es una fuerza que permite a un individuo actuar en dirección a un objetivo determinado (Graves & Sarkis, 2018)

A nivel operacional, la motivación es una fuerza intrínseca o extrínseca medida mediante un instrumento con escala de Likert mediante las dimensiones atención de necesidades fisiológicas, seguridad, autorrealización y reconocimiento.

### **Variable Desempeño Laboral**

A nivel conceptual, es la capacidad que tiene un colaborador para cumplir una actividad encomendada de manera eficiente, optimizando constantemente sus tiempos y lograr un nivel alto de exigencia de acuerdo a sus habilidades, actitudes, valores y conocimientos (Jackson & Frame, 2018).

A nivel operacional, es la capacidad que tiene los colaboradores para desarrollar sus actividades medidas mediante un instrumento con escala de Likert considerando las dimensiones calidad de trabajo, orientación a los resultados e iniciativa.

### **3.3. Población y muestreo**

La población que participó en esta investigación estuvo conformada por 75 colaboradores de una Cooperativa de la ciudad de Surquillo. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la población es el número total de la unidad que se considera en el estudio, estos deben tener características similares y comunes en un momento determinado.

La muestra para la presente investigación, estuvo considerada como el total de la población debido al número reducido la población, es decir la muestra fue igual a 75 colaboradores de una Cooperativa de la ciudad de Surquillo.

Asimismo, la presente investigación no consideró un muestreo debido a que se ha tomado al total de la población como objeto de estudio.

### **3.4. Técnica de instrumentos de recolección de datos**

La técnica es el plan que realiza un investigador para la recolección de información y con ello analizar a los participantes mediante detalles descriptivos (Hernández & Mendoza, 2018). Es por ello que en la presente investigación se consideró como técnica de recolección, la encuesta, debido a que mediante la elaboración de dos instrumentos estructurados para medir la relación de las variables, se obtuvieron datos estadísticos para su posterior análisis.

El instrumento son las herramientas en que se basan los investigadores para obtener los datos de los participantes (Arias & Covinos, 2021). Es por ello que en la presente investigación se usaron dos cuestionarios basados en la escala de Likert con los cuales se midieron las variables motivación y desempeño laboral, dichos instrumentos constaron de 16 y 13 preguntas respectivamente con una escala valorativa del 1 al 5 donde “1: Nunca // 2: Casi nunca// 3: A veces// 4: Casi siempre// 5: Siempre”, dichos instrumentos fueron validados por tres expertos con amplia experiencia en el campo del desarrollo de las variables de estudio, asimismo se realizó la confiabilidad mediante la técnica del Alfa de Cronbach cuyo resultados fueron 0,896 para el primer instrumento y 0,826 para el segundo.

### **3.5. Procedimientos**

Antes de aplicar los instrumentos de recolección de datos, se solicitó al representante de la empresa donde se realizó el estudio a través de una carta que fue emitida por la Universidad César Vallejo, luego de ser aprobado, se planificó un día y hora determinados para dar a conocer a los participantes cuáles son los objetivos de la investigación, luego de ello se les indicó los procedimientos para el llenado de datos y se les brindó un formulario de consentimiento informado donde los sujetos aceptaron la participación voluntaria en el estudio, finalmente se les hizo saber que la participación no implica alguna remuneración o incentivo económico.

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

Los métodos de análisis de datos que se usaron en la presente investigación estuvieron basados en los estándares estadísticos y correlacionales según la metodología propuesta por (Arias & Covinos, 2021), donde argumenta la importancia de la verificación, análisis y transformación de información que resulta después de haber aplicado los instrumentos. Por lo tanto se aplicaron los siguientes métodos: se utilizó las herramientas Google Formse para aplicar las encuestas a los colaboradores, se organizó los datos en el programa Microsoft Excel para agrupar la información obtenida, seguidamente para determinar el coeficiente alfa de Cronbach se utilizó el programa SPSS versión 26, asimismo, el análisis de correlación se determinó de acuerdo a la normalidad de los datos, con el se eligió entre la correlación de Pearson o Spearman. Finalmente se presentaron los gráficos y/o tablas de los resultados con sus respectivas interpretaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

La ejecución de este estudio se realizó bajo los estándares descritos en el reglamento de redacción de investigaciones de la Universidad César Vallejo, siguiendo la estructura básica, valores y normas éticas para cumplir con los parámetros que establece dicha casa de estudios.

También se consideraron los principales principios éticos que deben cumplir los investigadores, considerando el principio de beneficencia y no maleficencia, así como también el respeto y la veracidad de los hechos. En la presente investigación todos los 75 participantes fueron tratados con el debido respeto en donde se solicitó la firma de un consentimiento informado, asimismo se protegió su identidad aplicando una codificación a cada encuesta, de igual manera todos los sujetos que participaron en la investigación estuvieron informados a cerca del propósito de la investigación y que dicha participación no incluyó alguna remuneración monetaria ni otro incentivo. Finalmente la investigadora citó y referenció debidamente a todos los autores que han contribuido en la construcción del marco teórico de la investigación siguiendo estrictamente las normas APA en su 7ma edición (Universidad César Vallejo, 2017).



#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados que se ha encontrado relacionados a la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de resultados*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>			
		Motivación	Desempeño laboral
N		75	75
Parámetros normales	Media	2,5333	2,9200
	Desv. Desviación	,50225	,27312
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,357	,535
	Positivo	,323	,385
	Negativo	-,357	-,535
Estadístico de prueba		,357	,535
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,000

*Nota.* En la tabla 1, debido a que la muestra es mayor a 50 participantes, se toma los valores de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en donde se observa que el grado de significancia es  $< 0.05$ , por lo que se infiere que los datos recolectados obedecen a una distribución no normal, es decir se considera la prueba estadística de correlación de Spearman.

**Tabla 2***Relación entre la motivación y el desempeño laboral*

		Motivación	Desempeño laboral
Motivación	Correlación de Spearman	1	,785
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,785	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

*Nota.* La tabla 2 presenta el valor de correlación de Spearman cuyo margen de error es del 5%, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de 0,785 el cual indica que la correlación considerable y tiene una dirección positiva. Asimismo, el grado de significancia, que se ha obtenido fue de 0.000, siendo dicho valor  $<0,05$ , por lo consiguiente, se concluye que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. Esto implica que mientras la empresa brinde atención de necesidades fisiológicas, le genere seguridad, le brinda facilidades para su autorrealización y le de los debidos reconocimientos por sus logros de manera positiva, entonces los colaboradores, tendrá un desempeño laboral alto.

**Tabla 3***Nivel de motivación laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	0	0
Medio	35	46,7
Alto	40	53,3
Total	75	100,0

*Nota.* En la tabla 3 , se observa los valores de frecuencia y porcentaje de la variable motivación laboral. De un total de 75 colaboradores, el 46.67% (35) indican que la motivación laboral de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo presenta un nivel medio y el 53.33 (40) tienen un nivel alto. Por lo tanto, se aprecia que la motivación laboral de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo en dicha empresa está en un nivel alto.

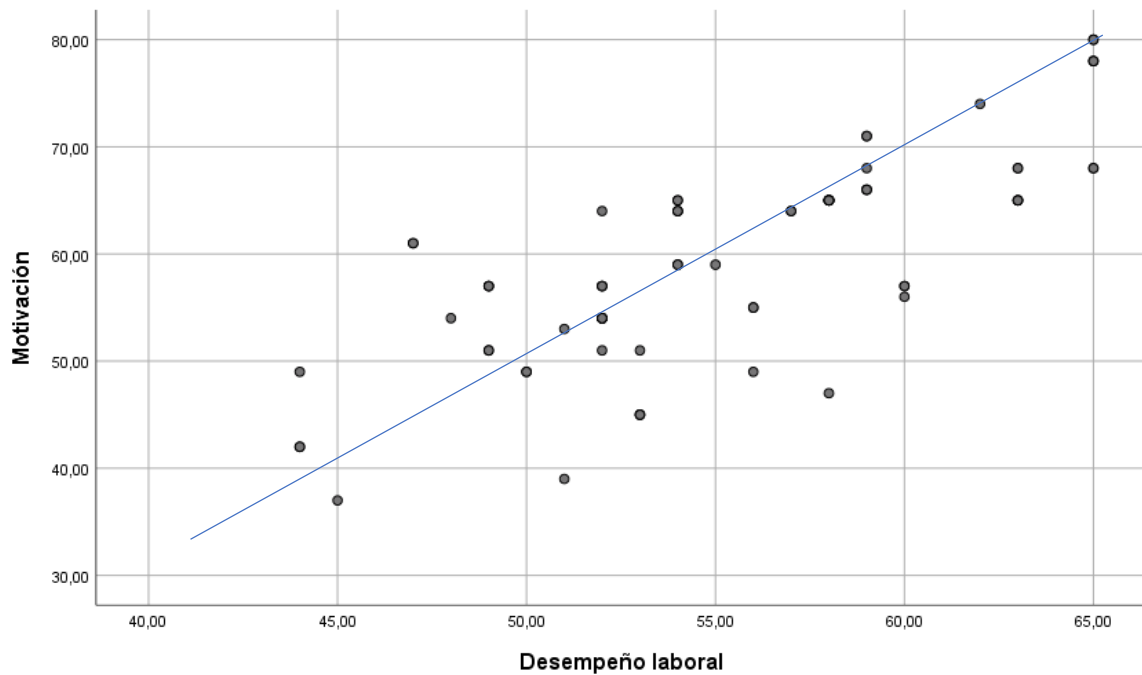
**Tabla 4***Nivel de desempeño Laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	0	0
Medio	6	8,0
Alto	69	92,0
Total	75	100,0

*Nota.* En la tabla 4 y, se observa los valores de frecuencia y porcentaje de la variable desempeño laboral. De un total de 75 colaboradores, el 8% (6) indican que el desempeño laboral de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo presenta un nivel medio y el 92% (69) tienen un nivel alto. Por lo tanto, se aprecia que la motivación laboral de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo en dicha empresa está en un nivel alto.

**Figura 1**

*Relación entre la motivación y el desempeño laboral*



*Nota.* La figura 1 muestra la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. En dicha figura se determina la dispersión de puntos en forma ascendente, lo cual corrobora la correlación de las variables de manera positiva ascendente, es decir, mientras aumenta el nivel de motivación en los colaboradores, el nivel de desempeño laboral también aumenta.

## V. DISCUSIÓN

La investigación se propuso determinar la relación entre el desempeño laboral y la motivación en los colaboradores de una Cooperativa de la ciudad de Surquillo, para lograrlo, se han ejecutado diferentes acciones y aplicados instrumentos que han permitido obtener resultados. En este capítulo, se relacionan dichos resultados con los antecedentes y teorías preestablecidas.

En cuanto al objetivo general, donde se buscó determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo se encontró un valor de correlación de Spearman cuyo margen de error es del 5%, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de 0,785 el cual indica que la correlación considerable y tiene una dirección positiva. Asimismo, el grado de significancia, que se ha obtenido fue de 0.000, siendo dicho valor  $<0,05$ , dichos resultados concuerdan con los encontrados por Pangastuti y Kristanti (2021), Paredes (2019) y Zuta et al. (2020) quienes encontraron una correlación positiva con un grado altamente significativo de relación estadística ( $p=0,000$ ), los mencionados autores concuerdan que un colaborador altamente motivado estará siempre comprometido con los objetivos de la empresa, se sentirá feliz de formar parte de la organización, tener confianza y buenos sentimientos por la organización y tener un deseo de permanecer en la organización, siendo estas cualidades un factor de vital importancia para que su desempeño sea altamente eficiente y eficaz manteniendo un ritmo de desempeño laboral significativo para la empresa.

Aunado a la los resultados encontrados en la tabla 2 donde se muestra la relación entre la motivación y el desempeño laboral, Nwachukwu et al. (2019), argumenta que el tipo de motivación que se realice a los colaboradores toma un papel importantísimo, por lo que la gerencia debe evaluar el esquema de sugerencias de los empleados y utilizar los comentarios de la fuerza laboral para mejorar el entorno de la empresa y satisfacer sus necesidades y habilidades. Las personas son diferentes y están motivadas por diversas necesidades, como las necesidades físicas, de seguridad y autorrealización. Es por ello que los gerentes

deben aumentar los factores motivacionales como el sentimiento del logro, los reconocimientos, el ambiente laboral, con ello, los colaboradores tendrán un desempeño laboral considerable.

Similares resultados encontraron Aryanta et al. (2019), Haryono et al. (2020) y Salazar (2020), quienes mencionan que la satisfacción laboral de los colaboradores, genera un efecto positivo en la variable desempeño, generando una relación significativa de 0,001. Estos resultados hacen referencia a las teorías de Maslow y Herzberg (Motivación), en donde De Sousa et al. (2018), menciona que la motivación tiene como objetivo fundamental facilitar la alteración del comportamiento. Es una fuerza que permite a un individuo actuar en dirección a un objetivo determinado. De tal forma que los resultados encontrados en la tabla 2 de la presente investigación está relacionado con lo que menciona Graves y Sarkis (2018), quienes indica que los trabajadores que están bien motivados por la empresa, se orientan más hacia la libertad y autonomía, poseyendo mayor autodirección compradores con los colaboradores que no son motivados, lo que los lleva a aprovechar las oportunidades de desarrollo más correctamente. Del mismo modo, el compromiso de los empleados con su trabajo y su empleo es mayor si están motivados en comparación con los empleados menos motivados (Paais & Pattiruhu, 2020).

Por lo consiguiente, cuando se habla sobre la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. Esto implica que mientras la empresa brinde atención de necesidades fisiológicas, le genere seguridad, le brinda facilidades para su autorrealización y le de los debidos reconocimientos por sus logros de manera positiva, entonces los colaboradores, tendrá un desempeño laboral alto, concuerda con lo que menciona (Romero et al., 2020) a cerca de que el desarrollo de los empleados está centrado significativamente en su crecimiento en la empresa Según Maslow; el crecimiento es el motivador más influyente para los individuos que explotan el potencial de los empleados. Se ha comprobado que existe un vínculo innegable entre la motivación que poseen los colaboradores y la satisfacción que sienten en el trabajo que realizan y eso influye en el desempeño laboral dentro de una organización. De

acuerdo con Maslow, los colaboradores poseen cinco tipos de necesidades que están dispuestos desde las más básicas: fisiológicas, seguridad, sociales, de ego y autorrealización. Es así que argumentó que las necesidades básicas dispuestas en el nivel inferior, deberían estar cumplidas y satisfechas antes de cumplir con las necesidades dispuestas a nivel superior, motivará a los trabajadores.

Respecto al primer objetivo específico, a cerca del nivel de motivación laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, se observó que de un total de 75 colaboradores, el 46.67% (35) indican que la motivación laboral de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo presenta un nivel medio y el 53.33 (40) tienen un nivel alto. Dichos resultados guardan relación con los encontrados por Ayala y Pajuelo (2018), quienes encontraron que el 51% está disconforme con el tipo de incentivos y motivaciones laborales que brinda la organización y que la cantidad de trabajo genera mayor desmotivación, asimismo encontraron que el 50% de los participantes no mostraba un adecuado desempeño laboral. Sin embargo los resultados encontrados por Sanchez (2020), difieren de los encontrados en la presente investigación debido a que encontró un porcentaje de motivación mayor en los participantes, es decir que el 62% tenía una motivación alta, asimismo el 58% de los colaboradores tenía un desempeño laboral alto.

Por otro lado, la investigación realizada por Zuta et al. (2020), también difiere de lo encontrado en la presente investigación porque obtuvieron como resultado un porcentaje mejor, es decir solo el 33% de los participantes presentaban un alto nivel de motivación laboral, mientras el 38% demostraba un desempeño laboral alto, siendo el motivo principal los deficientes métodos de reconocimiento que se utiliza en la empresa. Es por ello que Pang y Lu (2018), argumentan que uno de los pilares de la motivación de los colaboradores según la teoría propuesta por Maslow, es el reconocimiento de los empleados, el cual se utiliza para satisfacer la necesidad inherente de apreciar y trabajar para ser validado por la contribución del empleado. Durante la etapa temprana y posterior de la vida del empleado, la herramienta más importante para motivar al empleado mediante el reconocimiento del comportamiento positivo de los empleados significa que aquellos comportamientos deseados que impulsan el éxito empresarial serán correspondidos. De acuerdo con



Graves y Sarkis (2018), el reconocimiento es esencial para un lugar de trabajo sobresaliente porque las personas quieren ser respetadas y valoradas por su contribución. Reconocer al empleado por su buen trabajo envía un mensaje extremadamente poderoso al destinatario, su equipo de trabajo y otros empleados a través de canales de comunicación formales e informales. El reconocimiento de empleados es una técnica de comunicación dinámica para mejorar el rendimiento de los empleados que conduce a mejorar el rendimiento de la organización.

Según el objetivo específico dos, relacionado al desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, se encontró que de un total de 75 colaboradores, el 8% (6) indican que el desempeño laboral presenta un nivel medio y el 92% (69) tienen un nivel alto, apreciando que la motivación laboral de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo en dicha empresa está en un nivel alto. Dichos resultados se relacionan relativamente con los encontrados por Lange et al. (2021), quienes encontraron un 73,4% en el rendimiento individual en el trabajo. Sin embargo, Lange et al. (2021), argumenta que el principal motivo de rendimiento laboral es por el aumento salarial, esta afirmación difiere con la de Pandey (2018), quien menciona que si alguien hace una cierta cantidad de trabajo solo por un salario alto, también puede tener un efecto motivador, pero esta motivación es tres veces menor que si un mismo empleado ejerciera la profesión por la alegría del reto, o por pasión. Entonces, si alguien recibe constantemente aumentos salariales, la motivación intrínseca disminuye en un 25% con cada recompensa. Si los afectados ya saben de antemano qué tan alto será el aumento salarial, la motivación intrínseca cae hasta en un 36%. Sin embargo, esto no se aplica a todas las actividades: en el caso de actividades poco interesantes y repetitivas, la motivación extrínseca puede incluso conducir a un aumento de la motivación intrínseca. Esto significa que si hay suficientes razones para que la motivación intrínseca sea alta, es decir, si el trabajo es creativo, desafiante, variado y asociado con la responsabilidad, la motivación extrínseca puede limitar la motivación intrínseca. Si este no es el caso, el extrínseco puede incluso tener un efecto beneficioso sobre la motivación intrínseca.

Asimismo, la tabla 4 de la presente investigación, difiere de los resultados encontrados por Ayala y Pajuelo (2018), Castro et al. (2019) y Sanchez (2020), quienes encontraron solo 50%, 43,73% y 50% de desempeño laboral alto. Estos autores mencionan que entre los principales problemas que afrontan las empresas es que no fomentan las oportunidades de aprendizaje, no proporcionan una actualización de tecnología, no enfatizan una cultura dentro de la empresa y no fortalecen los protocolos de comunicación.

Es por ello que Gulyani y Sharma (2018), argumentan que para aumentar la productividad de los empleados se debe proporcionar oportunidades para recibir más educación. En un extremo del espectro, esto puede incluir empresas que brindan capacitación interna cruzada y desarrollo de empleados. Por el contrario, las empresas pueden ofrecer asistencia de matrícula para que sus empleados continúen su educación. Asimismo los empleados que no tienen las herramientas adecuadas para el trabajo se encuentran cada vez más frustrados y cada vez menos productivos. El desafío de que las empresas puedan permitirse tecnologías y equipos avanzados se está volviendo un problema menor con el aumento de la computación en la nube y los dispositivos móviles, lo que elimina los costos de capital y proporciona un fácil acceso a la información y los datos. Proporcionar a los empleados las herramientas que necesitan para tener éxito es un gran primer paso para aumentar la productividad de los empleados.

En esa misma línea la presente investigación muestra que los colaboradores de una Cooperativa de la ciudad de Surquillo, mantienen una productividad alta, estos resultados guardan una relación con lo mencionado por De Sousa et al. (2018), quien argumenta que la cultura de una empresa se compone de varios elementos clave, incluido el entorno de trabajo, la visión de la empresa, la ética y los objetivos. Es decir la productividad de los empleados aumenta en los entornos de trabajo que enfatizan la construcción de relaciones y recompensan el trabajo en equipo, mientras que las empresas que se centran en las jerarquías y el éxito individual descarrilan la productividad. Asimismo, Pandey (2018), argumenta que las empresas que carecen de comunicación abierta entre gerentes y empleados están invitando a problemas de productividad en el lugar de trabajo. Los gerentes deben

ser accesibles para sus empleados y comunicar de manera efectiva las expectativas y responsabilidades. Este enfoque de gestión empresarial ayuda a aumentar la productividad de los empleados, ya que los empleados se sienten directamente conectados con la misión y los objetivos de la organización. En última instancia, la implementación de protocolos de comunicación efectivos puede fomentar la eficiencia y aumentar la satisfacción laboral.

Respecto al objetivo específico tres, la figura 1 muestra la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. En dicha figura se determina la dispersión de puntos en forma ascendente, lo cual corrobora la correlación de las variables de manera positiva ascendente, es decir, mientras aumenta el nivel de motivación en los colaboradores, el nivel de desempeño laboral también aumenta. Dichos resultados concuerdan con los encontrados por Nwachukwu et al. (2019), quienes establecieron que el tipo de relación entre la motivación y el desempeño laboral es directa y que si la motivación disminuye (cualquiera sean sus factores) el desempeño laboral también baja. Es por ello que argumenta que cualquiera sea el tipo de motivación que se realice a los colaboradores toma un papel importantísimo, por lo que la gerencia debe evaluar el esquema de sugerencias de los empleados y utilizar los comentarios de la fuerza laboral para mejorar el entorno de la empresa y satisfacer sus necesidades y habilidades. Las personas son diferentes y están motivadas por diversas necesidades, como las necesidades físicas, de seguridad y autorrealización, y es ahí que los gerentes deben aumentar los factores motivacionales como el sentimiento del logro, los reconocimientos, el ambiente laboral para que con ello se aumente la productividad laboral.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. Es decir cuando un colaborador se mantiene altamente motivado estará siempre comprometido con los objetivos de la empresa, se sentirá feliz de formar parte de la organización, tener confianza y buenos sentimientos por la organización y tener un deseo de permanecer en la organización, siendo estas cualidades un factor importante que se mantenga un alto desempeño laboral.
2. Los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo poseen un nivel alto de motivación laboral, es decir más de la mitad de los participantes consideran que la empresa atiende efectivamente las necesidades fisiológicas, mantiene un buen desarrollo del personal, ofrece una adecuada seguridad al colaborador, incentiva su autorrealización y brinda reconocimientos e incentivos, de esta manera mantienen una adecuada motivación laboral dentro de la organización.
3. Los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo posee un nivel alto de desempeño laboral, debido a que más del 90% de los participantes considera que la calidad de trabajo, la orientación a los resultados y la iniciativa que tienen los colaboradores al desarrollar sus actividades son altamente efectivas.
4. Se estableció que la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo tienen una correspondencia positiva, lo cual corrobora la correlación de las variables de manera positiva ascendente, es decir, mientras aumenta el nivel de motivación en los colaboradores, el nivel de desempeño laboral también aumenta.

## VII. RECOMENDACIONES

1. A las empresas en general, mantener un buen nivel de motivación en todos los colaboradores es clave para que estos logren un desempeño laboral altamente productivo, los trabajadores felices y saludables están más motivados, un punto obvio, pero que a menudo se pasa por alto. Incluso cuando se está trabajando en medio de un gran proyecto, es necesario asegurarse de que los colaboradores tengan suficiente tiempo de inactividad y hagan espacio para sí mismos.
2. A la gerencia de la cooperativa, enfocarse en seguir manteniendo un ambiente de trabajo positivo, ya que mantener relaciones sanas entre los colaboradores es uno de los factores principales que los motiva para mantener un nivel de trabajo adecuado. Otro factor recomendable es también que la empresa mantenga una comunicación efectiva dentro de la organización, asimismo, reconocer el buen rendimiento de sus colaboradores y priorizando su bienestar a nivel físico y emocional.
3. A las jefaturas encargadas de la cooperativa, para lograr que siga un buen nivel de desempeño laboral, se debe ayudar a los colaboradores a comprender sus propias motivaciones, y alinearlas a los objetivos de la empresa, se debe brindar una mayor autoridad a los colaboradores, no solamente otorgándoles más responsabilidades sino también más libertad de tomar sus propias decisiones ante alguna situación o problema que sea necesario resolver lo más pronto posible. Asimismo, no se debe dejar de lado la posibilidad de un trabajo híbrido, entre lo remoto y lo físico, porque desde la llegada del COVID-19, se experimentó que los trabajadores pueden incluso ser más productivos trabajando desde casa.
4. A los colaboradores en general de la cooperativa de ahorro y crédito, buscar siempre los factores que los motivan a seguir trabajando dentro de la empresa, dichos factores deben ser considerados como uno de los pilares para seguir el ritmo del buen nivel de desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Aguirre, R. (2019). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de SEDAPAL en Villa el Salvador* [Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2554?show=full>
- Apaza, S. (2019). *Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores del Banco de Crédito del Perú BCP – Juliaca 2019* [Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3482/Rosmery\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3482/Rosmery_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arango, P. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2430>
- Arias, G., & Covinos, G. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Enfoques Consulting EIRL (ed.); 1a ed., Vol. 1). Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Aryanta, I. K., Sitiari, N. W., & Yasa, P. N. S. (2019). Influence of Motivation on Job Stress, Job Satisfaction and Job Performance at Alam Puri Villa Art Museum and Resort Denpasar. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 6(2), 113–120. <https://doi.org/10.22225/JJ.6.2.1353.113-120>
- Ayala, G., & Pajuelo, F. (2018). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018* [Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2304>
- Borysenko, K. (2019, mayo 2). How Much Are Your Disengaged Employees Costing You? *Forbes*, 2–3. <https://www.forbes.com/sites/karlynborysenko/2019/05/02/how-much-are-your-disengaged-employees-costing-you/?sh=1fab6af33437>
- Carhuavilca, B., Sánchez, A., Gutiérrez, E., Arias, C., Castro, A., Mendoza, L., & Valle, M. E. (2021). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana*.

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-mercado-laboral-dic2020-ene-feb2021.pdf>

- Castro, F., Figueiredo, P. S., Pereira, G., & Passos, F. U. (2019). Effect of the motivational factor on lean manufacturing performance: the case of a multinational consumer goods company. *Gestão & Produção*, 26(3). <https://doi.org/10.1590/0104-530X4850-19>
- Coff, R., Campbell, B., & Kryscynski, D. (2021). Charting a path between firm-specific incentives and human capital-based competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 42(2), 386–412. <https://doi.org/10.1002/SMJ.3226>
- Cole, S. (2019). *Relación entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima 2018* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/6d614e6f-8d2b-44c0-9256-a3c8c3c32d87/full>
- Dávila, M., & Agüero, C. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Visión Gerencial*, 2(1), 219–232. <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/6281/Art2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De Sousa, M., Ledimo, O., & Martins, N. (2018). Predicting staff retention from employee motivation and job satisfaction. *Journal of Psychology in Africa*, 28(2), 136–140. <https://doi.org/10.1080/14330237.2018.1454578>
- Fishbach, A., & Woolley, K. (2022). The Structure of Intrinsic Motivation. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 9, 339–363. <https://doi.org/10.1146/ANNUREV-ORGPSYCH-012420-091122>
- Graves, L. M., & Sarkis, J. (2018). The role of employees' leadership perceptions, values, and motivation in employees' proenvironmental behaviors. *Journal of Cleaner Production*, 196, 576–587. <https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2018.06.013>
- Gulyani, G., & Sharma, T. (2018). Total rewards components and work happiness in new ventures: The mediating role of work engagement. *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship*, 6(3), 255–271.

<https://doi.org/10.1108/EBHRM-12-2017-0063>

- Haryono, S., Supardi, S., & Udin, U. (2020). The effect of training and job promotion on work motivation and its implications on job performance: Evidence from Indonesia. *Management Science Letters*, 10(9), 2107–2112. <https://doi.org/10.5267/J.MSL.2020.1.019>
- Hernández, S., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (McGraw-Hill Interamericana Editores SA (ed.)). <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Ibarra, C. (2020, enero 24). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *Diario La República*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Instituto Peruano de Economía. (2020). *COVID-19: ¿Cuál es la situación del mercado laboral peruano en tiempos de pandemia?* <https://www.ipe.org.pe/portal/covid-19-cual-es-la-situacion-del-mercado-laboral-peruano-en-tiempos-de-pandemia/>
- Jackson, A., & Frame, M. (2018). Stress, Gesundheit und Arbeitsleistung: Was wissen wir? Zeitschrift für Angewandte Biobehaviorale Forschung. *Journal of Applied Biobehavioral Research*, 23(4), 128–146. <https://doi.org/10.1111/JABR.12147>
- Jamal, A., & Anwar, G. (2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 21–30. <https://doi.org/10.22161/IJEBM.5.2.3>
- Kamalaveni, M. S., Ramesh, S., & Vetrivel, T. (2019). A review of literature on employee retention. *International Journal of Innovative Research in Management Studies (IJIRMS)*, 4(4), 1–10. [https://www.researchgate.net/profile/Kamalaveni-Ms/publication/335677274\\_A\\_REVIEW\\_OF\\_LITERATURE\\_ON\\_EMPLOYEE\\_RETENTION/links/5e0f1cc0299bf10bc38c9e37/A-REVIEW-OF-LITERATURE-ON-EMPLOYEE-RETENTION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Kamalaveni-Ms/publication/335677274_A_REVIEW_OF_LITERATURE_ON_EMPLOYEE_RETENTION/links/5e0f1cc0299bf10bc38c9e37/A-REVIEW-OF-LITERATURE-ON-EMPLOYEE-RETENTION.pdf)
- Lange, M., Bayubasire, I., & Barhinjibanwa, K. (2021). Motivación en el trabajo y su



- impacto en el rendimiento individual en las empresas públicas de Kivu del Sur, un estudio aplicado a la DGDA | Revista Internacional del Investigador. *Revista Internacional del Investigador*, 2(2), 1294–1320. <https://www.revuechercheur.com/index.php/home/article/view/217>
- Loan, L. T. M. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307–3312. <https://doi.org/10.5267/J.MSL.2020.6.007>
- Mahlamäki, T., Rintamäki, T., & Rajah, E. (2019). The role of personality and motivation on key account manager job performance. *Industrial Marketing Management*, 83, 174–184. <https://doi.org/10.1016/J.INDMARMAN.2018.11.013>
- Miranda, C. (2018). *Ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de Lima Metropolitana* [Universidad de Piura]. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3610/TSP\\_AE-L\\_013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3610/TSP_AE-L_013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Musannip, Z., Siregar, E., Rama Niati, D., & Prayoga, Y. (2021). The Effect of Training on Work Performance and Career Development: The Role of Motivation as Intervening Variable. *Article in Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) Humanities and Social Sciences*, 4(2), 2385–2393. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.1940>
- Navarro, J. (2019). *La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad-Aguaytia* [Universidad Nacional Agraria de la Selva]. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1531>
- Nolazco, L. F. A., Bustamante, C. E. I., Moreno, R. R. Y., & Carhuancho, M. I. M. (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>
- Noltemeyer, A., James, A. G., Bush, K., Bergen, D., Barrios, V., & Patton, J. (2020). The Relationship between Deficiency Needs and Growth Needs: The Continuing Investigation of Maslow's Theory. *Child & Youth Services*, 42(1),

24–42. <https://doi.org/10.1080/0145935X.2020.1818558>

- Nwachukwu, P., Hart, R. I., Ezeh, A., Bridget, I., & Jude, P. (2019). Employee Motivation and Job Performance of Selected Construction Companies in Rivers State. *International Journal of Engineering and Management Research*, 9(4), 8. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3479593](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3479593)
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577–588. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.577>
- Pandey, J. (2018). Factors affecting job performance: an integrative review of literature. *Management Research Review*, 42(2), 263–289. <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0051>
- Pandita, D., & Ray, S. (2018). Talent management and employee engagement – a meta-analysis of their impact on talent retention. *Industrial and Commercial Training*, 50(4), 185–199. <https://doi.org/10.1108/ICT-09-2017-0073>
- Pang, K., & Lu, C. S. (2018). Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance: An empirical study of container shipping companies in Taiwan. *Maritime Business Review*, 3(1), 36–52. <https://doi.org/10.1108/MABR-03-2018-0007>
- Pangastuti, R. L., & Kristanti, D. (2021). Influence Organizational Citizenship Behavior and Work Motivation on Job Performance of PT JNE Kota Kediri. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 8(1), 48–60. <https://doi.org/10.22225/JJ.8.1.2786.48-60>
- Paredes, R. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de las instituciones educativas públicas de la provincia de San Martín, 2018* [Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1883>
- Qing, M., Asif, M., Hussain, A., & Jameel, A. (2019). Exploring the impact of ethical leadership on job satisfaction and organizational commitment in public sector organizations: the mediating role of psychological empowerment. *Review of Managerial Science* 2019 14:6, 14(6), 1405–1432.

<https://doi.org/10.1007/S11846-019-00340-9>

- Romero, M., Carreon, K. D., & Bontigao, N. B. (2020). Determinants of Motivation of Workers of First Isabela Cooperative Bank Branches in the Province of Nueva Ecija in the Philippines. *Business and Economic Research*, 10(4), 107–120. <https://doi.org/10.5296/ber.v10i4.17300>
- Salazar, S. (2020). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del molino El Triunfo S.R.L. en la ciudad de Chiclayo* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2568>
- Sanchez, B. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25296>
- Sharma, A. (2021). Want Engaged Employees? Encourage Human Resource and Enhance Organizational Connectedness. *Australian Journal of Business and Management Research New South Wales Research Centre Australia (NSWRCA)*, 06(01), 1–12. <https://doi.org/10.52283/NSWRCA.AJBMR.HXNP5021>
- Siddiqi, T., & Tangem, S. (2018). Impact of work environment, compensation and motivation on the performance of employees in the insurance companies of Bangladesh. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 15(5), 153–162. <http://seajbel.com/wp-content/uploads/2018/06/seajbel-215.pdf>
- Soto, S. (2019). *La motivación y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.* [Universidad ESAN]. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1509/2018\\_AD\\_YDE\\_18-2\\_18\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1509/2018_AD_YDE_18-2_18_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Universidad César Vallejo. (2017). *Código de Ética UCV* (Vol. 2). <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/CÓDIGO DE ÉTICA.pdf>
- Vijayan, M. (2018). Impact of job stress on employees' job performance in Aavin, Coimbatore. *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 6(3), 21–29. <https://www.researchgate.net/profile/Mathangi->

Vijayan/publication/325734383\_IMPACT\_OF\_JOB\_STRESS\_ON\_EMPLOYEES'\_JOB\_PERFORMANCE\_IN\_AAVIN\_COIMBATORE/links/5b20a4b10f7e9b0e373f0153/IMPACT-OF-JOB-STRESS-ON-EMPLOYEES-JOB-PERFORMANCE-IN-AAVIN-COIMBATORE.pdf

Vilchez, K., & Zuñiga, L. (2014). *Clima social familiar y auto estima en adolescentes Del 4° ano de la institución educativa Francisca Diez Canseco de castilla-Huancavelica*. Universidad Nacional de Huancavelica.

Vizcarra, G. (2020). Motivación y desempeño laboral en trabajadores de empresas de construcción en Lima. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas* , 4(2), 117. <https://doi.org/10.19083/TESIS/652940>

Zuta, M. E. C., Ramírez, F. B., Espinoza, J. L. V., & Fierro, Y. E. C. (2020). Motivación y desempeño laboral en docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica - Perú. *Revista de Investigación Científica Cultura Viva Amazónica*, 4(3). <https://doi.org/10.37292/RICCVA.V4I3.153>

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA / INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.</p>	<p><b>Ho:</b> La motivación tendrá una influencia positiva en el Desempeño laboral de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Surquillo.</p>	<p><b>V.I.:</b> <b>Motivación</b></p>	<p><b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b></p> <p>Colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito la Surquillo</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	Encuesta /Cuestionario
	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>1.Diagnosticar el nivel de motivación laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.</p> <p>2.Diagnosticar el nivel de desempeño Laboral en los</p>		<p><b>V.D.:</b> <b>Desempeño Laboral</b></p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito la Surquillo 75</p>	<p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transaccional , descriptivo correlacional</p>	

	<p>colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.</p> <p>3. Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.</p>			<p><b>MUESTRA</b></p> <p>La muestra coincide con la población por ser finita y lo constituyen los 75 colaboradores</p>		
--	---	--	--	--	--	--

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables De estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V.I.: Motivación</b>	La motivación se considera como la conducta social, por más pequeña que sea, intervienen factores internos o externos que constituyen principios que definen los distintos tipos de motivación como de poder, logro y motivación de afiliación (Druckman y McGrath, 2019). Mientras que Maslow (2000), citado por Silva (2018) argumenta que la motivación laboral está relacionada con	Se menciona que la motivación laboral se ve influenciada por muchos factores tanto externa como interna, según Maslow los colaboradores poseen tipos de necesidades, la cual indica que estas deberían estar cumplidas y satisfechas antes de cumplir con otras necesidades dispuestas, la cual al cumplirse	Atención de necesidades fisiológicas	Desarrollo personal	Escala ordinal (Likert)  Cuestionario 1=Ninguna vez 2=Pocas veces 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Nunca
				Satisfacción personal	
				Horario de trabajo	
				Remuneración y prestaciones	
			Seguridad	Nivel favorable para trabajar	
				Contar con un puesto específico	
				Nivel de trato interpersonal	
			Autorrealización	Permanencia de empleo	
				Tomar decisiones propias	
				Aceptar retos	
			Reconocimiento	Procesos de autoevaluación	
				Crecimiento personal	
				Incentivos	
				Frecuencia que se recibe reconocimiento por el buen trabajo	
				Se toma en cuenta las opiniones o sugerencias	

	<p>la motivación personal por ende esta se debe de evaluar en base a las siguientes dimensiones: seguridad, atención de necesidades fisiológicas, autorrealización y reconocimiento</p>	<p>esto motivará a los trabajadores.</p>		<p>Asensos</p>	
<p><b>V.D.: Desempeño Laboral</b></p>	<p>El desempeño Laboral se considera como lo que un empleado hace y lo que no hace para cumplir con los objetivos de la empresa, el rendimiento del empleado implica la calidad y la cantidad de la producción, la presencia en el trabajo, el carácter complaciente y servicial y la puntualidad de la producción (Pandey, 2018).</p>	<p>Nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización.</p>	<p>Calidad de trabajo</p>	<p>Profesionalismo</p>	<p>Escala ordinal (Likert)</p> <p>Cuestionario 1=Ninguna vez 2=Pocas veces 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Nunca</p>
				<p>Uso racional de los recursos</p>	
				<p>Errores frecuentes en el trabajo</p>	
				<p>Supervisión frecuente</p>	
			<p>Orientación a los resultados</p>	<p>Culminar el trabajo oportunamente</p>	
				<p>Cumplimiento de funciones</p>	
				<p>Volumen adecuado de trabajo</p>	
			<p>Iniciativa</p>	<p>Elaborar estrategias para contribuir de forma eficaz</p>	
				<p>Resolver problemas</p>	
				<p>Nuevas ideas, ser innovadores</p>	
				<p>Hacer cuestiones de futuro</p>	



## Anexo: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 1

### Instrumentos de recolección de datos para la variable motivación.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM: CONSIDERANDO 1: Nunca // 2: Casi nunca// 3: A veces// 4: Casi siempre// 5: Siempre

<i>Ítem</i>	<i>Escala</i>				
	1	2	3	4	5
<b>Atención de necesidades fisiológicas</b>					
1. Considera que la empresa donde Ud. labora, incentiva su desarrollo personal					
2. Se siente satisfecho, trabajando en el puesto laboral que se le ha asignado					
3. Los horarios de trabajo que tiene en la empresa, se ajustan a sus necesidades disponiendo de tiempo para capacitarse y desarrollarse personalmente y profesionalmente					
4. Las remuneraciones que la empresa le paga, van acorde al mercado considerando las horas extras que realiza en su trabajo					
<b>Seguridad</b>					
5. Siente que su capacidad laboral es adecuada para el puesto en el que se desempeña					
6. Tiene un puesto laboral específico sin rotaciones					
7. Existe un buen clima laboral entre los compañeros de trabajo.					
8. La permanencia en su puesto laboral es estable					
<b>Autorrealización</b>					
9. En el área donde se desempeña, puede tomar decisiones propias sin tener que consultar a sus jefes					

10. Los retos que le encomiendan en la empresa son alcanzables e intenta lograrlos					
11. Las evaluaciones que le realizan son constantes y siempre tiene una retroalimentación para mejorar cada día					
12. Siente que la empresa, ayuda en su crecimiento personal					
<b>Reconocimiento</b>					
13. La empresa brinda incentivos tangibles e intangibles para su desarrollo					
14. La empresa siempre le reconoce y la motiva, cuando logra sobresalir en su desempeño					
15. Cuando Ud. tiene alguna sugerencia o idea innovadora, la empresa la toma en cuenta y la considera oportunamente					
16. La organización cuenta con una línea de carrera profesional meritocrática					

### Ficha técnica para el instrumento de la variable motivación

<b>Nombre Original del instrumento:</b>	CUESTIONARIO DE DIMENSIÓN Y MOTIVACIÓN.						
<b>Autor y año:</b>	<b>Original:</b> María del Carmen, Villanueva Millán						
	<b>Adaptación:</b> María del Carmen, Villanueva Millán						
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Medir la motivación						
<b>Usuarios:</b>	Colaboradores						
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	El método de recolección de datos se realizará de manera virtual mediante un cuestionario						
<b>Validez:</b> <b>(Presentar la constancia de validación de expertos)</b>	Dr. Montenegro Camacho, Luis Dr. Tesen Arroyo, Alfonso Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia						
<b>Confiabilidad:</b> <b>(Presentar los resultados estadísticos)</b>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;"><b>Estadísticas de fiabilidad</b></th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Alfa de Cronbach</th> <th style="text-align: center;">N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">,896</td> <td style="text-align: center;">16</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		Alfa de Cronbach	N de elementos	,896	16
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>							
Alfa de Cronbach	N de elementos						
,896	16						

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### EXPERTO 1.

**TÍTULO DE LA TESIS:** Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, 2022.

**INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la motivación en los colaboradores de una cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SÍ	NO	SI	NO	SÍ	NO	SI	NO				
<b>Motivación</b>	<i>Atención de necesidades fisiológicas</i>	1. Desarrollo personal	1. Considero que la empresa incentiva mi desarrollo personal	x											
		2. Satisfacción personal	2. Me siento satisfecho trabajando en el puesto laboral que se me ha asignado	x											
		3. Horario de trabajo	3. Los horarios de trabajo se ajustan a mis necesidades disponiendo de tiempo para capacitarme y desarrollarme personal y profesionalmente	x											
		4. Remuneraciones y prestaciones	4. Las remuneraciones van acorde al mercado considerando las horas extras y las actividades que realizo	x											
	<i>Seguridad</i>	5. Nivel favorable para trabajar	5. Siento que mi capacidad laboral es adecuada para el puesto en el que me desempeño	x											
		6. Contar con un puesto específico	6. Tengo un puesto laboral específico sin rotaciones innecesarias	x											
		7. Nivel de trato interpersonal	7. Existe un buen clima laboral entre los compañeros de trabajo.	x											
		8. Permanencia de empleo	8. La permanencia en mi puesto laboral es estable	x											
	<i>Autorealización</i>	9. Tomar decisiones propias	9. En el área donde me desempeño, puedo tomar decisiones propias sin tener que consultar a mis jefes	x											
		10. Aceptar retos	10. Los retos que me encomiendan en la empresa son alcanzables e intento lograrlos	x											

		11. Procesos de autoevaluación	11. Las evaluaciones que me realizan son constantes y siempre obtengo una retroalimentación para mejorar cada día	x								
		12. Crecimiento personal	12. Siento que la empresa ayuda en mi crecimiento personal	x								
	Reconocimiento	13. Incentivos	13. La empresa brinda incentivos tangibles e intangibles para mi desarrollo	x								
		14. Frecuencia que se recibe reconocimiento por el buen trabajo	14. La empresa siempre me reconoce cuando logro sobresalir en mi desempeño	x								
		15. Se toma en cuenta las opiniones o sugerencias	15. Cuando tengo alguna sugerencia o idea innovadora, la empresa la considera oportunamente	x								
		16. Asensos	16. La empresa me motiva constantemente para desarrollarme profesionalmente y lograr un ascenso.	x								

Grado y Nombre del Experto: Dr. Montenegro Camacho, Luis

Firma del experto




---

EXPERTO EVALUADOR  
DNI: 16672474

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, 2022.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la motivación en los colaboradores de una cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

### TESISTA:

Br.: Villanueva Millán, María del Carmen

### DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo de 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI 16672474 Dr. Montenegro Camacho, Luis</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

## Colocar Constancia SUNEDU del validador

Firefox

<https://constancias.sunedu.gob.pe/verificains>



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD MATEMATICA Fecha de diploma: 19/04/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 15/09/1997 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION E INFORMATICA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	SEGUNDA ESPECIALIDAD CON MENCION EN TECNOLOGIA E INFORMATICA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Fecha de diploma: 19/04/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 17/06/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### EXPERTO 2.

**TÍTULO DE LA TESIS:** Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, 2022.

**INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la motivación en los colaboradores de una cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SÍ	NO	SI	NO	SÍ	NO	SI	NO	
<b>Motivación</b>	Atención de necesidades fisiológicas	1. Desarrollo personal	1. Considero que la empresa incentiva mi desarrollo personal	x								
		2. Satisfacción personal	2. Me siento satisfecho trabajando en el puesto laboral que se me ha asignado	x								
		3. Horario de trabajo	3. Los horarios de trabajo se ajustan a mis necesidades disponiendo de tiempo para capacitarme y desarrollarme personal y profesionalmente	x								
		4. Remuneraciones y prestaciones	4. Las remuneraciones van acorde al mercado considerando las horas extras y las actividades que realizo	x								
	Seguridad	5. Nivel favorable para trabajar	5. Siento que mi capacidad laboral es adecuada para el puesto en el que me desempeño	x								
		6. Contar con un puesto específico	6. Tengo un puesto laboral específico sin rotaciones innecesarias	x								
		7. Nivel de trato interpersonal	7. Existe un buen clima laboral entre los compañeros de trabajo.	x								
		8. Permanencia de empleo	8. La permanencia en mi puesto laboral es estable	x								
	Auto real	9. Tomar decisiones propias	9. En el área donde me desempeño, puedo tomar decisiones propias sin tener que consultar a mis jefes	x								



Reconocimiento	10. Aceptar retos	10. Los retos que me encomiendan en la empresa son alcanzables e intento lograrlos	x								
	11. Procesos de autoevaluación	11. Las evaluaciones que me realizan son constantes y siempre obtengo una retroalimentación para mejorar cada día	x								
	12. Crecimiento personal	12. Siento que la empresa ayuda en mi crecimiento personal	x								
	13. Incentivos	13. La empresa brinda incentivos tangibles e intangibles para mi desarrollo	x								
	14. Frecuencia que se recibe reconocimiento o por el buen trabajo	14. La empresa siempre me reconoce cuando logro sobresalir en mi desempeño	x								
	15. Se toma en cuenta las opiniones o sugerencias	15. Cuando tengo alguna sugerencia o idea innovadora, la empresa la considera oportunamente	x								
16. Asensos	16. La empresa me motiva constantemente para desarrollarme profesionalmente y lograr un ascenso.	x									

Grado y Nombre del Experto: Dr. Tesén Arroyo, Alfonso

Firma del experto

---

EXPERTO EVALUADOR  
DNI: 17578166

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, 2022.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la motivación en los colaboradores de una cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

### TESISTA:

Br.: Villanueva Millán, María del Carmen

### DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo de 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI 17578166 Dr. Tesén Arroyo, Alfonso</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TESEN ARROYO, ALFONSO DNI 17578166	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 14/04/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
TESEN ARROYO, ALFONSO DNI 17578166	<b>MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCION EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS</b> Fecha de diploma: 17/06/2005 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
TESEN ARROYO, ALFONSO DNI 17578166	<b>BACHILLER EN ESTADÍSTICA</b> Fecha de diploma: 25/10/94 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
TESEN ARROYO, ALFONSO DNI 17578166	<b>LICENCIADO EN ESTADÍSTICA</b> Fecha de diploma: 18/09/95 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
TESÉN ARROYO, ALFONSO DNI 17578166	<b>DOCTOR EN ESTADÍSTICA MATEMÁTICA</b> Fecha de diploma: 08/01/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/05/2014 Fecha egreso: 06/11/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA <i>PERU</i>

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### EXPERTO 3.

**TÍTULO DE LA TESIS:** Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, 2022.

**INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la motivación en los colaboradores de una cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SÍ	NO	SI	NO	SÍ	NO	SI	NO	
<b>Motivación</b>	Atención de necesidades fisiológicas	1. Desarrollo personal	1. Considero que la empresa incentiva mi desarrollo personal	x								
		2. Satisfacción personal	2. Me siento satisfecho trabajando en el puesto laboral que se me ha asignado	x								
		3. Horario de trabajo	3. Los horarios de trabajo se ajustan a mis necesidades disponiendo de tiempo para capacitarme y desarrollarme personal y profesionalmente	x								
		4. Remuneraciones y prestaciones	4. Las remuneraciones van acorde al mercado considerando las horas extras y las actividades que realizo	x								
	Seguridad	5. Nivel favorable para trabajar	5. Siento que mi capacidad laboral es adecuada para el puesto en el que me desempeño	x								
		6. Contar con un puesto específico	6. Tengo un puesto laboral específico sin rotaciones innecesarias	x								
		7. Nivel de trato interpersonal	7. Existe un buen clima laboral entre los compañeros de trabajo.	x								
		8. Permanencia de empleo	8. La permanencia en mi puesto laboral es estable	x								
	Auto real	9. Tomar decisiones propias	9. En el área donde me desempeño, puedo tomar decisiones propias sin tener que consultar a mis jefes	x								

Reconocimiento	10. Aceptar retos	10. Los retos que me encomiendan en la empresa son alcanzables e intento lograrlos	x									
	11. Procesos de autoevaluación	11. Las evaluaciones que me realizan son constantes y siempre obtengo una retroalimentación para mejorar cada día	x									
	12. Crecimiento personal	12. Siento que la empresa ayuda en mi crecimiento personal	x									
	13. Incentivos	13. La empresa brinda incentivos tangibles e intangibles para mi desarrollo	x									
	14. Frecuencia que se recibe reconocimiento o por el buen trabajo	14. La empresa siempre me reconoce cuando logro sobresalir en mi desempeño	x									
	15. Se toma en cuenta las opiniones o sugerencias	15. Cuando tengo alguna sugerencia o idea innovadora, la empresa la considera oportunamente	x									
	16. Asensos	16. La empresa me motiva constantemente para desarrollarme profesionalmente y lograr un ascenso.	x									

Grado y Nombre del Experto: Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia

Firma del experto

---

EXPERTO EVALUADOR  
DNI: 41365424

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, 2022.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la motivación en los colaboradores de una cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

### TESISTA:

Br.: Villanueva Millán, María del Carmen

### DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo de 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI 41365424 Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	INGENIERO ZOOTECNISTA Fecha de diploma: 24/10/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	INGENIERA ZOOTECNISTA Fecha de diploma: 24/10/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	BACHILLER EN INGENIERIA ZOOTECNIA Fecha de diploma: 22/06/2004 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	BACHILLER EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de diploma: 19/10/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 01/02/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 05/04/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## Anexo: Instrumento de Recolección de datos 2

### Instrumentos de recolección de datos para la variable desempeño laboral.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM: CONSIDERANDO: 1: Nunca // 2: Casi nunca// 3: A veces// 4: Casi siempre// 5: Siempre

<i>Ítem</i>	<b>Escala</b>				
	1	2	3	4	5
<b>Calidad de trabajo</b>					
1. Su perfil profesional y competencias laborales corresponden al perfil del puesto en el que se desempeña.					
2. Hace uso racional de los recursos para realizar las actividades en su puesto laboral					
3. Mantiene una cultura con retroalimentación constante para evitar los errores frecuentes en el trabajo					
4. La supervisión brinda retroalimentación oportuna a fin de prevenir errores y alcanzar los objetivos y metas					
<b>Orientación a los resultados</b>					
5. Se incentiva una cultura para realizar las actividades laborales oportunamente y sin contratiempos					
6. Los jefes inmediatos, incentivan para cumplir todas las funciones encomendadas durante la jornada laboral					
7. Tiene un volumen adecuado de trabajo según sus capacidades y puesto en el que me desempeña					
8. Elabora estrategias para desempeñarse eficazmente					
<b>Iniciativa</b>					
9. Ante algún percance, tiene iniciativa de resolver los problemas oportunamente.					
10. Busca siempre generar nuevas ideas para abordar a los clientes					
11. Innova constantemente para mejorar sus flujos de trabajo					
12. Cuando siente que las proyecciones trazadas están erraras o podrían mejorar, propone alguna iniciativa de cambio					
13. Presenta proyectos que los demás evitan					



### Ficha técnica para el instrumento de la variable desempeño laboral

<b>Nombre Original del instrumento:</b>	CUESTIONARIO DE DIMENSIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL.						
<b>Autor y año:</b>	<b>Original:</b> María del Carmen, Villanueva Millán						
	<b>Adaptación:</b> María del Carmen, Villanueva Millán						
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Medir el desempeño laboral						
<b>Usuarios:</b>	Colaboradores						
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	El método de recolección de datos se realizará de manera virtual mediante un cuestionario						
<b>Validez:</b> <b>(Presentar la constancia de validación de expertos)</b>	Dr. Montenegro Camacho, Luis Dr. Tesen Arroyo, Alfonso Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia						
<b>Confiabilidad:</b> <b>(Presentar los resultados estadísticos)</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"><b>Estadísticas de fiabilidad</b></th> </tr> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">,826</td> <td style="text-align: center;">13</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		Alfa de Cronbach	N de elementos	,826	13
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>							
Alfa de Cronbach	N de elementos						
,826	13						

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### EXPERTO 1.

**TÍTULO DE LA TESIS:** Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, 2022.

**INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir el desempeño laboral en los colaboradores de una cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SÍ	NO	SI	NO	SÍ	NO	SI	NO			
Desempeño Laboral	Calidad de trabajo	1. Profesionalismo	1. Estoy realmente capacitado para desempeñarme en el puesto laboral que me han encomendado.	x										
		2. Uso racional de los recursos	2. Hago un uso racional de los recursos para realizar mis actividades en mi puesto laboral.	x										
		3. Errores frecuentes en el trabajo	3. Mantengo una cultura con retroalimentación constante para evitar los errores frecuentes en el trabajo.	x										
		4. Supervisión frecuente	4. Los supervisores se preocupan por el logro de los objetivos en el puesto laboral que me desempeño.	x										
	Orientación a los resultados	5. Culminar el trabajo oportunamente	5. Se incentiva una cultura para realizar las actividades laborales oportunamente y sin contratiempos.	x										
		6. Cumplimiento de funciones	6. Los jefes inmediatos me incentivan para cumplir todas las funciones encomendadas durante la jornada laboral.	x										
		7. Volumen adecuado de trabajo	7. Tengo un volumen adecuado de trabajo según mis capacidades y puesto en el que me desempeño.	x										

		8. <i>Elaborar estrategias para contribuir de forma eficaz</i>	8. <i>Elaboro estrategias para desempeñarme eficazmente.</i>	x									
	Iniciativa	9. <i>Resolver problemas</i>	9. <i>Ante algún percance, tengo iniciativa de resolver los problemas oportunamente.</i>	x									
		10. <i>Nuevas ideas, ser innovadores</i>	10. <i>Busco siempre generar nuevas ideas para abordar a los clientes.</i>	x									
			11. <i>Innovo constantemente para mejorar mis flujos de trabajo</i>	x									
		11. <i>Hacer cuestiones de futuro</i>	12. <i>Cuando siento que las proyecciones trazadas están erraras o podrían mejorar, propongo alguna iniciativa de cambio.</i>	x									
		12. <i>Hacer cosas y proyectos que otros evitan</i>	13. <i>Hago cosas y proyectos que los demás evitan.</i>	x									

Grado y Nombre del Experto: Dr. Montenegro Camacho, Luis

Firma del experto

---

EXPERTO EVALUADOR  
DNI: 16672474

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, 2022.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el desempeño laboral en los colaboradores de una cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

### TESISTA:

Br.: Villanueva Millán, María del Carmen

### DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo de 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI 16672474 Dr. Montenegro Camacho, Luis</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

## Colocar Constancia SUNEDU del validador

Firefox

<https://constancias.sunedu.gob.pe/verificains>



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD MATEMATICA Fecha de diploma: 19/04/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 15/09/1997 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION E INFORMATICA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	SEGUNDA ESPECIALIDAD CON MENCIÓN EN TECNOLOGIA E INFORMATICA EDUCATIVA Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Fecha de diploma: 19/04/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MONTENEGRO CAMACHO, LUIS DNI 16672474	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 17/06/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### EXPERTO 2.

**TÍTULO DE LA TESIS:** Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, 2022.

**INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir el desempeño laboral en los colaboradores de una cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SÍ	NO	SI	NO	SÍ	NO	SI	NO				
<b>Desempeño Laboral</b>	Calidad de trabajo	1. Profesionalismo	1. Estoy realmente capacitado para desempeñarme en el puesto laboral que me han encomendado.	x											
		2. Uso racional de los recursos	2. Hago un uso racional de los recursos para realizar mis actividades en mi puesto laboral.	x											
		3. Errores frecuentes en el trabajo	3. Mantengo una cultura con retroalimentación constante para evitar los errores frecuentes en el trabajo.	x											
		4. Supervisión frecuente	4. Los supervisores se preocupan por el logro de los objetivos en el puesto laboral que me desempeño.	x											
	Orientación a los resultados	5. Culminar el trabajo oportunamente	5. Se incentiva una cultura para realizar las actividades laborales oportunamente y sin contratiempos.	x											
		6. Cumplimiento de funciones	6. Los jefes inmediatos me incentivan para cumplir todas las funciones encomendadas durante la jornada laboral.	x											
		7. Volumen adecuado de trabajo	7. Tengo un volumen adecuado de trabajo según mis capacidades y puesto en el que me desempeño.	x											

		8. <i>Elaborar estrategias para contribuir de forma eficaz</i>	8. <i>Elaboro estrategias para desempeñarme eficazmente.</i>	x								
Iniciativa		9. <i>Resolver problemas</i>	9. <i>Ante algún percance, tengo iniciativa de resolver los problemas oportunamente.</i>	x								
		10. <i>Nuevas ideas, ser innovadores</i>	10. <i>Busco siempre generar nuevas ideas para abordar a los clientes.</i>	x								
			11. <i>Inново constantemente para mejorar mis flujos de trabajo</i>	x								
		11. <i>Hacer cuestiones de futuro</i>	12. <i>Cuando siento que las proyecciones trazadas están erraras o podrían mejorar, propongo alguna iniciativa de cambio.</i>	x								
		12. <i>Hacer cosas y proyectos que otros evitan</i>	13. <i>Hago cosas y proyectos que los demás evitan.</i>	x								

Grado y Nombre del Experto: Dr. Tesén Arroyo, Alfonso

Firma del experto

---

EXPERTO EVALUADOR  
DNI: 17578166

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, 2022.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el desempeño laboral en los colaboradores de una cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

### TESISTA:

Br.: Villanueva Millán, María del Carmen

### DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo de 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI 17578166 Dr. Tesén Arroyo, Alfonso</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---



Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TESEN ARROYO, ALFONSO DNI 17578166	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 14/04/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
TESEN ARROYO, ALFONSO DNI 17578166	<b>MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS</b> Fecha de diploma: 17/06/2005 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
TESEN ARROYO, ALFONSO DNI 17578166	<b>BACHILLER EN ESTADÍSTICA</b> Fecha de diploma: 25/10/94 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
TESEN ARROYO, ALFONSO DNI 17578166	<b>LICENCIADO EN ESTADÍSTICA</b> Fecha de diploma: 18/09/95 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
TESÉN ARROYO, ALFONSO DNI 17578166	<b>DOCTOR EN ESTADÍSTICA MATEMÁTICA</b> Fecha de diploma: 08/01/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/05/2014 Fecha egreso: 06/11/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA <i>PERU</i>

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### EXPERTO 3.

**TÍTULO DE LA TESIS:** Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, 2022.

**INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir el desempeño laboral en los colaboradores de una cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SÍ	NO	SI	NO	SÍ	NO	SI	NO				
Desempeño Laboral	Calidad de trabajo	1. Profesionalismo	1. Estoy realmente capacitado para desempeñarme en el puesto laboral que me han encomendado.	x											
		2. Uso racional de los recursos	2. Hago un uso racional de los recursos para realizar mis actividades en mi puesto laboral.	x											
		3. Errores frecuentes en el trabajo	3. Mantengo una cultura con retroalimentación constante para evitar los errores frecuentes en el trabajo.	x											
		4. Supervisión frecuente	4. Los supervisores se preocupan por el logro de los objetivos en el puesto laboral que me desempeño.	x											
	Orientación a los resultados	5. Culminar el trabajo oportunamente	5. Se incentiva una cultura para realizar las actividades laborales oportunamente y sin contratiempos.	x											
		6. Cumplimiento de funciones	6. Los jefes inmediatos me incentivan para cumplir todas las funciones encomendadas durante la jornada laboral.	x											
		7. Volumen adecuado de trabajo	7. Tengo un volumen adecuado de trabajo según mis capacidades y puesto en el que me desempeño.	x											

		8. <i>Elaborar estrategias para contribuir de forma eficaz</i>	8. <i>Elaboro estrategias para desempeñarme eficazmente.</i>	x									
Iniciativa		9. <i>Resolver problemas</i>	9. <i>Ante algún percance, tengo iniciativa de resolver los problemas oportunamente.</i>	x									
		10. <i>Nuevas ideas, ser innovadores</i>	10. <i>Busco siempre generar nuevas ideas para abordar a los clientes.</i>	x									
			11. <i>Inново constantemente para mejorar mis flujos de trabajo</i>	x									
		11. <i>Hacer cuestiones de futuro</i>	12. <i>Cuando siento que las proyecciones trazadas están erraras o podrían mejorar, propongo alguna iniciativa de cambio.</i>	x									
		12. <i>Hacer cosas y proyectos que otros evitan</i>	13. <i>Hago cosas y proyectos que los demás evitan.</i>	x									

Grado y Nombre del Experto: Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia

Firma del experto

---

EXPERTO EVALUADOR  
DNI: 41365424

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo, 2022.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el desempeño laboral en los colaboradores de una cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.

### TESISTA:

Br.: Villanueva Millán, María del Carmen

### DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

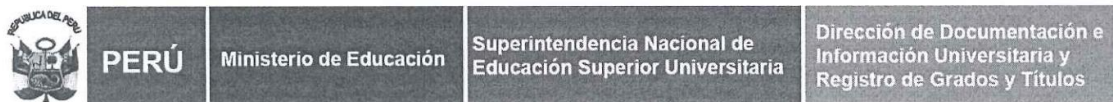
APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo de 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI 41365424 Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	INGENIERO ZOOTECNISTA Fecha de diploma: 24/10/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	INGENIERA ZOOTECNISTA Fecha de diploma: 24/10/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	BACHILLER EN INGENIERIA ZOOTECNIA Fecha de diploma: 22/06/2004 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	BACHILLER EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de diploma: 19/10/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 01/02/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 05/04/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HEREDIA LLATAS, FLOR DELICIA DNI 41365424	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

### Confiabilidad de instrumentos

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	111,7000	163,567	,713	,902
VAR00002	110,7000	172,011	,928	,903
VAR00003	110,7000	167,344	,567	,905
VAR00004	112,2000	166,178	,846	,901
VAR00005	110,8000	183,289	,004	,914
VAR00006	110,8000	192,622	-,273	,927
VAR00007	110,6000	176,933	,354	,908
VAR00008	110,8000	165,511	,495	,907
VAR00009	112,2000	169,289	,580	,905
VAR00010	110,7000	176,678	,304	,909
VAR00011	111,3000	162,900	,739	,901
VAR00012	111,6000	162,489	,835	,900
VAR00013	111,9000	160,322	,806	,900
VAR00014	112,0000	161,333	,727	,901
VAR00015	111,8000	165,733	,647	,903
VAR00016	112,3000	172,233	,436	,907
VAR00017	110,1000	181,433	,290	,909

VAR00018	110,2000	179,067	,421	,908
VAR00019	110,3000	176,678	,552	,907
VAR00020	110,7000	174,011	,535	,906
VAR00021	110,7000	170,456	,599	,905
VAR00022	111,2000	172,178	,455	,907
VAR00023	110,7000	169,567	,642	,904
VAR00024	110,4000	179,600	,299	,909
VAR00025	110,4000	176,489	,528	,907
VAR00026	110,5000	176,500	,373	,908
VAR00027	110,5000	176,500	,373	,908
VAR00028	111,1000	164,989	,811	,901
VAR00029	111,1000	174,544	,322	,910

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,909	,921	29

<b>Estadísticas de elemento de resumen</b>							
	Mediana	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,966	2,700	4,900	2,200	1,815	,427	29

## Solicitud de autorización para la investigación

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Chiclayo, 26 de mayo del 2022

### SOLICITO CARTA PARA AUTORIZACIÓN REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Mgtr. Blanca Elisa Ramírez Medina  
Jefa encargada de la Escuela de Posgrado  
de la Universidad César Vallejo-Chiclayo

Yo, María del Carmen Villanueva Millán, con DNI N° 76162340, domiciliado en Av. Ramon Castilla 124, provincia de Lambayeque, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa de Maestría, con mención en Administración de Negocios-MBA, III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

Para efectos de obtener el Grado Académico de Magister, debo realizar un trabajo de investigación en la forma siguiente:

Título de la Investigación: **Motivación y desempeño laboral en los Colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo.**

- 1) Nombres y Apellidos del Gerente : Sr. Christian Peraltilla Martínez.  
De la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora
- 2) La dirección de la institución es : AV. República de Panamá #3968- Surquillo.
- 3) Teléfono de la institución : 01-2063090

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.



Firma el maestrante

**Anexos:** Documentos que evidencian, si fueran necesarios.

arp (CI).



Chiclayo, 23 de mayo del 2022

SEÑOR: Sr. Christian Peraltilla Martínez.

Gerente General De la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha: 16 de mayo de 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante:
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Administración de Negocios - MBA
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : **Motivación y desempeño laboral en los Colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo**
- 6) Asesor : Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Mg. Yosip Ibrahin Mejia Diaz

JEFE EPG-UCV-CH

arp (CI).

## Autorización de la empresa

**LA REHABILITADORA**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



「 Impulsando con experiencia 」

CAC – LR – GER – CARTA N°207-2022

Surquillo, 22 de junio 2022

Señores  
Unidad de Posgrado Universidad César Vallejo  
Presente. -

De mi consideración:

Me dirijo a ustedes en mi calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora, identificada con RUC 20147859652, con domicilio fiscal en Av. República de Panamá N° 3968 – Surquillo.

Con la finalidad de contribuir en el desarrollo profesional de la señora MARIA DEL CARMEN VILLANUEVA MILLAN, alumna del programa académico Maestría, con mención en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, Sede Chiclayo, el suscrito autoriza aplicar su trabajo de investigación titulado "Motivación y desempeño laboral en los Colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito", Surquillo.

Sin otro particular, quedo de ustedes.

Atentamente,

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
LA REHABILITADORA  
.....  
Christian Peraltilla Martínez  
GERENTE GENERAL

CPM/gfs

Av. República de Panamá # 3968, Surquillo, Lima - Perú