

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Motivación y productividad laboral en colaboradores de una  
Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central**

**Para Optar** : El Título Profesional de Licenciado en  
Administración

**Autor – Coautor** : BACH. ABURTO TUCNO JIMMY JHON

BACH. LEON MONTES STEPHANY NICHOLS

**Asesor** : Dr. Cardenas Tapia Victor Renzo

**Línea de Investigación  
Institucionales** : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Recursos

**Fecha de Inicio y Término** : 25.05.2022 al 25.05.2023

Chanchamayo – Perú

2023

Hoja de aprobación de jurados

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad De Ciencias Administrativas Y Contables**

**TESIS**

**MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN  
COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO DE LA SELVA CENTRAL**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. LEON MONTES STEPHANY NICHOLS  
BACH. ABURTO TUCNO JIMMY JHON**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**Aprobado por el siguiente jurado:**

**PRESIDENTE**

**PRIMER MIEMBRO**

**SEGUNDO MIEMBRO**

**TERCER MIEMBRO**

Huancayo, ..... de ..... del 2023

**ASESOR**  
**DR. CARDENAS TAPIA VICTOR RENZO**

### **DEDICATORIA**

Dedicamos el presente trabajo a nuestros padres por el enorme esfuerzo que hacen cada momento con el único propósito de vernos prosperar en el mañana.

De igual manera dedicamos el presente trabajo a todos los profesionales que nos inculcaron y apoyaron en nuestra formación profesional y personal.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestra gratitud eterna al ser más poderoso de todo el universo, a Dios, por bríndanos salud, sabiduría y habilidad.

A todos los profesionales de la Universidad, en especial con quienes compartimos momentos emotivos en la formación profesional.

A nuestros padres, hermanos, tíos, y abuelos que de muchas maneras nos demuestran amor respeto y sabiduría.

**Stephany y Jimmy**

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA SELVA CENTRAL

Cuyo autor(es) : LEON MONTES, STEPHANY NICHOLS

ABURTO TUCNO, JIMMY JHON

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS

Asesor(a) : MTRO. CARDENAS TAPIA VICTOR RENZO

Que fue presentado con fecha 04.05.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 17.05.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **23%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 01 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 23 de Mayo del 2023.



Dr. Armando Juan Aduato Ávila  
 Director de Unidad de Investigación  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Hoja de aprobación de jurados	ii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1.	16
1.2. Delimitación del problema	22
1.2.1. Delimitación temporal	22
1.2.2. Delimitación Social	22
1.2.3. Delimitación Geográfica	22
1.3. Formulación del problema	22
1.3.1. Problema General	22
1.3.2. Problema (s) Específico (s)	22
1.4. Justificación	23
1.4.1. Social	23
1.4.2. Teórica	23
1.4.3. Metodológica	23
1.5. Objetivos	24
1.5.1. Objetivo General	24

	9
1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)	24
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>25</b>
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	25
2.1.1. Antecedentes Nacionales	25
2.1.2. Antecedentes Internacionales	27
2.2. Bases Teóricas o Científicas	30
2.2.1. Variable 1: Motivación	30
2.2.2. Variable 2: Productividad laboral	36
2.2.3. Definición de las dimensiones	36
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	37
<b>III. HIPOTESIS</b>	<b>38</b>
3.1 Hipótesis General	38
3.2 Hipótesis (s) Específica (s)	38
3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)	38
3.3.1. Variable 1: Motivación	38
3.3.2. Variable 2: Productividad laboral	39
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>40</b>
4.1 Método de Investigación	40
4.1.1. Método hipotético deductivo	40
4.2 Tipo de Investigación	40
4.3 Nivel de Investigación	41



	10
4.4 Diseño de la Investigación	41
4.4.1. Diseño descriptivo no experimental	41
4.4.2. Diseño transversal	41
4.4.3. Diseño cuantitativo	42
4.5 Población y muestra	42
4.5.1. Población	42
4.5.2. Muestra	44
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	44
4.6.1. Técnica	44
4.6.2. Instrumento	44
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	45
4.8 Aspectos éticos de la Investigación	45
V. RESULTADOS	47
5.1 Descripción de resultados	47
5.1.1. Prueba de Normalidad - Estadística Inferencial	58
5.2 Contrastación de hipótesis	59
5.2.1. Contrastación de la Hipótesis General	60
5.2.1. Contrastación de la Hipótesis específica 1	61
5.2.1. Contrastación de la Hipótesis específica 02	62
5.2.1. Contrastación de la Hipótesis Específica 03	64

	11
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
Discusión sobre el objetivo general	66
Discusión sobre el objetivo específico 1	67
Discusión sobre el objetivo específico 2	69
Discusión sobre el objetivo específico 3	70
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	76
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	77
ANEXOS	81
1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	82
2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	83
3. MATRIZ DE ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS	84
4. EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	86
5. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	90
6. LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS	100
7. CONSENTIMIENTO INFORMADO	102
	114
8. FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	115
	115

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	44
Muestra de las 6 agencias de Andreli	44
<b>Tabla 2</b>	47
Variable 1 – Motivación	47
<b>Tabla 3</b>	48
Dimensión 1 Variable 1	48
<b>Tabla 4</b>	50
Dimensión 2 - Variable 1	50
<b>Tabla 5</b>	51
Dimensión 3 Variable 1	51
<b>Tabla 6</b>	52
Variable 2 – Productividad laboral	52
<b>Tabla 7</b>	54
Dimensión 1 Variable 2	54
<b>Tabla 8</b>	55
Dimensión 2 - Variable 2	55
<b>Tabla 9</b>	57
Dimensión 3 - Variable 2	57
<b>Tabla 10</b>	58
Prueba de Normalidad - Estadística Inferencial	58
<b>Tabla 11</b>	59
Coefficiente de correlación.	59
<b>Tabla 12</b>	60
Correlación entre motivación y la productividad laboral	60
<b>Tabla 13</b>	61
Correlación entre motivación extrínseca y la productividad laboral	61
<b>Tabla 13</b>	62
Correlación entre motivación intrínseca y la productividad laboral	62
<b>Tabla 14</b>	64
Correlación entre motivación trascendente y la productividad laboral	64

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	17
<i>Saldo de créditos otorgados-marzo 2022 (millones de soles).</i>	17
Figura 2	18
<i>Cooperativas más representativas del Perú (millones de soles).</i>	18
Figura 3	20
<i>Comparativo de Saldo de créditos –Perú (SOLES) y el mundo (DÓLARES).</i>	20
Figura 4	21
<i>Sectores que atiende las cooperativas en el mundo.</i>	21
Figura 5	32
<i>Jerarquía de las necesidades según Maslow</i>	32
Figura 6	33
<i>Comparación de satisfactores e insatisfactores</i>	33
Figura 7	42
<i>Esquema del diseño de la investigación.</i>	42
Figura 8	43
<i>Organigrama – Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli</i>	43
Figura 9	47
<i>Variable 1 – Motivación</i>	47
Figura 10	49
<i>Dimensión 1 Variable 1 – Motivación extrínseca</i>	49
Figura 11	50
<i>Dimensión 2- Variable 1 – Motivación Intrínseca</i>	50
Figura 12	51
<i>Dimensión 3 - Variable 1 – Motivación trascendente</i>	51
Figura 14	54
<i>Dimensión 1 Variable 2 – Eficiencia</i>	54
Figura 15	56
<i>Dimensión 2 Variable 2 – Eficacia</i>	56
Figura 16	57
<i>Dimensión 3 - Variable 2 - Conocimientos del trabajador</i>	57
Figura 17	60
<i>Diagrama de dispersión entre motivación y la productividad laboral</i>	60
Figura 18	61

<i>Diagrama de dispersión entre motivación extrínseca y la productividad laboral</i>	61
Figura 19	63
<i>Diagrama de dispersión entre motivación intrínseca y la productividad laboral</i>	63
Figura 20	64
<i>Diagrama de dispersión entre motivación trascendente y la productividad laboral</i>	64

## Resumen

La presente investigación denominado: “Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central”, tuvo por objetivo “Establecer la relación que existe entre la motivación laboral y la productividad en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central”, la metodología que utilizó fue con un enfoque cuantitativo, tipo de investigación Básica, diseño no experimental-transversal, diseño descriptivo correlacional, la población estuvo constituido por los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, la muestra estuvo conformado por 73 colaboradores del área de negocios de las seis agencias de la selva central, su instrumento fue el cuestionario, la técnica la encuesta, prueba estadística de Rho de Spearman y se utilizó el software SPSS, el resultado respecto a la variable motivación laboral fue que el 61.64% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 36.99% con un nivel medio y el 1.37% con un nivel alto, respecto a la variable productividad laboral fue que el 61.64% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 36.99% con un nivel medio y el 1.37% con un nivel alto, la conclusión general fue que se “Estableció la relación que existe entre la motivación laboral y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central”, se encontró el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva media, entre motivación laboral y la productividad laboral; respaldado por un  $(r = 0.597)$ ; y un p valor de  $(0.000)$ , Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Motivación y productividad laboral

### **Abstract**

The present investigation called: "Motivation and labor productivity in collaborators of a Savings and Credit Cooperative of the Central Jungle", had the objective of "Establishing the relationship that exists between labor motivation and productivity in collaborators of a Savings and Credit Cooperative de la Selva Central", the methodology used was with a quantitative approach, Basic type of research, non-experimental-transversal design, descriptive correlational design, the population was made up of the collaborators of a Savings and Credit Cooperative of the Central Selva, The sample consisted of 73 collaborators from the business area of the six agencies of the central jungle, its instrument was the questionnaire, the survey technique, Spearman's Rho statistical test and the SPSS software was used, the result regarding the variable work motivation was that 61.64% of the collaborators of a Savings and Credit Cooperative of the Central Jungle, have a low level, 36.99% with a medium level and 1.37% with a high level, regarding the variable labor productivity was that 61.64% of the collaborators of a Savings and Credit Cooperative of the Central Jungle, have a low level, 36.99% with a medium level and 1.37% with a high level, the general conclusion was that "The relationship was established that exists between work motivation and work productivity in collaborators of a Savings and Credit Cooperative of the Central Selva", the Spearman's Rho correlation index was found, where it indicates that there is a medium positive correlation between work motivation and productivity labor; supported by a ( $r = 0.597$ ; and a p value of 0.000), Given the aforementioned, the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted..

**Keywords:** Motivation and labor productivity

## **Introducción**

La presente investigación lleva por título “Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central”. En el contexto en que estamos viviendo (pre y pos pandemia) las entidades financieras sobre todo las más vulnerables por el capital que les respalda son las cooperativas que se han evidenciado un alto impacto sobre sus costos y rentabilidad, de la misma manera en todo el sector financiero peruano y mundial, finalizando todo un ciclo de más de diez años de crecimiento crediticio (bancarización financiera) trayendo como consecuencia en un futuro muy corto el incremento de los diferentes tipos de intereses, agudizando aún más la situación el aspecto político, social, económico convirtiéndose en situaciones insostenibles, conllevando una desmotivación laboral trayendo un decrecimiento del rendimiento laboral en sus actividades cotidianas laborales, motivo por el cual nuestro objetivo de investigación es “establecer la relación que existe entre la motivación y la productividad laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel relacional, de diseño descriptivo correlacional, no experimental, de corte transversal, la población está conformada por todos los colaboradores del área de negocio de la Cooperativa, la muestra es no probabilístico (muestra censal) ya que existe un rasgo determinado dentro de la población, seguidamente, el instrumento que nos ayudara al logro de nuestros objetivos es el cuestionario, el cual pasara la revisión de tres expertos quienes emitirán su opinión y el Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad de los mismos.

La investigación se encuentra estructurada en cinco capítulos, tal como se detalla a continuación:



Capítulo I, planteamiento del problema en este acápite se muestra la descripción de la realidad problemática, la delimitación de la investigación, la justificación tanto social, teórica y metodológica seguidos de los objetivos y problemas generales y específicos de la investigación.

Capítulo II, marco teórico, dicho capítulo contiene los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas y el marco conceptual de las variables y dimensiones.

Capítulo III, hipótesis, se detalla la hipótesis tanto general y específicas, asimismo, la operacionalización de las variables.

Capítulo IV, metodología, donde se muestra el método, el nivel, el diseño, la población, la muestra, el instrumento, los aspectos éticos, los cuales no son de gran ayuda para el cumplimiento de nuestros objetivos.

Capítulo V, administración, se detalla el presupuesto y el cronograma de ejecución de nuestra investigación.

Los autores

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El problema de nuestra investigación está relacionado a la baja productividad laboral dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, la cual fue creada con el objetivo de brindar mejoras económicas, sociales por medio de uniones o sociedades (socios) con un bien común del beneficio de todos como asociación y no de beneficios individuales de esta manera incorpora comunidades o grupos de personas con expectativas en común, para cubrir sus necesidades económicas, sociales y otros a través de la prestación de servicios o la intermediación financiera de toda del rubro bancario. Ahora bien, dentro de esta misma Cooperativa se pudo advertir algunas falencias que ponen en riesgo a la misma, sin embargo, hay varios factores que afectan la productividad laboral y son la falta de herramientas y sistemas integrado de gestión, como ya sabemos dicho sistema es único y está orientado en administrar diversos procesos de las operaciones de la institución basados en diversas normas de gestión de calidad, medioambiente, salud y la seguridad laboral de los colaboradores.

Asimismo, los entrenamientos, la capacitación tienen mucho que ver con la motivación, la satisfacción para el cumplimiento de metas y el desempeño tanto laboral y profesional, los cuales conducen al cumplimiento de las metas y objetivos y porque no decirlo a que la Cooperativa incremente el número de colocaciones de clientes nuevos, fidelice sus clientes recurrentes para lograr una mayor rentabilidad y se vuelva líder en el sector financiero de la selva central.

Este hecho es ocasionado por la falta de una motivación laboral, todos los integrantes que forman parte de los órganos de línea y órganos de asesoría de la cooperativa específicamente el área de ventas y recuperación o también llamado cobranza el factor clave

es la motivación, un colaborador motivado tendrá mejores resultados porque se desempeñara mejor en sus actividades en su funciones establecidos por la institución (eficacia y eficiencia), de la misma manera empieza un sensación de pertenencia e identificación hacia la institución, y al equipo de trabajo, aportando o contribuyendo con ideas innovadoras y pertinentes con llevando el incremento de la productividad plasmándose en el incremento de colocaciones de créditos de calidad y porque no decirlo en el incremento de la rentabilidad. Por otro lado, la falta de información adecuada para el desempeño de la actividad, el no reconocer los logros, las distracciones entre otros son posturas que tienen mucho que ver con la productividad de ventas.

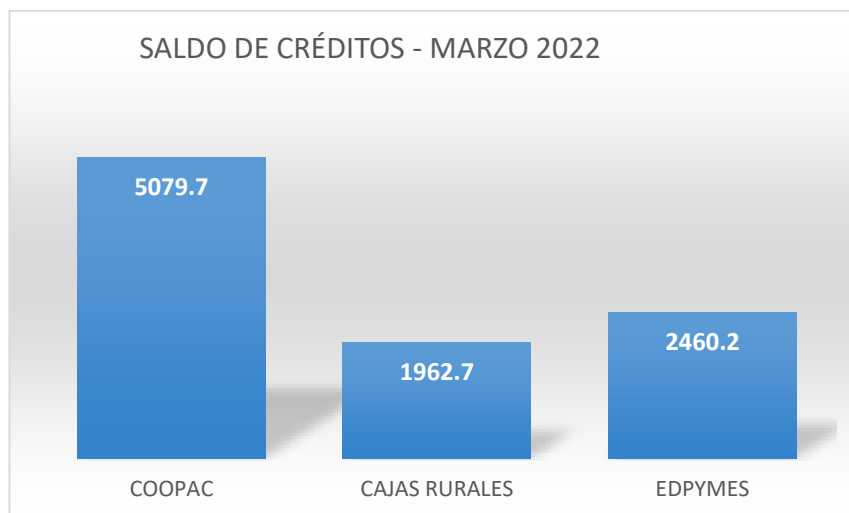
Las consecuencias tienen que ver con el aumento de costos por faltas injustificadas y la alta rotación de personal, además de afectar la imagen y la reputación de la empresa.

En el Perú según (Alva, 2022) redactor del diario gestión refiere que las entidades del sistema financiero, en la coyuntura vivida en estos últimos años tuvieron un impacto negativo en colocaciones y cobranza de la misma manera fueron afectadas las cooperativas de ahorro y crédito - COOPAC pero ahora en pos pandemia están evidenciando una mejora y crecimiento, sobre todo protagonismo si hacemos una comparación en el mercado de las microfinanzas.

Al corte del primer trimestre del presente año el saldo de créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito, representado por 10 COOPAC ascendió a s/. 5079.7 millones de soles en comparación de las cajas rurales s/.1962.7 millones de soles y edpymes s/.2460.2 millones todas las cifras al cierre del mismo trimestre, tal como se observa en la figura 1.

**Figura 1**

*Saldo de créditos otorgados-marzo 2022 (millones de soles).*

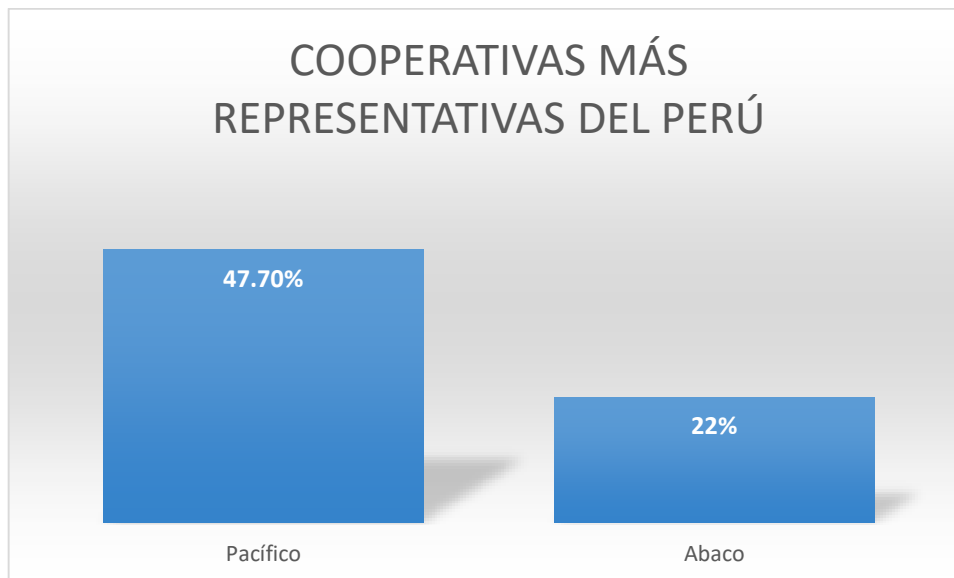


*Nota.* Adaptado de la página del diario gestión (2021), <https://gestion.pe/economia/diez-mayores-cooperativas-prestan-mas-que-todas-las-cajas-rurales-y-edpymes-noticia/?ref=gesr>

En la figura 2 se observa a las cooperativas más representativas del Perú como son: Pacífico y Abaco, ambas cooperativas representan el 70 por ciento del total de colocaciones de las 10 COOPAC de un total de saldo de créditos de s/. 5079.7 millones de soles, con una participación de Pacífico del 47.7% que representa y Abato el 22 por ciento respectivamente, ambas cifras representan un total de financiamiento de seis bancos, nueve financieras y ocho cajas municipales.

**Figura 2**

*Cooperativas más representativas del Perú (millones de soles).*



*Nota.* Adaptado de la página del diario gestión (2021), <https://gestion.pe/economia/diez-mayores-cooperativas-prestan-mas-que-todas-las-cajas-rurales-y-edpymes-noticia/?ref=gesr>

Para ello tomar en cuenta el impacto y relevancia que hoy en día están tomando las cooperativas si se empiezan a implementar estrategias de motivación a sus colaboradores (intrínsecas, extrínsecas), con el objetivo de mejorar la productividad en colocaciones de nuevos créditos y mejorar la morosidad y establecer estrategias innovadoras como lo está haciendo las cooperativas abriendo nuevos mercados como parta incentivar el incremento de sus carteras de crédito, otorgando créditos a mujeres mediante la modalidad de créditos grupales y de la misma manera créditos agrícolas.

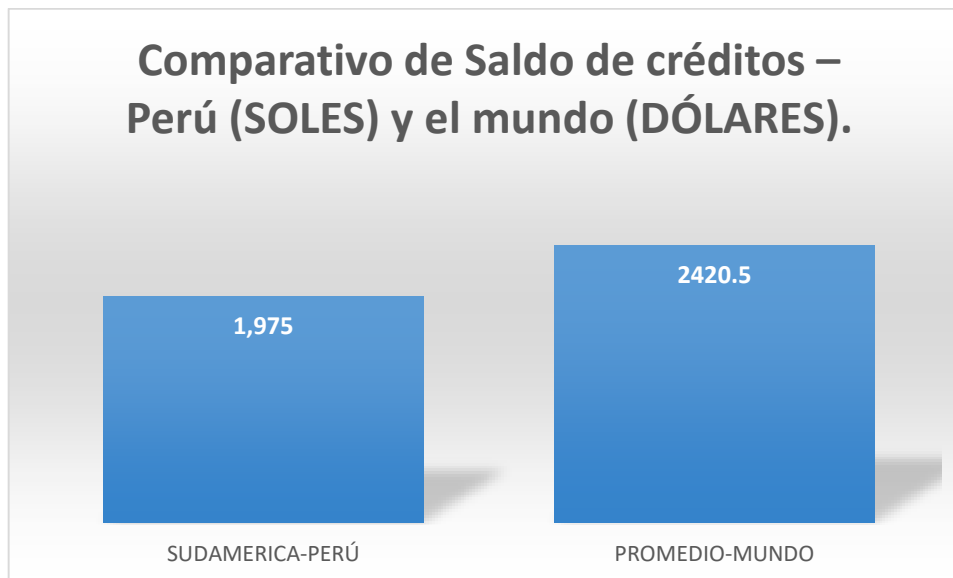
Otro beneficio de las cooperativas es su misión institucional de brindar un servicio de calidad a sus socios (prestamos con el mínimo interés y mejores tasas de interés en sus ahorros) y sobre todo la reinversión en tecnología y otorgar créditos en los canales digitales, debilidades que aún se evidencias en otras cooperativas más pequeñas.

En Sudamérica específicamente en Chile las cooperativas representadas por la asociación de cooperativas de Chile participan frecuentemente en congresos, capacitaciones continuas sobre todo los socios, gracias al gran crecimiento sostenible que están mostrando estos últimos años a pesar de la coyuntura del COVID 19 (rentabilidad), similar al caso de Perú, en el mes pasado de setiembre se desarrolló el “7º Congreso Latinoamericano de Tecnología y Negocios América Digital”, siendo el primer congreso para socios de las cooperativas sobre temas de tecnología y procesos de transformación digital que sería el complemento para que lo pueda poner en práctica las cooperativas y ser más competitivas en el mercado financiero, al implementar las tecnologías van a obtener disminución de dinero y tiempo, llegando ser eficientes y aplicar y desarrollar un modelo de negocio cooperativo, pero todo ello no será posible si no se tiene un equipo humano motivado para el cumplimiento de las metas. (Asociación Nacional de Cooperativas de Chile, 2022).

En el mundo las cooperativas han crecido exponencialmente por tomar un ejemplo el año 2013 lograron un volumen de negocio/colocaciones de 2.097 mil millones de dólares, se adjuntó el ranking de las 300 mejores cooperativas en el mundo de un total de 23 países, en la figura 3 hacemos una comparación con algunos de países de Sudamérica (Perú) estamos en ese camino y esa tendencia se dio desde el 2010 hasta la actualidad.

**Figura 3**

*Comparativo de Saldo de créditos –Perú (SOLES) y el mundo (DÓLARES).*



*Nota.* Adaptado de la página alianza cooperativa internacional (2013), <https://www.ica.coop/es/medios/noticias/300-mejores-cooperativas-mundo-estan-valoradas-2-billones>

En la figura 4 se observa cómo se divide los sectores como: Seguros, agrícola, ventas y bancario en el mundo, generando rentabilidad como en el caso de una cooperativa en Japón el Zenkyoren (81 mil millones de dólares), ocupando el primer puesto, la tendencia es crecer en créditos (intermediación financiera) y reinvertir – ahora como en Perú las cooperativas están optando estrategias como la digitalización, créditos grupales a mujeres y en préstamos agrarios de acuerdo a la “Ley de Perfeccionamiento de la Asociatividad de los Productores Agrarios en Cooperativas Agrarias, Ley 31335”, la mencionada ley refiere que toda las cooperativas que ejerzan actividades agrarias o las Asociaciones Agrarias que se conviertan en Cooperativa, tendrán el beneficio que ahora cuentan las mypes, con el fin de que nuestros “pequeños productores compitan con las empresas más grandes del sector, así como dinamizar el mercado por las interacciones constantes entre la oferta y la demanda”. (Alianza cooperativa internacional, 2013)

**Figura 4**

*Sectores que atiende las cooperativas en el mundo.*



*Nota.* Adaptado de la página alianza cooperativa internacional (2013), <https://www.ica.coop/es/medios/noticias/300-mejores-cooperativas-mundo-estan-valoradas-2-billones>

Observatorio de RRHH, (2019) refiere en un estudio realizado por ADP- sobre motivación laboral donde más de la mitad de los colaboradores en Europa perciben que los directivos no les entienden, no les valoran o no explotan todas sus competencias y capacidades.

Pero un 61% de los colaboradores perciben todo lo contrario respecto a sus responsables directos los famosos supervisores son los que están con ellos en el día a día en sus actividades operativas y refieren que disfrutan lo que hacen sus funciones creando una mayor calidad del trabajo y por consiguiente una mayor productividad laboral (variables de estudio de la presente investigación).

Un hallazgo muy importante resultado de la encuesta es que muchos de los colaboradores europeos consideran que sus remuneraciones económicas es su prioridad, su



principal prioridad o motivación es: desarrollo personal, satisfacción laboral o las relaciones laborales.

## **1.2. Delimitación del problema**

La investigación, por la naturaleza del mismo se circunscribe a tres delimitaciones que influyó sobre los resultados del proyecto de tesis:

### ***1.2.1. Delimitación temporal***

La investigación (proyecto) inicio el mes de mayo del 2022 y se culminó en el mes mayo del 2023 (tesis).

### ***1.2.2. Delimitación Social***

En la presente investigación las personas o sujetos de estudio serán colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli - Selva central, de la provincia de Satipo.

### ***1.2.3. Delimitación Geográfica***

La presente investigación se llevo a cabo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli - Selva central, de la provincia de Satipo, ubicado en el Jr. San Martín s/n..

## **1.3. Formulación del problema**

### ***1.3.1. Problema General***

¿Qué relación existe entre Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022?

### ***1.3.2. Problema (s) Específico (s)***

- ¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022?

- ¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022?

- ¿Qué relación existe entre la motivación trascendente y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2023?

## **1.4. Justificación**

### ***1.4.1. Social***

La investigación beneficiara de manera directa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli de la Selva Central, asimismo, a todas aquellas entidades que deseen aplicar la presente investigación el cual, les proporcionara información relevante sobre las variables estudiadas, originándose así mayores puestos de trabajo en favor de la población en general.

### ***1.4.2. Teórica***

Existen varios autores que han estudiado este tema específicamente las dos variables, la teoría que se ajusta y da soporte a la investigación es la teoría de Taylor, sobre el establecimiento de principios, normas para mejorar los tiempos, selección de personal, estrategias, métodos de trabajo, incentivos, capacitaciones y especializaciones con el fin de obtener resultados sostenibles y sustentables, la Teoría Neoclásica (Peter Drucker) se basa en el principio de la efectividad y la productividad basado en la alta calidad de la administración de personal, educación, entrenamiento (capacitaciones y especializaciones) el objetivo es brindar recomendaciones, sugerencias respecto al problema de estudio, las necesidades de nuestra población en el contexto de estudio, la presente investigación servirá como punto de partida para otros estudios similares.

### ***1.4.3. Metodológica***

En la presente investigación se ha creado un instrumento para la recolección de datos, aportando a la definición de ambas variables (relación), adaptado al contexto de nuestro estudio con el fin de ser empleado por otros investigadores.

**Instrumento para la variable 1: Motivación**, se construyó en base del libro: “Comportamiento organizacional” del autor (Robbins & Judge, 2017)

**Instrumento para la variable 2: Productividad laboral**, se construyó en base del libro: “El libro de la productividad en la empresa española 2018” del autor (Alamar y Guijarro, 2018)

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Establecer la relación que existe entre la motivación y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022.

### ***1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)***

1. Establecer la relación que existe entre la motivación extrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022.
2. Establecer la relación que existe entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022.
3. Establecer la relación que existe entre la motivación trascendente y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)**

#### ***2.1.1. Antecedentes Nacionales***

**Laurente, (2022)** realizo su tesis denominado: “Compensación y productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto., Lima - 2022”, el objetivo de la investigación fue “determinar la relación existente entre la compensación y la productividad laboral del personal de aquella institución durante el año 2022 en la ciudad de Lima”, la

metodología que utilizó fue un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, población de 200 colaboradores muestra censal, la conclusión general fue la existencia en ambas variables con sus respectivas dimensiones con una correlación positiva lineal muy alta corroborado por la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de 0.742, de la misma manera evidenciando una correlación lineal moderada en las dimensiones remuneración, incentivos, prestación con la variable productividad laboral, las recomendaciones fueron: elaborar un plan de compensaciones e incluso el área contable pueda detallar la estructura de las comisiones para la fuerza de ventas o el área comercial generando motivación para asegurar los resultados de crecimiento de cartera y niveles bajos de morosidad.

**Mendoza y Mosquera, (2020)** realizo su tesis denominado: “Clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en tiempos de COVID-19-Huancayo 2020”, el objetivo de la investigación fue “determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Cuzco de la ciudad de Huancayo”, la metodología que utilizó fue un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, el instrumento fue la encuesta población de 13 colaboradores muestra censal, la conclusión general fue la existencia significativa relacional de una  $r = 0,94$  entre ambas variables y con  $\alpha=1,05$ , es decir tomando en cuenta el contexto de pandemia – COVID 19, la variable clima organizacional con estatus moderado, constante mejora continua se obtendrá como resultado un mejor desempeño laboral de todos los colaboradores.

**Pacherres, (2018)** realizo su tesis denominado: “Motivación laboral y clima organizacional entre los empleados de una entidad bancaria y financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo 2018”, el objetivo de la investigación fue “determinar el nivel de motivación

laboral, así como el clima organizacional de los empleados de la entidad bancaria y financiera en estudio”, la metodología que utilizó fue diseño descriptivo correlacional, se creó dos cuestionarios validados por expertos con la escala de Likert, la conclusión general fue la existencia de una influencia positiva moderada entre ambas variables (motivación laboral y clima organizacional) en todos los colaboradores de la entidad bancaria en Chiclayo, teniendo unos indicadores muy interesantes como: con un nivel medio alto la motivación, de la misma manera un nivel medio el clima organizacional y ambas variables para una mejora continua se propone una optimización de sus indicadores.

**Yalli y Pineda, (2018)** realizó su tesis denominado: “Influencia del Clima Organizacional en la Motivación Laboral de los colaboradores millennials en una entidad financiera peruana en el año 2017”, el objetivo de la investigación fue “conocer la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de los colaboradores millennials en una entidad financiera en un periodo de tiempo (2017)”, la metodología que utilizó fue un enfoque cuantitativo, alcance explicativo (correlacional causal), diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, el instrumento fue la encuesta con una muestra de 405 colaboradores de la generación millennials, los resultados fueron:

Una correlación causal muy alta de 0.966 entre ambas variables, determinando una influencia significativa del clima organizacional sobre la motivación laboral de los millennials en la entidad financiera en el año 2017, aceptando de esta forma la hipótesis alternativa planteada, es decir cuando se incrementa el clima organizacional, se incrementa la motivación laboral de los millennials en esta entidad financiera.

Esto quiere decir que la entidad financiera se está enfocando en estrategias basadas en motivar, difundir e incentivar a todos los colaboradores en el compromiso, organizacional, tomando un protagonismo el área de gestión personal

**Lozano, (2021)** realizo su tesis denominado: “Colocación de créditos y productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019”, el objetivo de la investigación fue “establecer la relación entre colocación de créditos y la productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019”, la metodología que utilizó fue un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, el instrumento fue la encuesta población de 32 colaboradores muestra censal, la conclusión general fue la existencia de una relación significativa entre ambas variables (colocación de créditos y productividad laboral) con un nivel de significancia de  $p=0,000$ ,  $<$  al 0.05, además presenta un valor “r” de correlación de Rho de Spearman de 0,905 y se evidencio con un porcentaje de 82 una relación significativa entre las variables colocación de créditos y productividad laboral.

### ***2.1.2. Antecedentes Internacionales***

**Macías y Vanga, (2021)** realizo su tesis denominado: “Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional”, el objetivo de la investigación fue “hacer un diagnóstico situacional basado en los docentes de la carrera de Ingeniería Civil de la Universidad Técnica de Manabí”, la metodología que utilizó fue un enfoque cuantitativo, el instrumento fue la encuesta, muestra censal, la conclusión general fue:

Los diagnósticos realizados a las organizaciones deben servir de insumos para la elaboración de planes de mejora que se centren en los aspectos desfavorables encontrados, la recomendación fue: que los planes se constituyan en acciones

inmediatas, a corto, mediano, y largo plazo según los resultados y que se mantengan incluso aquellos aspectos encontrados en estado óptimo.

Es decir que el clima organizacional se relaciona directamente con la motivación laboral que le sirve a los colaboradores como estímulo para lograr cumplir objetivos, metas, por el cual los diferentes diagnósticos que se realizan en las organizaciones llegan hacer insumos para desarrollar planes de mejora – planes de contingencia - planes de implementación, para prever eventos que generen gastos o costos de la misma manera los indicadores óptimos no se les debe de descuidar al contrario se les debe de reforzar periódicamente.

**Verdesoto, (2021)** realizo su tesis denominado: “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019”, el objetivo de la investigación fue “analizar la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo Junio a diciembre 2019”, la metodología que utilizó fue un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, el instrumento fueron dos la encuesta y la entrevista, población de 36 funcionarios y 2 autoridades, los resultados fueron que a pesar que los funcionarios tengan claro los dos tipos de motivaciones (intrínsecas y extrínsecas), no es para ellos lo suficiente, los funcionarios requieren o demandan otros tipos de motivaciones como: certificados, diplomas de reconocimiento por el cumplimiento de objetivos, ascensos, de la misma manera se evidencio la falta de capacitaciones y una acertada comunicación organizacional, otro aspecto relevante es que la organización no tiene un plan de motivación donde pueda incentivar a todos los colaboradores al cumplimiento de metas tanto personales como institucionales.

El aporte de la presente tesis a esta investigación es la implementación institucional de un plan de motivación que incluya un soporte efectivo a los colaboradores, para que

perciban ser motivados y comprometidos conllevando se productivos y cumplir en el logro de los objetivos personales e institucionales.

**Cadena, (2019)** realizo su tesis denominado: “La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa envatub s.a. De la provincia de pichincha”, el objetivo de la investigación fue “analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha”, la metodología que utilizó fue un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, el instrumento fue la encuesta población de 50 colaboradores del área operativa, la conclusión general fue “sí existe una posible relación entre la motivación y el desempeño laboral.”.

El aporte de la presente tesis a esta investigación es la propuesta de elaborar y aplicar estrategias tanto en la motivación como al desempeño con u solo fin de generar cambios significativos partiendo de las necesidades y/o expectativas de cada colaborador.

**Rivas, (2018)** realizo su tesis denominado: “La motivación laboral como un detonante para el mejor desempeño en las pequeñas empresas de la ciudad de Puebla”, el objetivo de la investigación fue “analizar a la motivación como un detonante para el mejor desempeño de las pequeñas empresas en la ciudad de Puebla”, la metodología que utilizó fue un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, el instrumento fue la encuesta población de 229 empresas de la ciudad de Puebla,, la conclusión general fue la implementación de la motivación en las empresas debe ser un compromiso continuo debido a que representa una herramienta efectiva que coadyuva al mejor desempeño de los trabajadores, teniendo así una satisfacción dentro de la productividad.



**Vargas, (2018)** realizo su tesis denominado: “Efectos de la insatisfacción laboral en la productividad de las empresas del sector financiero”, el objetivo de la investigación fue “”, la metodología que utilizó fue un enfoque cuantitativo, nivel exploratorio, la conclusión general fue que las personas cuentan con una serie de motivaciones y necesidades diversas, que anhelan cubrir en el proceso de su trayectoria laboral y personal, ahí sucede el quiebre cuando relacionamos ambas variables (el desempeño laboral dentro de una organización).

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### ***2.2.1. Variable 1: Motivación***

**2.2.1.1. Definiciones**, Según Herrera et al., (2004) definen a la motivación como parte de la conducta humana clave para poderlo entender, lo conocen como el porqué del comportamiento “del latín, motus: movimiento; motivación: lo que mueve”, los mismos autores refieren que la motivación hace que una persona inicie un propósito hablamos que se active, luego se desplace hacia un objetivo es decir una dirección y sea continuo, constante hasta lograrlo (mantenimiento).

De la misma manera en el contexto laboral la motivación toma más protagonismo en el libro “Comportamiento humano en el trabajo”, define como una agrupación de fuerzas internas y externas, como mencionaba el anterior autor activa al colaborador hacia una acción, posteriormente su conducta lo direcciona y encamina al logro de los objetivos institucionales o personales establecidos, también lo define como una mezcla de fuerzas psicológicas en cada colaborador con un interés. (Newstrom, 2011)

De la misma manera Robbins y Judge (2013) en su libro titulado: “Comportamiento Organizacional”, refiere que las motivaciones en las organizaciones reflejan el esfuerzo de los colaboradores al lograr un objeto una meta.

Newstrom (2011) define a la motivación laboral como:

Un conjunto de fuerzas (internas y externas) que hacen que el colaborador decida una acción y actúe de cierta forma, esta conducta esta direccionadas de cierto modo al logro de los objetivos organizacionales.

### **2.2.1.2. Teorías del desempeño laboral**

Desde los años 1950 épocas de mucho auge respecto al desarrollo de los conceptos de la palabra motivación, porque se elaboraron cuatro teorías específicas y a la fecha son cuestionadas, validadas y muy usadas en nuestro contexto, sobre todo aplicados en el ámbito laboral.

**La teoría de jerarquía de las necesidades** o también conocida como jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, consta de cinco niveles, cada uno de ellos en un orden jerárquico o de prioridad dependiendo de cada individuo satisface cada nivel, si nos centramos en el concepto y la relación con la motivación refiere el autor que la teoría afirma que si no se llega a satisfacer un nivel no se activaría la motivación, para lograr el objetivo de la motivación primero es importante conocer si el individuo o el propósito de cada persona es motivar a otra, posteriormente es tener conocimiento en qué nivel o jerarquía se encuentra aquel individuo, para proceder en cubrir las necesidades de ese nivel o de las superiores es decir nos referimos a las necesidades fisiológicas y de seguridad quien el autor lo considera como necesidades de orden inferior, y las necesidades de orden inferior las considera la estima, lo social, autorrealización, pero hay una peculiaridad que las diferencian por ejemplo en las necesidades superiores esta la motivación dentro de cada una y las necesidades inferiores dependen de aspectos externos. (Robbins & Judge, 2009)

**Figura 5**

*Jerarquía de las necesidades según Maslow*



*Nota.* Adaptado del libro comportamiento organizacional - (Robbins & Judge, 2009) [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

**Teoría X- Y**, postulado por el psicólogo Douglas McGregor a mitad del siglo XX, nos habla sobre la percepción de los líderes o gerentes sobre sus subordinados, identificando dos teorías extremas (Teoría “X” y Teoría “Y”), uno negativo y el otro positivo por ejemplo los colaboradores X de acuerdo a la percepción de los gerentes les disgusta el trabajo, requieren que se les dirija y presionarlos, los colaboradores de acuerdo a la teoría Y los gerentes perciben todo lo contrario que consideran al trabajo como parte de su vida, como una recreación, con actividades responsables.

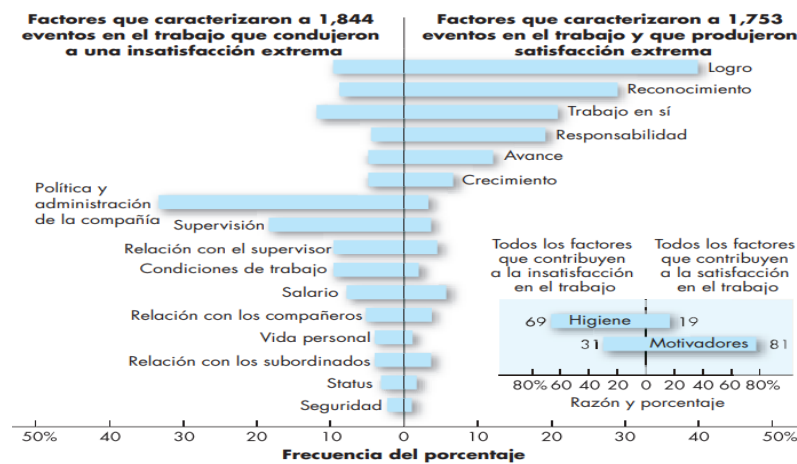
McGregor compara las teorías X y Y con la jerarquía de Maslow, donde refiere que la teoría Y propone que las necesidades de orden superior someten a los individuos, y tienen más sustento y consistencia que los de la teoría X, por ello planteo estrategias como las ideas como parte fundamental en la toma de decisiones participativas, actividades laborales responsables en las que se enfocan en retos y sobre todo en las idóneas relaciones de trabajo en equipo, con el objetivo de incrementar la motivación de los colaboradores en las organizaciones.

**Teoría de los dos factores**, lo plantea el psicólogo Frederick Herzberg también se conoce como **teoría de motivación e higiene**, con tres premisas, la relación - individuo, trabajo y actitud factores claves para el éxito o fracaso, su teoría investigo la siguiente pregunta:” ¿Qué espera la gente de su trabajo?”, para que los individuos puedan describir detalladamente sus respuestas en situaciones con sentimientos buenos o malos para posteriormente tabularnos y analizarlos.

En la figura 6 se observa una diferencia significativa en los comportamientos de los individuos entre los que se sienten bien o mal, se evidencia algunas peculiaridades y relación con la satisfacción en el trabajo y con la insatisfacción, denominados factores intrínsecos que se consideran como el avance, reconocimiento, responsabilidad todos ellos relacionados con la satisfacción en el empleo. (Robbins & Judge, 2009)

**Figura 6**

*Comparación de satisfactores e insatisfactores*



*Nota.* Adaptado del libro comportamiento organizacional - (Robbins & Judge, 2009) [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Los factores de higiene planteado por Herzberg como: condiciones del trabajo, calidad de la supervisión, salario, políticas de pago, condiciones físicas, relaciones con los

demás y la seguridad, la aplicación de estas condiciones, la gente no estará insatisfecha ni tampoco satisfecha, pero si no centramos en la motivación laboral, Herzberg refiere dar importancia en los factores que tienen relación con el trabajo en sí o con el logro de objetivos que se descomponen en: Oportunidades de crecimiento personal y profesional (ascensos), reconocimientos por cumplimiento de objetivos personales e institucionales (motivaciones compensadoras).

Es por ello que en la presente tesis o informe final se desarrollará la variable motivación de acuerdo a la Teoría de dos factores de Herzberg, muy importante, relevante por su trascendencia como muchos autores les ha servido como punto de partida de nuevas teorías, basándose en dos indicadores muy importantes como la motivación intrínsecas y extrínsecas, el objetivo de la presente investigación es como estos dos indicadores de la variable, motivación influyen en la productividad laboral.

De la misma manera en el contexto de estudio de la presente investigación, el área de venta o como menciona Herzberg en el libro “comportamiento organizacional” fuerza laboral se les motiva tomando en cuenta lo que Herzberg lo denomina factores de higiene: “condiciones que rodean un trabajo, como la calidad de la supervisión, el salario, las políticas de pago de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad en el trabajo”, cuando se alinean a las actividades del trabajo y sus resultados los colaboradores o individuos encuentran relación y coherencia y empieza la motivación en: “oportunidades de ascender, la posibilidad de desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro”.

### **2.2.1.3. Definición de las dimensiones**

**Motivación extrínseca:** indica el autor.

Que es el conjunto de acciones que llevas a cabo para conseguir una recompensa externa. El ejemplo más común es el económico, pero la motivación extrínseca no es solamente la búsqueda de un aumento de sueldo. La motivación extrínseca busca la validación personal por parte de un tercero: los elogios o los refuerzos psicológicos son aspectos clave de la motivación extrínseca. (Santander Universidades, 2021)

**Motivación intrínseca:** Dice el autor:

Es aquella que nace del interior de cada uno y es independiente a cualquier tipo de estímulo externo. Las recompensas que conseguirás alimentando este tipo de motivación son puramente íntimas: amor propio, satisfacción personal, independencia, fuerza interior, confianza, etc (Santander Universidades, 2021)

**Motivación:** Menciona el autor:

Como el “conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona”. En otras palabras, se dice que cuando alguien está motivado, sus acciones y energías están dirigidas a alcanzar una meta concreta. (Santander Universidades, 2021)

**Motivación trascendente** según el autor:

Es aquella en la que la satisfacción proviene del beneficio que obtienen terceras personas. Es una motivación para los demás, por lo que aquí encajan todos aquellos trabajos que se realizan por propia voluntad. En el ámbito laboral, cada vez es más común que las empresas colaboren con ONGs o realicen actividades solidarias. (Santander Universidades, 2021)

## **2.2.2. Variable 2: Productividad laboral**

### **2.2.2.1. Definición**

Alamar y Guijarro, (2018) define como el rendimiento, eficacia y eficiencia de los colaboradores de una institución en el proceso de sus labores cotidianas.

### **2.2.3. Definición de las dimensiones**

**a. Eficiencia**, el autor define como el cumplimiento de funciones asignadas de manera idónea, demostrando profesionalismo, conllevando un trabajo en un ambiente cordial entre colaboradores, se ha considerado en el presente estudio tres indicadores:

- Utilización óptima de los recursos.
- Cantidad de servicios brindados.
- Rapidez en la realización de las actividades (Alamar y Guijarro, 2018).

**b. Eficacia**, es la segunda dimensión que se ha considerado en la presente investigación el autor lo define como la facilidad para alcanzar los logros establecidos por la institución a través del trabajo fijado; de la misma manera refiere que mientras más eficaz sea un colaborador será mucho más fácil alcanzar rápidamente los objetivos institucionales de la compañía, se ha considerado en el presente estudio tres indicadores (Alamar y Guijarro, 2018):

- Resultado armonioso y articulado entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas

- Cumplimientos de las actividades
- Desarrollo de habilidades

**c. Adaptación laboral**, este concepto es más complejo porque incluye habilidades, competencias que desarrollan los colaboradores en el proceso de sus actividades operativas ahí le incluimos la adaptación, la sensación de sentirse cómodo en la institución o sentirse

parte de ella, dentro de un centro laboral. se ha considerado en el presente estudio tres indicadores (Alamar & Guijarro, 2018):

- Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios
- Asumir riesgo
- Relación interpersonal

### **2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)**

**Clima Organizacional:** Segredo (2013) extrae la definición según Litwin y Stringer (1968), ellos definen al clima organizacional como:

El efecto subjetivo percibido del sistema, que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, las creencias, los valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.

**Motivación Laboral:** Newstrom (2011) define motivación laboral como un:

Conjunto de fuerzas (internas y externas) que hacen que el colaborador decida una acción y actúe de cierta forma, esta conducta esta direccionadas de cierto modo al logro de los objetivos organizacionales.

## **III. HIPOTESIS**

### **3.1 Hipótesis General**

Existe relación directa entre la motivación y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022.



### **3.2 Hipótesis (s) Específica (s)**

1. Existe relación directa entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022.
2. Existe relación directa entre la motivación extrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022.
3. Existe relación directa entre la motivación trascendente y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022.

### **3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)**

#### ***3.3.1. Variable 1: Motivación***

**3.3.1.1. Definición Conceptual.** Robbins & Judge, (2017) define a la motivación laboral como:

El área de venta o como menciona Herzberg en el libro “comportamiento organizacional” fuerza laboral se les motiva tomando en cuenta lo que Herzberg lo denomina factores de higiene: “condiciones que rodean un trabajo, como la calidad de la supervisión, el salario, las políticas de pago de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad en el trabajo”.

**3.3.1.2. Definición Operacional.** La variable motivación, será medida por un cuestionario con alternativas de escala tipo Likert.

#### ***3.3.2. Variable 2: Productividad laboral***

**3.3.2.1. Definición Conceptual.** Alamar y Guijarro (2018), mencionan:

Que representa el rendimiento, así como la eficacia y eficiencia del personal durante el desarrollo de sus labores. Así pues, la eficiencia está referida a la utilización

adecuada de los medios durante la realización de las actividades; por otra parte, la eficacia hace alusión a la consecución de los planes programados a través del uso transparente y óptimo de los recursos.

**3.3.2.2. Definición Operacional.** La variable productividad laboral, será medida por un cuestionario con alternativas de escala tipo Likert.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Método de Investigación**

En este estudio se ha utilizado el método científico, porque se obtuvo información veraz, confiable, de la población y del contexto (colaboradores de la cooperativa de ahorro y

crédito Andreli) para poder comprender, indagar, modificar y emplear el conocimiento adquirido en propuestas de mejora, la investigación se va basar en dos aspectos fundamentales, uno como parte del proceso (partiendo de un problema a investigar y emplear todas las etapas del método científico) y la parte formal (es la presentación de los resultados del proceso culminando en el informe final). (Hernández y Mendoza, 2018)

#### ***4.1.1. Método hipotético deductivo***

Es el método hipotético deductivo se basa en la observación de casos o problemas particulares para luego formular y contrastar las hipótesis, a través de un razonamiento deductivo, para posteriormente validar empíricamente ahí los procesos metodológicos de inducción/deducción se convierte en el método hipotético deductivo. (Valderrama, 2015, p. 97).

En la presente investigación se ha considerado el método hipotético deductivo porque se basó la investigación en el principio básico de la observación, teoría e identificar el problema en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli y sus posibles síntomas, para luego confirmar o rechazar la hipótesis general de investigación para explicar el fenómeno y brindar recomendaciones, sugerencias, confrontando con los hechos reales.

#### **4.2 Tipo de Investigación**

Este estudio o investigación es de tipo básico o pura porque se va a describir la realidad problemática de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, basándonos en un marco teórico (estudios previos) sin resolver el problema de la vida real o algún aspecto práctico (propuestas, recomendaciones de mejora). (Hernández y Mendoza, 2018)

### 4.3 Nivel de Investigación

El nivel relacional fija la relación de manera coherente, lógica entre las variables de estudio y establece variables colaterales (Villegas et al., 2019).

La investigación es de nivel relacional porque el estudio empezó en un nivel básico como es el observacional (problema en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli por una baja productividad en la cartera de créditos), luego se complementó el siguiente paso con la descripción del problema hasta llegar al nivel relacional donde se va relacionar el problema de la investigación con una de los síntomas observadas (motivación).

### 4.4 Diseño de la Investigación

El diseño que se ha empelado en la presente investigación fue

**Descriptivo correlacional** porque en la investigación el objetivo fue ver si las variables motivación y productividad laboral guardan relación. (Mártinez, 2020)

#### *4.4.1. Diseño descriptivo no experimental*

La investigación fue no experimental o también llamado descriptivo, es cuando el investigador no manipula las variables ni la población (Roberto Hernández y Mendoza, 2018).

#### *4.4.2. Diseño transversal*

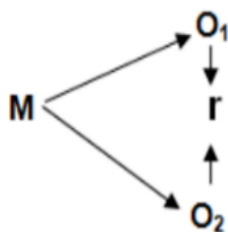
Según (Mártinez, 2020), dice que el diseño transversal se aplican el instrumento en un solo momento para adjuntar información veraz, oportuna pero dependiendo del tamaño de la muestra se va aplicar en varios momentos, pero se hará la medición de la variables en un solo momento.

#### 4.4.3. Diseño cuantitativo

Los diseños cuantitativos tienen la peculiaridad general si se emplea una encuesta en la investigación, incluido cantidades, porcentajes, la existencia de números relevantes para la investigación es un diseño cuantitativo (Mártinez, 2020).

**Figura 7**

*Esquema del diseño de la investigación.*



Donde:

- M : Muestra.
- O1 : Observación de la primera variable.
- O2 : Observación de la segunda variable.
- r : Relación entre las variables

### 4.5 Población y muestra

#### 4.5.1. Población

Es considerado un grupo de personas, animales u objetos que tienen ciertas características en común, que permiten agruparlas para su estudio, en la presente investigación se consideró a los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli (6 agencias) que forman parte del órgano de línea como: jefe de negocios, supervisor zonal, administrador de agencia, asesor de negocios y cobranzas, asistente de gerencia, asistente de negocios, asistente de riesgos, asesor de servicios, promotor de ahorros (Roberto Hernández y Mendoza, 2018).

## Población objeto de estudio

### **Criterio de inclusión:**

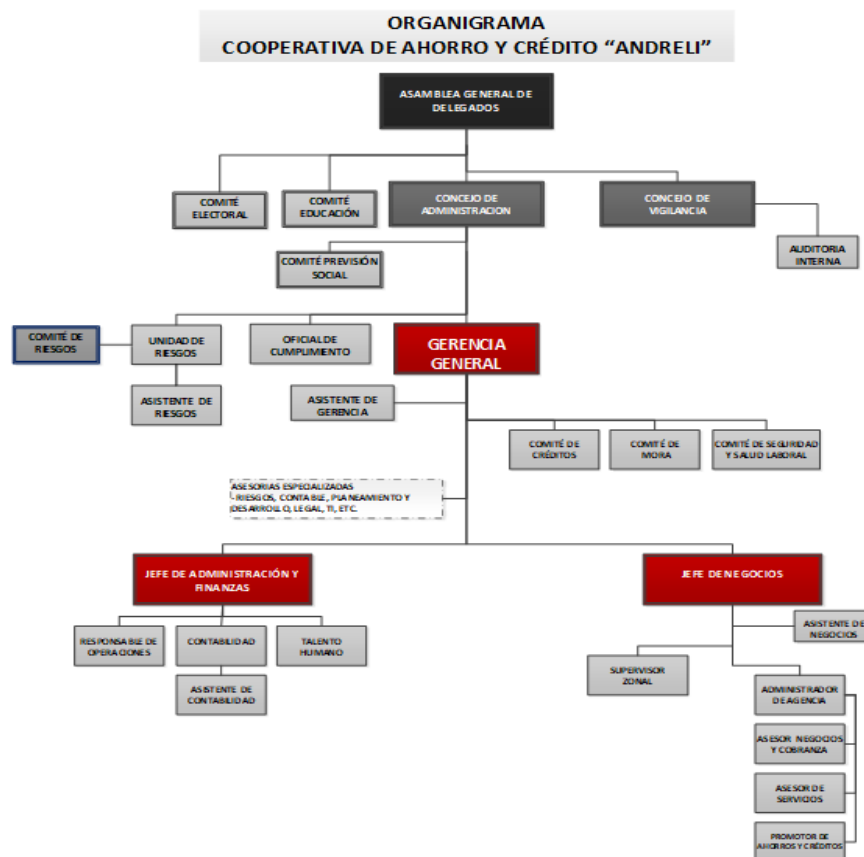
- Jefe de negocios, supervisor zonal, administrador de agencia, asesor de negocios y cobranzas que concurren a sus actividades de manera estable, con un estado de salud estable y con disposición (actitud positiva) respecto al proyecto de investigación de las egresadas.

### **Criterios de exclusión:**

- Asistente de gerencia, asistente de negocios, asistente de riesgos, asesor de servicios, promotor de ahorros que por diversos motivos no se encuentran en sus oficinas, puedan presentar una dificultad de salud.

**Figura 8**

*Organigrama – Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli*



*Nota:* Adaptado del MOF de la Cooperativa Andreli

#### 4.5.2. Muestra

Hernández y Mendoza, (2018), indica que se aplica en el enfoque o método cuantitativo, es considerado un subgrupo del universo que es relevante para nuestra investigación, sobre todo en la recolección de datos, para difundir los resultados obtenidos y es definido desde el planteamiento del problema, en la presente investigación se aplicó la muestra no probabilística, porque los grupos ya están definidos (muestra censal)

**Tabla 1**

*Muestra de las 6 agencias de Andreli*

N	Cooperativa	Áreas	N° de sujetos encuestados
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli - Selva Central – 6 sucursales	● Jefe de Negocios	6
		● Supervisor Zonal	1
		● Administrador de agencia	6
		● Asesor de negocios y cobranza	60
<b>Total</b>			<b>73</b>

## 4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

### 4.6.1. Técnica

En la presente investigación se empleará la técnica de la encuesta que es la forma de recolectar información de la investigación de las variables de estudio y posteriormente ser procesados y contrastar la hipótesis de estudio (Bernal, 2016).

### 4.6.2. Instrumento

Bernal, (2016) dice que el cuestionario se le considera como un conjunto de preguntas en referencia de una o varias variables que requieren ser medibles.

En la presente investigación se utilizará el cuestionario, con una escala de Likert con cinco opciones: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

#### **4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En el presente estudio se procesará los datos de la muestra que estará conformado por los colaboradores del área de ventas o área comercial de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli – sede Satipo, a quienes previamente se les brindo las indicaciones del llenado del cuestionario, que sería anónimo y las firmas del consentimiento informado, para posteriormente tabular los resultados en cuadros de frecuencia, interpretación de los gráficos, con la ayuda del software SPSS 26 (Statistical Package for Social Sciences), la prueba estadística que se utilizará será la Rho de Spearman (Mártinez, 2020).

#### **4.8 Aspectos éticos de la Investigación**

En el estudio del presente proyecto, se ha cumplido todas las indicaciones de la Universidad Peruana los Andes, plasmado en su reglamento de investigación, partiendo desde el título de investigación (originalidad), tomando en cuenta las normas APA séptima edición referente a las citas, referencias, sobre todo respetando el derecho de autor, en el momento de aplicar el instrumento (cuestionario) a todo el personal del área de ventas de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, se le brindará la información del objetivo y llenado del cuestionario, se les hará firmar el consentimiento informado a cada personal y la debida autorización de los superiores, respetando los protocolos de seguridad.

De la misma manera la presente investigación fue elaborado considerando el Reglamento General de Investigación de la UPLA, de acuerdo en lo establecido en el Art. 27° y artículo 28°.

De la misma manera al Reglamento del Código de Ética de investigación, de la UPLA, capítulo II que nos habla de los principios y normas de comportamiento y según el Artículo 4°: Principios de la actividad investigadora refiere que la presente investigación ampara a todos los sujetos, objetos, animales e instituciones que forman parte de la presente



investigación, por consiguiente, que la presente investigación se ha considerado información anónima velando la integridad de la muestra. Referente al inciso b, c, d, e.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Descripción de resultados

#### Variable 1: Motivación

**Tabla 2**

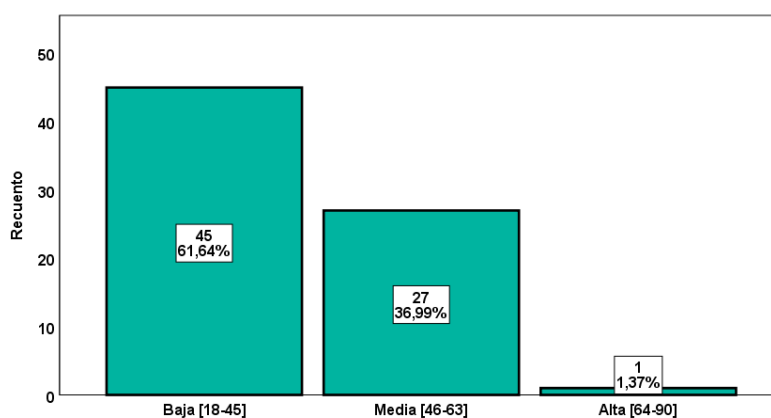
*Variable 1 – Motivación*

Nivel	Baremo	Frecuencia	%
Baja	[18-45]	45	61,64%
Media	[46-63]	27	36,99%
Alta	[64-90]	1	1,37%
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100,0%</b>

*Nota:* Resultados del SPSS

**Figura 9**

*Variable 1 – Motivación*



*Nota:* Resultados del SPSS

En la figura 9 se muestra que el 61.64% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 36.99% con un nivel medio y el 1.37% con un nivel alto.

#### Comentario personal:

Cuándo nos referimos a la variable motivación, se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque los directivos, gerentes no aplican o no consideran en su intuición la motivación laboral como piedra angular para el cumplimiento de sus objetivos, metas, sobre todo si nos referimos a una institución que realiza intermediación financiera (presta servicios intangibles), donde todos los colaboradores trabajan con una alta presión por cumplir sus metas e indicadores, la motivación laboral es considerada como una energía vital que estimula para realizar todas sus actividades con calidad (actúa con ímpetu e inspiración), siendo fundamental las motivaciones extrínsecas, intrínsecas y transcendentales, basados en la teoría de los dos factores o también llamado en teoría motivacional e higiene.

**Tabla 3**

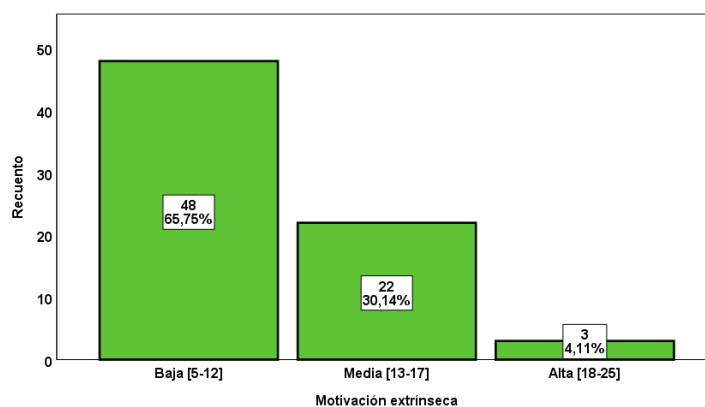
*Dimensión 1 Variable 1*

Nivel	Baremo	Frecuencia	%
Baja	[5-12]	48	65,75%
Media	[13-17]	22	30,14%
Alta	[18-25]	3	4,11%
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100,0%</b>

*Nota:* Resultados del SPSS

**Figura 10**

*Dimensión 1 Variable 1 – Motivación extrínseca*



*Nota:* Resultados del SPSS

En la figura 10 se muestra que el 65.75% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 30.14% con un nivel medio y el 4.11% con un nivel alto.

### **Comentario personal:**

Cuándo nos referimos a la dimensión Motivación extrínseca se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel deficiente porque los gerentes o accionistas de las entidades financieras no consideran a la motivación para el logro de objetivos al parecer toman en cuenta o priorizan la inteligencia, constancia, voluntad o suerte de parte del personal de ventas, pero para el logro de objetivos de productividad es que todo el personal este motivado, para ello la importancia de dos tipos de motivación: la intrínseca y la extrínseca, que se diferencian una con otro por factores internos y externos. Lo ejecutivos o asesores de ventas trabajan bajo la consigna de una recompensa externa (bonificaciones) bajo la presión de sus gerentes o administradores, pero se debería basar este tipo de motivación extrínseca en estrategias de aspecto psicológico como la: promoción laboral, validación personal, elogios y otros.

**Tabla 4**

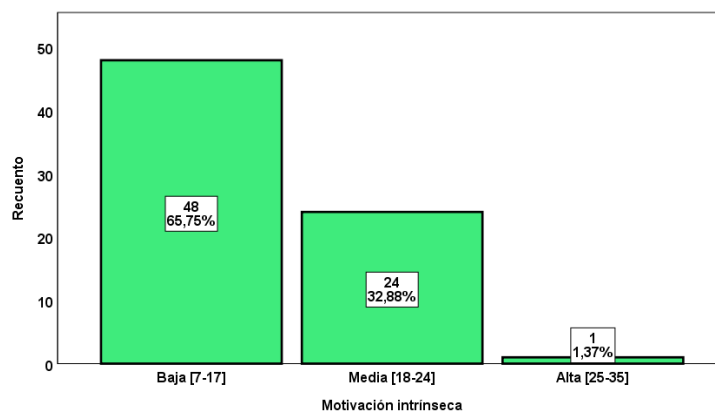
*Dimensión 2 - Variable 1*

<b>Nivel</b>	<b>Baremo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Baja	[7-17]	48	65,75%
Media	[18-24]	24	32,88%
Alta	[25-35]	1	1,37%
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100,0%</b>

*Nota:* Resultados del SPSS

**Figura 11**

*Dimensión 2- Variable 1 – Motivación Intrínseca*



*Nota:* Resultados del SPSS

En la figura 11 se muestra que el 65.75% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 32.88% con un nivel medio y el 1.37% con un nivel alto.

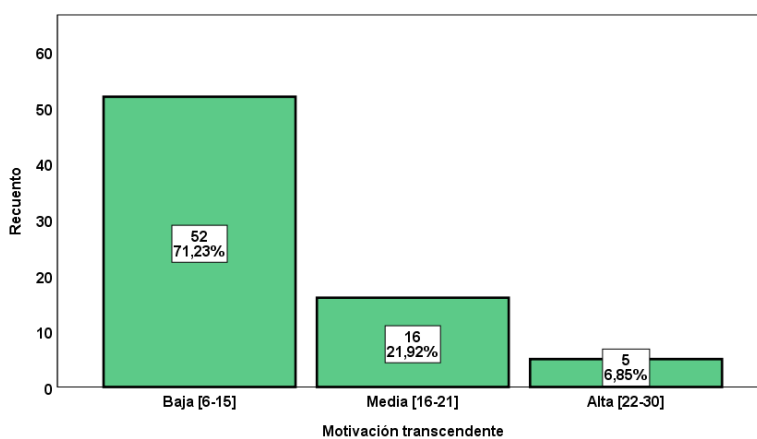
### **Comentario personal:**

Cuándo nos referimos a la dimensión Motivación intrínseca se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque de la misma manera de una evidente escases de motivación extrínseca sucede con la motivación intrínseca y al parecer es la más compleja porque nace o inicia del interior de cada persona y no se relaciona incluso con estímulos externos, es decir es netamente feeling (“amor propio, satisfacción personal, independencia, fuerza interior, confianza, etc”), el trabajo por parte de los gerentes o administradores de las entidades financieras es hacer despertar mediante acciones sentimientos como: Superación personal con el objetivo que cada colaborador cuente con todas las ganas de aprender para hacer las cosas bien en el tiempo y lugar determinado (calidad), todo ello significaría a la institución egresos y rentabilidad.

**Tabla 5***Dimensión 3 Variable 1*

Nivel	Baremo	Frecuencia	%
Baja	[6-15]	52	71,23%
Media	[16-21]	16	21,92%
Alta	[22-30]	5	6,85%
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100,0%</b>

Nota: Resultados del SPSS

**Figura 12***Dimensión 3 - Variable 1 – Motivación trascendente*

Nota: Resultados del SPSS

En la figura 12 se muestra que el 71.23% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 21.92% con un nivel medio y el 6.85% con un nivel alto.

### **Comentario personal:**

Cuándo nos referimos a la dimensión Motivación trascendente se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque el concepto preciso es conseguir el aprovechamiento pero de terceras personas, la motivación es para el beneficio de otras personas, específicamente por propia voluntad de cada colaborador hacia la empresa, conllevando que la organización

aporte benéficamente con ONGS, actividades solidarias y otros, a favor de la empresa porque le serviría como una imagen social hacia la comunidad con llevando e incluso a incrementar su colocaciones y por ende rentabilidad, lamentablemente este tipo de motivación está estrechamente relacionado con las motivaciones intrínsecas y extrínsecas.

## **Variable 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

**Tabla 6**

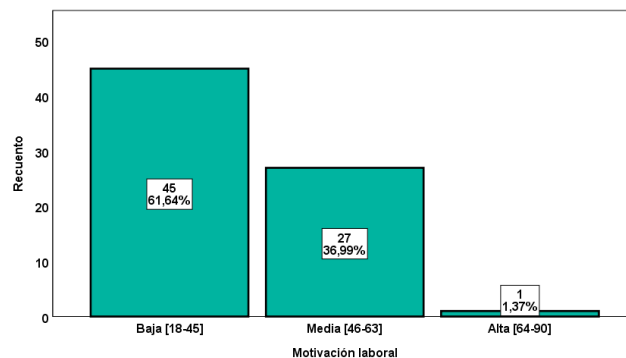
*Variable 2 – Productividad laboral*

Nivel	Baremo	Frecuencia	%
Baja	[18-45]	45	61,64%
Media	[46-63]	27	36,99%
Alta	[64-90]	1	1,37%
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100,0%</b>

Nota: Resultados del SPSS

**Figura 13**

*Variable 2 - Productividad laboral*



Nota: Resultados del SPSS

En la figura 13 se muestra que el 61.64% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 36.99% con un nivel medio y el 1.37% con un nivel alto.

### **Comentario personal:**

Cuándo nos referimos a la variable productividad laboral se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque la productividad de la fuerza laboral vendría ser la cantidad de créditos o colocaciones que realizan cada colaborador en un tiempo determinado, en el contexto de la cooperativa se mide por los siguientes indicadores para que los asesores de ventas o créditos puedan comisionar: colocación de clientes recurrentes, clientes nuevos, crecer en saldos, colocación de seguros, todo lo mencionado amarrado a la mora crediticia que nos supere los ratios de morosidad, de lo contrario se dejaría de comisionar y produciría una desmotivación de todo el área de ventas por eso la importancia de la motivación como piedra angular de toda empresa en especial en la organizaciones de servicios intangibles como las de intermediación financiera.

**Tabla 7**

*Dimensión 1 Variable 2*

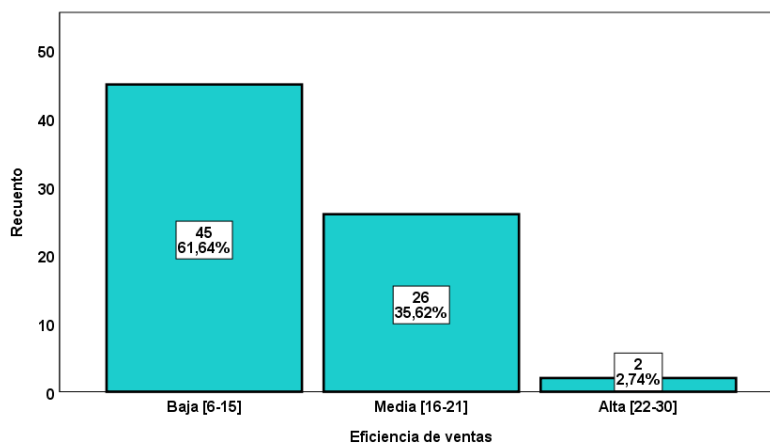
<b>Nivel</b>	<b>Baremo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Baja	[6-15]	45	61,64%
Media	[16-21]	26	35,62%
Alta	[22-30]	2	2,74%
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100,0%</b>

Nota: Resultados del SPSS



**Figura 14**

*Dimensión 1 Variable 2 – Eficiencia de ventas*



Nota: Resultados del SPSS

En la figura 14 se muestra que el 61.64% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 35.62% con un nivel medio y el 2.74% con un nivel alto.

### **Comentario personal:**

Cuándo nos referimos a la dimensión eficiencia de ventas se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque para empezar los asesores de ventas no tienen claro el término de eficiencia de ventas porque incluso en la literatura se confunde con conceptos similares como: “coaching de ventas”, “proceso de ventas” y “habilitación de ventas” y otros, pero si lo que se tiene claro es que debe ser un proceso de mensurabilidad con altos niveles de rigor, precisión y sacrificio. La eficacia de ventas está muy relacionado al tiempo como factor clave, donde el reto es maximizar el tiempo productivo en un solo día tanto individual y plasmarlo en el equipo de trabajo, en el contexto financiero sería nuestra base de datos, nuestra cartera de clientes y representado en las métricas de número de visitas, números de llamadas, todo

ello reportado en sus hojas de rutas de cada colaborador y las visitas inopinadas por parte de los jefes de crédito, oficial de riesgo y el administrador.

**Tabla 8**

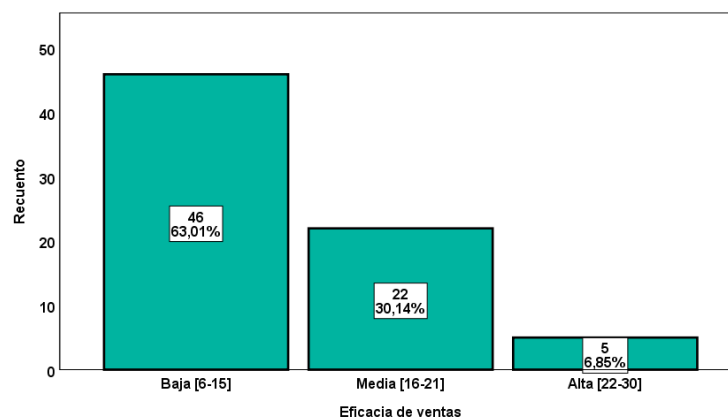
*Dimensión 2 - Variable 2*

Nivel	Baremo	Frecuencia	%
Baja	[6-15]	52	71,23%
Media	[16-21]	16	21,92%
Alta	[22-30]	5	6,85%
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100,0%</b>

Nota: Resultados del SPSS

**Figura 15**

*Dimensión 2 Variable 2 – Eficacia en ventas*



Nota: Resultados del SPSS

En la figura 15 se muestra que el 63.01% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 30.14% con un nivel medio y el 6.85% con un nivel alto.

**Comentario personal:**

Cuándo nos referimos a la dimensión eficacia en ventas se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque cuando se habló de sobre la eficacia en ventas se basa en recursos que

provee la institución, pero cuando nos referimos en la eficacia en ventas es lo que más se acerca a la realidad de la cooperativa porque los asesores de ventas dan conocer su experiencia mediante el desarrollo de sus capacidades que es el factor clave del cumplimiento de las metas mensuales, dónde se evidencia el trabajo y la función del jefe de crédito y el oficial de riesgo dónde la consigna es cerrar u otorgar un crédito a diario.

**Tabla 9**

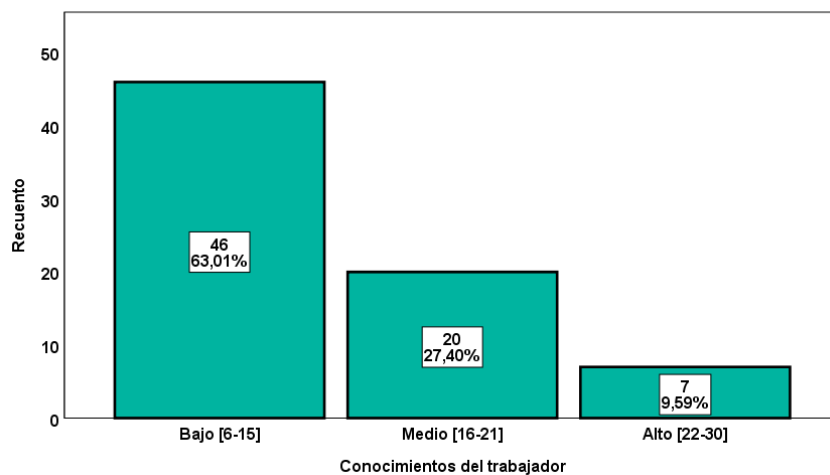
*Dimensión 3 - Variable 2*

Nivel	Baremo	Frecuencia	%
Bajo	[6-15]	46	63,01%
Medio	[16-21]	20	27,40%
Alto	[22-30]	7	9,59%
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100,0%</b>

Nota: Resultados del SPSS

**Figura 16**

*Dimensión 3 - Variable 2 - Conocimientos del trabajador*



Nota: Resultados del SPSS

En la figura 16 se muestra que el 63.01% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 27.40% con un nivel medio y el 9.59% con un nivel alto.

### **Comentario personal:**

Cuándo nos referimos a la dimensión conocimientos del trabajador se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque la mayoría de empresas no capacitan al personal en sus funciones de frente le envían al campo a vender u ofrecer créditos e incluso sin conocer los productos ni a la competencia. Grave error de parte de las empresas más aún si es un servicio, con bastante competencia en el mercado financiero donde la diferenciación y demanda de los clientes es la tasa de interés, por ello que las estrategias de las entidades financiera deberían ser: capacitar sobre el o los productos financieros que va vender u ofrecer y comunicar de manera sencilla, clara, efectiva a los clientes, describiendo detalladamente los beneficios, necesidades, utilidades, características y el valor que le diferencia de la competencia, con todo lo mencionado al aplicar las empresas financieras lograrían: incrementar sus ventas (saldo de la carrea - crecimiento), ofrece confianza a los vendedores o asesores de créditos, otorga un servicio de calidad al cliente, fidelización porque es más sencillo retener clientes que adquirir nuevos.

### 5.1.1. Prueba de Normalidad - Estadística Inferencial

**Tabla 10**

*Prueba de Normalidad - Estadística Inferencial*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> (n>50)		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,296	73	,000
Productividad Laboral	,287	73	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Resultados del SPSS

#### Conclusión:

Con un p valor < 0.05 en ambas variables, podemos afirmar que los datos de esta variable no siguen una distribución normal, se utilizará una prueba no paramétrica.

#### 4.7 5.2 Contrastación de hipótesis

En este apartado, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, por ser un estudio de nivel correlacional y la escala de medición ordinal (Hernández & Mendoza, 2018).

**Tabla 11**

*Coefficiente de correlación.*

Tipo de relación (r)	Rango	Relación	Significancia
r es 1 Relación directa (positiva)	(+0.10 a +0.24)	Correlación positiva muy débil	Significativa (valor p < 0.0)
	(+0.25 a +0.49)	Correlación positiva débil	
	(+0.50 a +0.74)	Correlación positiva media	
	(+0.75 a +0.89)	Correlación positiva fuerte	Altamente significativa (valor p < 0.01)
	(+0.90 a +0.99)	Correlación positiva muy fuerte	
	(+1)	Correlación positiva perfecta	
r es 1 Relación inversa (negativa)	(-0.10 a -0.24)	Correlación negativa muy débil	No significativa (valor p > 0.05)
	(-0.25 a -0.49)	Correlación negativa débil	
	(-0.50 a -0.74)	Correlación negativa media	
	(-0.75 a -0.89)	Correlación negativa fuerte	
	(-0.90 a -0.99)	Correlación negativa muy fuerte	

Tipo de relación (r)	Rango	Relación	Significancia
	(-1)	Correlación negativa perfecta	

*Nota.* La tabla, muestra los índices de correlación, y el nivel de significancia de los resultados. Fuente: Elaboración de los tesis, basada en (Hernández & Mendoza, 2018), p. 346.

Nota: Resultados del SPSS

#### 4.7.1 5.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

**Tabla 12**

*Correlación entre motivación y la productividad laboral*

#### Correlaciones

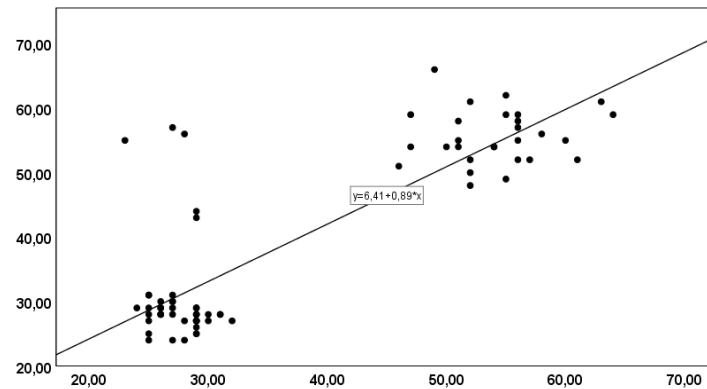
			Motivación laboral	Productividad de ventas de crédito
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Productividad de Laboral	Coeficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

Nota. De software - SPSS 26.

**Figura 17**

*Diagrama de dispersión entre motivación y la productividad laboral*



Nota. De software - SPSS 26.

### **Determinación del nivel de significancia y regla de decisión**

Nivel de significancia de ( $\alpha = 0.05$ ).

- Si  $p > \alpha$ : Se acepta la  $H_0$ ;
- Si  $p \leq \alpha$ : Se rechaza la  $H_0$

### **Interpretación:**

Como se puede observar en la figura 17, el índice de correlación Rho de Spearman, indica que existe una correlación positiva media, entre motivación y la productividad laboral; respaldado por un ( $r = 0,597$ ; y un p valor de 0.000); motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis general).

#### **4.7.2 5.2.1. Contratación de la Hipótesis específica 1**

**Tabla 13**

*Correlación entre motivación extrínseca y la productividad laboral*

### **Correlaciones**

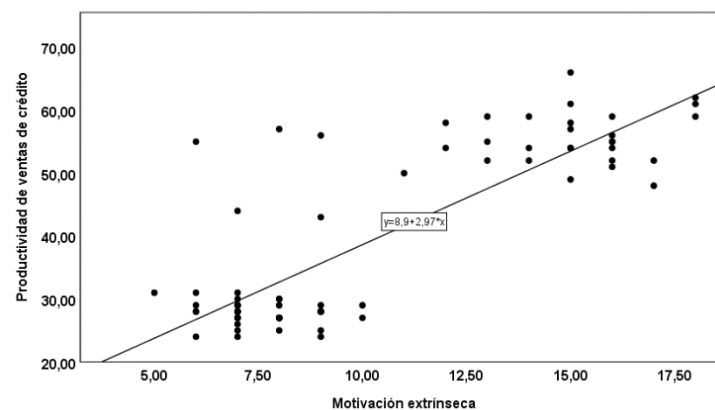
			Motivación extrínseca	Productividad de ventas de crédito
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

Nota. De software - SPSS 26.

### Figura 18

*Diagrama de dispersión entre motivación extrínseca y la productividad laboral*



Nota. De software - SPSS 26.

### Determinación del nivel de significancia y regla de decisión

Nivel de significancia de ( $\alpha = 0.05$ ).

- Si  $p > \alpha$ : Se acepta la H0;
- Si  $p \leq \alpha$ : Se rechaza la H0

### Interpretación:

Como se puede observar en la figura 18, el índice de correlación Rho de Spearman, indica que existe una correlación positiva media, entre motivación extrínseca y la



productividad laboral; respaldado por un ( $r = 0.653$ ; y un  $p$  valor de  $0.001$ ); motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 1).

#### 4.7.3 5.2.1. Contratación de la Hipótesis específica 02

**Tabla 13**

*Correlación entre motivación intrínseca y la productividad laboral*

### Correlaciones

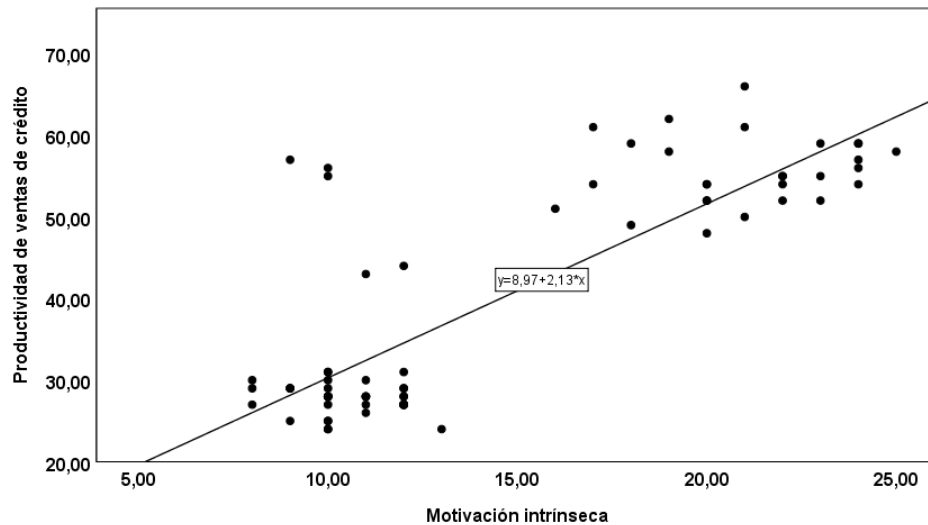
			Motivación intrínseca	Productividad de ventas de crédito
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,616**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,616**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

Nota. De software - SPSS 26.

**Figura 19**

*Diagrama de dispersión entre motivación intrínseca y la productividad laboral*



Nota. De software - SPSS 26.

### **Determinación del nivel de significancia y regla de decisión**

Nivel de significancia de ( $\alpha = 0.05$ ).

- Si  $p > \alpha$ : Se acepta la H0;
- Si  $p \leq \alpha$ : Se rechaza la H0

### **Interpretación:**

Como se puede observar en la Tabla 13, el índice de correlación Rho de Spearman, indica que existe una correlación positiva media, entre productividad y motivación intrínseca; respaldado por un ( $r = 0.616$ ; y un p valor de 0.001); motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 02).

### 5.2.1. Contrastación de la Hipótesis Específica 03

**Tabla 14**

*Correlación entre motivación trascendente y la productividad laboral*

#### Correlaciones

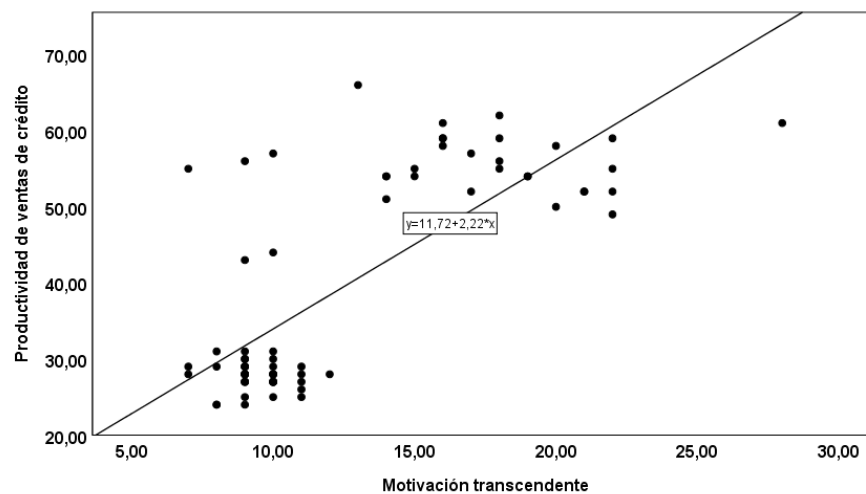
			Motivación trascendente	Productividad de ventas de crédito
Rho de Spearman	Motivación trascendente	Coeficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

Nota. De software - SPSS 26.

**Figura 20**

*Diagrama de dispersión entre motivación trascendente y la productividad laboral*



Nota. De software - SPSS 26.

### **Determinación del nivel de significancia y regla de decisión**

Nivel de significancia de ( $\alpha = 0.05$ ).

- Si  $p > \alpha$ : Se acepta la H0;
- Si  $p \leq \alpha$ : Se rechaza la H0

### **Interpretación:**

Como se puede observar en la Tabla 14, el índice de correlación Rho de Spearman, indica que existe una correlación positiva media, entre motivación trascendente y la productividad laboral; respaldado por un ( $r = 0.614$ ; y un p valor de 0.000); motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis específica 03).

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **Discusión sobre el objetivo general**

En la presente investigación, al “Establecer la relación que existe entre la motivación y la productividad en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central”; se pudo encontrar el índice de correlación Rho de Spearman, donde indica que existe una correlación positiva media, entre motivación y la productividad laboral; respaldado por un ( $r = 0.597$ ; y un p valor de 0.000). Por lo que los resultados obtenidos respecto a la variable motivación, fueron de 61.64% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 36.99% con un nivel medio y el 1.37% con un nivel alto., respecto a la variable productividad laboral obtenidos fueron

el 61.64% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 36.99% con un nivel medio y el 1.37% con un nivel alto. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado guarda relación con la investigación realizado por **Pacherres, (2018)**, quién refiere en su presente tesis, que la Motivación y la productividad laboral se relacionan a pesar de haber aplicado dos instrumentos a dos instituciones diferentes como: una entidad bancaria y una entidad financiera en la cual el común denominador es la fuerza de ventas o muy conocidos asesores de negocios coinciden con un porcentaje significativo que para un buen desempeño laboral (producción en ventas) se requiere de un ambiente organizado, de respeto y motivado sobre todo en el aspecto mental, psicológico y físico. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que, cuándo nos referimos a la variable motivación laboral, se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque los directivos, gerentes no aplican o no consideran en su intuición la motivación como piedra angular para el cumplimiento de sus objetivos, metas, sobre todo si nos referimos a una institución que realiza intermediación financiera (presta servicios intangibles), donde todos los colaboradores trabajan con una alta presión por cumplir sus metas e indicadores, la motivación es considerada como una energía vital que estimula para realizar todas sus actividades con calidad (actúa con ímpetu e inspiración), siendo fundamental las motivaciones extrínsecas, intrínsecas y transcendentales, basados en la teoría de los dos factores o también llamado en teoría motivacional e higiene.

Cuándo nos referimos a la variable productividad laboral se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque la productividad de la fuerza laboral vendría ser la cantidad de créditos o

colocaciones que realizan cada colaborador en un tiempo determinado, en el contexto de la cooperativa se mide por los siguientes indicadores para que los asesores de ventas o créditos puedan comisionar: colocación de clientes recurrentes, clientes nuevos, crecer en saldos, colocación de seguros, todo lo mencionado amarrado a la mora crediticia que nos supere los ratios de morosidad, de lo contrario se dejaría de comisionar y produciría una desmotivación de todo el área de ventas por eso la importancia de la motivación como piedra angular de toda empresa en especial en la organizaciones de servicios intangibles como las de intermediación financiera.

### **Discusión sobre el objetivo específico 1**

En la presente investigación, al “Establecer la relación que existe entre la motivación extrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central.”; se pudo encontrar el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva media, entre la dimensión motivación extrínseca y la productividad laboral; respaldado por un  $(r = 0.653)$ ; y un p valor de 0.000). Por lo que los resultados obtenidos respecto a la dimensión motivación extrínseca se muestra que el 65.75% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 30.14% con un nivel medio y el 4.11% con un nivel alto. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado guarda relación con la investigación realizado por **Lozano, (2021)**, refieren en su investigación, que los jefes directos que comparten las labores operacionales en el día a día en este estudio son los jefes de área de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, deben planificar, desarrollar estrategias enfocados en disminuir el estrés en los colaboradores, creando estrategias de mejora de incentivos económicos, horarios flexible, capacitaciones, talleres de coaching, para erradicar un problema constante como la rotación de personal, con

el objetivo que puedan sentirse satisfechos por lo que hacen y sientan ser apreciados por la institución y así alcanzar un alto nivel de productividad a beneficio de ambos, de la misma manera **Laurente, (2022)** refiere que la variable compensación laboral con sus dimensiones remuneración, incentivos y prestaciones, que se relacionan con nuestra variable motivación laboral específicamente con la dimensión motivación extrínseca que es muy importante en esta coyuntura de salud, económica que estamos viviendo que todos los colaboradores en especial del rubro de ventas son comisionistas y requieren de este tipo de motivación para el cumplimiento de sus metas (productividad de ventas). En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que, cuándo nos referimos a la dimensión motivación extrínseca de la variable motivación laboral, se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel deficiente porque los gerentes o accionistas de las entidades financieras no consideran a la motivación para el logro de objetivos al parecer toman en cuenta o priorizan la inteligencia, constancia, voluntad o suerte de parte del personal de ventas, pero para el logro de objetivos de productividad es que todo el personal este motivado, para ello la importancia de dos tipos de motivación: la intrínseca y la extrínseca, que se diferencian una con otro por factores internos y externos. Lo ejecutivos o asesores de ventas trabajan bajo la consigna de una recompensa externa (bonificaciones) bajo la presión de sus gerentes o administradores, pero se debería basar este tipo de motivación extrínseca en estrategias de aspecto psicológico como la: promoción laboral, validación personal, elogios y otros.

### **Discusión sobre el objetivo específico 2**

En la presente investigación, al “Establecer la relación que existe entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central”; se pudo encontrar el índice de correlación Rho de Spearman,

dónde indica que existe una correlación positiva media, entre la dimensión motivación intrínseca y la productividad laboral; respaldado por un  $(r = 0,616)$ ; y un p valor de 0.000). Por lo que los resultados obtenidos respecto a la dimensión motivación intrínseca fueron de 65.75% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 32.88% con un nivel medio y el 1.37% con un nivel alto. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado guarda relación con la investigación realizado por **Yalli y Pineda, (2018)**, quienes refieren que, es similar a nuestro contexto de estudio, dónde la mayor parte de la población del área de ventas son de la generación de los millennials quienes valoran el buen Clima Organizacional, las buenas relaciones, un ambiente informal, el reconocimiento y un balance de la vida personal y laboral es decir hacer una línea de carrera es así que hablamos de la motivación intrínseca como factor de un abánico de oportunidades de desarrollo (teoría de Herzberg quién nos habla de la autorrealización). En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que, cuándo nos referimos a la dimensión Motivación intrínseca se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque de la misma manera de una evidente escases de motivación extrínseca sucede con la motivación intrínseca y al parecer es la más compleja porque nace o inicia del interior de cada persona y no se relaciona incluso con estímulos externos, es decir es netamente feeling (“amor propio, satisfacción personal, independencia, fuerza interior, confianza, etc”), el trabajo por parte de los gerentes o administradores de las entidades financieras es hacer despertar mediante acciones sentimientos como: Superación personal con el objetivo que cada colaborador cuente con todas las ganas de aprender para hacer las cosas bien en el tiempo y lugar determinado (calidad), todo ello significaría a la institución egresos y rentabilidad.



#### 4.8 Discusión sobre el objetivo específico 3

En la presente investigación, al “Establecer la relación que existe entre la motivación trascendente y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central.”; se pudo encontrar el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva media, entre la dimensión motivación trascendente y la productividad laboral; respaldado por un  $(r = 0.560)$ ; y un p valor de  $(0.000)$ . Por lo que los resultados obtenidos respecto a la dimensión motivación trascendente fueron de 71.23% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo, el 21.92% con un nivel medio y el 6.85% con un nivel alto. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado guarda relación con la investigación realizado por **Mendoza y Salazar, (2017)**, quienes manifiestan en su tesis que la variable desempeño laboral que sus dimensiones se relacionan con la variable y dimensiones de productividad de las ventas respecto a la eficiencia, eficacia en ventas (desempeño laboral), la importancia en el rubro financiero en etapa de pandemia fue uso del tiempo, la destreza de saber resolver los problemas de cobranza y ventas, el cumplimiento y uso correcto de los recursos sobre todo tecnológicos y minimizando costos.

De la misma manera el papel importante de los líderes de las instituciones para generar un ambiente y relación entre colaboradores adecuado. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que, cuándo nos referimos a la dimensión Motivación trascendente se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque el concepto preciso es conseguir el aprovechamiento pero de terceras personas, la motivación es para el beneficio de otras personas, específicamente por propia voluntad de cada colaborador hacia

la empresa, conllevando que la organización aporte benéficamente con ONGS, actividades solidarias y otros, a favor de la empresa porque le serviría como una imagen social hacia la comunidad con llevando e incluso a incrementar su colocaciones y por ende rentabilidad, lamentablemente este tipo de motivación está estrechamente relacionado con las motivaciones intrínsecas y extrínsecas.

4.9

## CONCLUSIONES

El desarrollo de la presente investigación nos permite llegar a las siguientes conclusiones:

1. En la presente investigación se “Estableció la relación que existe entre la motivación y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central”, se encontró el índice de correlación Rho de Spearman, donde indica que existe una correlación positiva media, entre motivación y la productividad laboral; respaldado por un  $(r = 0.597)$ ; y un p valor de 0.000), Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esto quiere decir que:

Cuándo nos referimos a la variable motivación, se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un

nivel bajo porque los directivos, gerentes no aplican o no consideran en su intuición la motivación como piedra angular para el cumplimiento de sus objetivos, metas, sobre todo si nos referimos a una institución que realiza intermediación financiera (presta servicios intangibles), donde todos los colaboradores trabajan con una alta presión por cumplir sus metas e indicadores, la motivación laboral es considerada como una energía vital que estimula para realizar todas sus actividades con calidad (actúa con ímpetu e inspiración), siendo fundamental las motivaciones extrínsecas, intrínsecas y trascendentales, basados en la teoría de los dos factores o también llamado en teoría motivacional e higiene.

De la misma manera, cuándo nos referimos a la variable productividad laboral se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque la productividad de la fuerza laboral vendría ser la cantidad de créditos o colocaciones que realizan cada colaborador en un tiempo determinado, en el contexto de la cooperativa se mide por los siguientes indicadores para que los asesores de ventas o créditos puedan comisionar: colocación de clientes recurrentes, clientes nuevos, crecer en saldos, colocación de seguros, todo lo mencionado amarrado a la mora crediticia que nos supere los ratios de morosidad, de lo contrario se dejaría de comisionar y produciría una desmotivación de todo el área de ventas por eso la importancia de la motivación como piedra angular de toda empresa en especial en la organizaciones de servicios intangibles como las de intermediación financiera.

2. En la presente investigación, se “Estableció la relación que existe entre la motivación extrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central”, para proponer un modelo de motivación”; se pudo encontrar el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva

media, entre planeación estratégica y dirección por objetivos; respaldado por un  $(r = 0.653;$  y un p valor de 0.001), frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esto quiere decir que:

Cuando nos referimos a la dimensión motivación extrínseca de la variable motivación, se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel deficiente porque los gerentes o accionistas de las entidades financieras no consideran a la motivación para el logro de objetivos al parecer toman en cuenta o priorizan la inteligencia, constancia, voluntad o suerte de parte del personal de ventas, pero para el logro de objetivos de productividad es que todo el personal este motivado, para ello la importancia de dos tipos de motivación: la intrínseca y la extrínseca, que se diferencian una con otro por factores internos y externos. Lo ejecutivos o asesores de ventas trabajan bajo la consigna de una recompensa externa (bonificaciones) bajo la presión de sus gerentes o administradores, pero se debería basar este tipo de motivación extrínseca en estrategias de aspecto psicológico como la: promoción laboral, validación personal, elogios y otros.

3. En la presente investigación, se “Estableció la relación que existe entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central”; se pudo encontrar el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva media, entre preparación y dirección por objetivos; respaldado por un  $(r = 0.616;$  y un p valor de 0.000), frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esto quiere decir que:

Cuándo nos referimos a la dimensión Motivación intrínseca se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque de la misma manera de una evidente escases de motivación extrínseca sucede con la motivación intrínseca y al parecer es la más compleja porque nace o inicia del interior de cada persona y no se relaciona incluso con estímulos externos, es decir es netamente feeling (“amor propio, satisfacción personal, independencia, fuerza interior, confianza, etc”), el trabajo por parte de los gerentes o administradores de las entidades financieras es hacer despertar mediante acciones sentimientos como: Superación personal con el objetivo que cada colaborador cuente con todas las ganas de aprender para hacer las cosas bien en el tiempo y lugar determinado (calidad), todo ello significaría a la institución egresos y rentabilidad.

4. En la presente investigación, se “Estableció la relación que existe entre la motivación trascendente y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central.”; se pudo encontrar el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva media, entre preparación y dirección por objetivos; respaldado por un ( $r = 0.560$ ; y un p valor de 0.000), frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esto quiere decir que:

Cuando nos referimos a la dimensión Motivación trascendente se refiere que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, tienen un nivel bajo porque el concepto preciso es conseguir el aprovechamiento pero de terceras personas, la motivación es para el beneficio de otras personas, específicamente por propia voluntad de cada colaborador hacia la empresa, conllevando que la organización aporte benéficamente con ONGS, actividades solidarias y otros, a favor de

la empresa porque le serviría como una imagen social hacia la comunidad con llevando e incluso a incrementar su colocaciones y por ende rentabilidad, lamentablemente este tipo de motivación está estrechamente relacionado con las motivaciones intrínsecas y extrínsecas.

### **RECOMENDACIONES**

El desarrollo del presente trabajo de investigación permite dejar las siguientes recomendaciones.

1. Se recomienda a la “Gerencia General, Jefe de administración y finanzas, Jefes de negocio”, respecto a la conclusión general, realizar visitas a todas sus agencias para reconocer las fallas, faltas de los ambientes de trabajo del área de ventas, si fuera el caso de mejora tomar medidas inmediatas para la elaboración del presupuesto, porque es factor primordial que todo el personal sobre todo de ventas cuenten con un ambiente adecuado, bien distribuidos, con buena iluminación, ventilados por encontrarse los locales en la selva central, para el logro de los objetivos, metas y con una gestión mensual de eficiencia (mejora continua).

2. Se recomienda a la “Gerencia General, Jefe de administración y finanzas, Jefes de negocio”, respecto a la conclusión específica 01, la motivación extrínseca es la base

fundamental o primer paso o como analogía sería considerado la pila recargable para dar paso a la motivación intrínseca y para poder aplicarlo no es necesario incentivos monetarios se podría enfocarse en estados emocionales, para ello se recomienda implementar actividades recreativas, deportivas donde participen todos los colaboradores juntamente con sus familiar, de la misma manera otorgarles diplomas a los colaboradores del área de ventas a los colaboradores con más crecimiento de cartera, morosidad controlada, colocaciones de clientes nuevos, para incentivar, que se sienta comprometido con la institución con sentimiento de pertenencia e identificación (se tatué la institución en el pecho), e incluso en la actualidad muchas empresas sobre todo de servicio o con el perfil como una entidad financiera que el trabajo se maneja con mucha carga de estrés, utilizan técnicas como el yoga, meditación o mindfulness (atención plena – atención mental).

3. Se recomienda a la “Gerencia General, Jefe de administración y finanzas, Jefes de negocio”, respecto a la conclusión específica 02, a la motivación intrínseca también se le conoce como PLACER INTRÍNSECO, porque se deja de un lado las recompensas externas dando a nacer y ser una prioridad el trabajo de calidad, mejorando e incrementando su autoestima, gratificación y motivación, se recomienda talleres sobre el desarrollo, cumplimiento de las metas semanales, quincenales y mensuales al ser el tiempo o la procrastinación (posponer actividades importantes), para eliminar las presiones del entorno (enseñarles con especialistas enfoque mental) es decir la destreza de eliminar esperar una recompensa por cada actividad realizada sino sentir un deleite por las actividades que realizan de calidad y los supervisores capacitarlos para monitorización de cumplimiento de metas mensuales en todos los indicadores del cumplimiento de la institución (normativa o política de crédito), CONCENTRARSE EN EL PROCESO Y NO ENFOCARSE SOLAMENTE EN LA META MENSUAL, porque la meta ante esta propuesta es que el asesor de negocios

aprenda de su producto o servicio que ofrece a sus clientes y su diferenciador (valor agregado)

4. Se recomienda a la “Gerencia General, Jefe de administración y finanzas, Jefes de negocio”, respecto a la conclusión específica 03, desarrollar talleres sobre trabajo en equipo con el fin de concientizar la importancia de compartir y luchar por los objetivos en común para el cumplimiento de las metas institucionales y no solo pensar en cumplir sus metas mensuales individuales, muy al contrario ayudaría a reformar el la empatía, brindar un servicio de calidad tanto a clientes externos como internos y mucha comunicación asertiva. De la misma manera recurrir a especialistas para incluir en los talleres dinámicas de trabajo en equipo para consolidar lazos de relaciones laborales en la institución.



## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alamar, J., & Guijarro, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. Brandson Marketing Studio. <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Alianza cooperativa internacional. (2013). *Las 300 mejores cooperativas del mundo están valoradas en más de 2 billones*. Alianza Cooperativa Internacional. <https://www.ica.coop/es/medios/noticias/300-mejores-cooperativas-mundo-estan-valoradas-2-billones>
- Alva, M. (2022, May 5). Diez mayores cooperativas prestan más que todas las cajas rurales y edpymes | ECONOMIA | GESTIÓN. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/diez-mayores-cooperativas-prestan-mas-que-todas-las-cajas-rurales-y-edpymes-noticia/>
- Asociación Nacional de Cooperativas de Chile. (2022). *FECRECOOP participa en Congreso sobre Tecnología y los beneficios de la Era Digital – Cooperativas de Chile*. La Asociación Nacional de Cooperativas de Chile (Cooperativas de Chile). <https://cooperativasdechile.coop/2022/10/07/fecrecoop-participa-en-congreso-sobre-tecnologia-y-los-beneficios-de-la-era-digital/>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (PEARSON. (ed.)). PEARSON.
- Bernal, César. (2016). *Metodología de la investigación* (PEARSON). PEARSON.
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa envatub s.a. De la provincia de pichincha* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Mc Graw Hill (ed.)). Mc Graw Hill.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Educación.
- Hernández, Roberto, & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- Herrera, F., Ramirez, I., Roa, J., & Herrera, I. (2004). Tratamiento De Las Creencias Motivacionales En Contextos Educativos Pluriculturales. *Revista Iberoamerica de Educación*. <https://rieoei.org/historico/investigacion/625Herrera.PDF>
- Laurente, A. (2022). *Compensación y productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP L.T.D.A., Lima 2022* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92842/Laurente\\_CAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92842/Laurente_CAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lozano, L. (2021). *Colocación de créditos y productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63115/Lozano\\_SLDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63115/Lozano_SLDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Macías, E., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional [Revista Venezolana de Gerencia]. In *Revista Venezolana de Gerencia* (Vol. 26, Issue 2). <https://doi.org/10.15366/REICE2020.18.2.004>
- Mártinez, R. (2020). *El secreto detrás de una tesis*. CREA IMAGEN SAC.
- Mendoza, & Mosquera. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en tiempos de COVID-19-Huancayo 2020*. Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería.
- Mendoza, Z., & Salazar, C. (2017). *Impacto del Programa 72 horas - tu empresa en la*

- formalización de las mypes en el Distrito de Chachapoyas – 2014* [Universidad Cesar Vallejo - Escuela de Posgrado].
- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16683/Mendoza\\_TZ-Salazar\\_SCDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16683/Mendoza_TZ-Salazar_SCDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13a ed). Mac Graw Hill.
- Observatorio de RRHH. (2019). *Casi la mitad de los empleados europeos sienten que sus directivos no valoran su talento - ORH*. Observatorio de RRHH.
- <https://www.observatoriorh.com/liderazgo/casi-la-mitad-de-los-empleados-europeos-sienten-que-sus-directivos-no-valoran-su-talento.html>
- Pacherres, C. (2018). *Motivación laboral y clima organizacional entre los empleados de una entidad bancaria y financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo 2018* [Universidad César Vallejo].
- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32545/pacherres\\_ac.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32545/pacherres_ac.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Rivas. (2018). *La motivación laboral como un detonante para el mejor desempeño en las pequeñas empresas de la ciudad de Puebla*. Universidad Autónoma de Puebla.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimoterc). Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (Décimo sépt). Pearson Educación.
- Santander Universidades. (2021). *Motivación intrínseca y extrínseca: qué son y por qué las necesitas*. Santander Becas. <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-intrinseca-y-extrinseca.html#:~:text=La motivación extrínseca%2C en cambio,de un aumento de sueldo.>

- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Universidad de San Marcos.
- Vargas, J. (2018). *Efectos de la insatisfacción laboral en la productividad de las empresas del sector financiero* [Universidad Militar Nueva Granada].  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17150/VargasRiveraJulyTatiana2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Verdesoto, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador].  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2373/1/VERDESOTO PLAZA MARÍA JOSÉ.pdf>
- Villegas, L., Marroquín, R., Del Castillo, V., & Sánchez, R. (2019). *Teoría y praxis de la investigación científica; tesis de maestría y doctorado*. Universidad de San Marcos.
- Yalli, P., & Pineda, D. (2018). *Influencia del Clima Organizacional en la Motivación Laboral de los colaboradores millennials en una entidad financiera peruana en el año 2017* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623795/YALLI\\_AP y PINEDA\\_RF.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623795/YALLI_AP y PINEDA_RF.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización del instrumento

Matriz de elaboración de instrumentos

Confiabilidad y validez del instrumento

La data de procesamiento de datos

Consentimiento / asentimiento informado

#### 4.10 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022?	Establecer la relación que existe entre la motivación y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central.- 2022	Existe relación directa entre la motivación y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022	<b>Variable 1</b> Motivación	A <sub>1</sub> = Motivación extrínseca	- Motivación externa - Recurso humano - Rendimiento personal	<b>Método universal</b> Método científico
				A <sub>2</sub> = Motivación intrínseca	- Actividades realizadas - Incentivos laborales - Motivación autorrealizada	
				A <sub>3</sub> = Motivación trascendente	- Todos los trabajadores - Propia voluntad - Actividades solidarias	<b>Diseño</b> Descriptivo correlacional No experimental Transversal Cuantitativo
				A <sub>1</sub> = Eficiencia de ventas	5 Asignación prudente de recursos 6 Presupuesto financiero 7 Red informática	
¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022?	Establecer la relación que existe entre la motivación extrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central. – 2022.	Existe relación directa entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022	<b>Variable 2</b> Productividad laboral	A <sub>2</sub> = Eficacia de ventas	- Recursos de fuerzas de ventas - Logro de objetivos - Capacidad de representación	<b>Nivel de investigación</b> Relacional <b>Enfoque de la investigación</b>
¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022?	Establecer la relación que existe entre la motivación intrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central – 2022.	Existe relación directa entre la motivación extrínseca y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central. - 2022				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				

<p>Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación trascendente y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central - 2022?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la motivación trascendente y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central.- 2022</p>	<p>Existe relación directa entre la motivación trascendente y la productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central.- 2022</p>		<p>S<sub>3</sub>= Conocimientos del trabajador</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saber específico</li> <li>- Instrucción formal</li> <li>- Conocimientos para crear valores</li> </ul>	<p>Cuantitativo-cualitativo</p> <p><b>Población:</b> 115 colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli (6 agencias)</p> <p><b>Muestra</b> Conformada por 73 colaboradores del área de negocios</p> <p>Muestreo probabilístico - censal</p> <p><b>Técnica de recolección de datos</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p> <p>Técnica de análisis y procesamiento de datos: Estadística básica Estadística inferencial.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 7.5 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1</b>  Motivación	El área de venta o como menciona Herzberg en el libro “comportamiento organizacional” fuerza laboral se les motiva tomando en cuenta lo que Herzberg lo denomina factores de higiene: “condiciones que rodean un trabajo, como la calidad de la supervisión, el salario, las políticas de pago de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad en el trabajo” (Robbins & Judge, 2009)	La variable motivación laboral, será medida por un cuestionario con alternativas de escala tipo Likert.	A <sub>1</sub> = Motivación extrínseca ➤	- Motivación externa  - Recurso humano  Rendimiento personal	Ordinal  (1)  Nunca  (2)  Casi nunca  (3)  A veces  (4)  Casi siempre  (5)  Siempre
			➤ A <sub>2</sub> = Motivación intrínseca	- Actividades realizadas  - Incentivos laborales  - Motivación autorrealizada	
			A <sub>3</sub> = Motivación trascendente	- Todos los trabajadores  - Propia voluntad  Actividades solidarias	
<b>Variable 2</b>  Productividad laboral	Alamar y Guijarro (2018), mencionan que representa el rendimiento, así como la eficacia y eficiencia del	La variable productividad laboral, será	➤ A <sub>1</sub> = Eficiencia de ventas	8 Asignación prudente de recursos	Ordinal  (1)  Nunca



	personal durante el desarrollo de sus labores. Así pues, la eficiencia está referida a la utilización adecuada de los medios durante la realización de las actividades; por otra parte, la eficacia hace alusión a la consecución de los planes programados a través del uso transparente y óptimo de los recursos.	medida por un cuestionario con alternativas de escala tipo Likert.		9 Presupuesto financiero Red informática	(2) Casi nunca (3) A veces
			➤ A <sub>2</sub> = Eficacia de ventas	- Recursos de fuerzas de ventas - Logro de objetivos Capacidad de representación	(4) Casi siempre (5) Siempre
			➤ S <sub>3</sub> = Conocimientos del trabajador	- Saber específico - Instrucción formal Conocimientos para crear valores	

### 9.5 3. MATRIZ DE ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
<b>Variable 1: Motivación</b>	Motivación extrínseca	Motivación externa	1. ¿Existe motivación laboral extrínseca o externo dentro de la Cooperativa? 2. ¿Dentro de la Cooperativa existe premiación o reconocimiento por el rendimiento de los colaboradores?	
		Recurso humano	3. ¿El comportamiento del personal es el adecuado para el cumplimiento de metas? 4. ¿Los trabajadores están involucrados en la toma de decisiones dentro de la organización?	
		Rendimiento personal	5. ¿El rendimiento de personal depende de la motivación que recibe dentro de su centro de trabajo? 6. ¿Considera que la motivación laboral juega un papel fundamental en la capacidad y el desempeño de los colaboradores?	
			Actividades realizadas	7. ¿La motivación intrínseca es aquella en donde se motiva a todos los colaboradores de la Cooperativa, para incrementar la productividad de ventas? 8. ¿Los colaboradores de la Cooperativa realizan sus actividades con una visión institucional?
		Incentivos laborales		9. ¿Dentro de la Cooperativa existe incentivos laborales para el cumplimiento de metas? 10. ¿Considera que dentro de la organización existen incentivos laborales a fin de impulsar la motivación y desempeño?
			Motivación autorrealizada	11. ¿La motivación autorrealizada tiene que ver con el equilibrio emocional de los colaboradores? 12. ¿La motivación es autorrealizada por los directivos de la Cooperativa?
	Motivación trascendente	Todos los trabajadores	13. ¿La motivación trascendente tiene como principal objetivo buscar los intereses que comparte un grupo? 14. ¿Todos los colaboradores saben cuáles son sus funciones y responsabilidades para el cumplimiento de las mismas?	
			Propia voluntad	15. ¿El desempeño de los colaboradores es el adecuado para el cumplimiento de objetivos? 16. ¿Los colaboradores tienen propia voluntad para cumplir con sus funciones?
		Actividades solidarias		17. ¿Las actividades solidarias tienen relación con la productividad de ventas de crédito? 18. ¿La motivación laboral permite que existen actividades solidarias en beneficio de la población?
			Eficiencia de ventas	Asignación prudente de recursos

<b>laboral</b>			20. ¿Las actividades prudentes de recursos son eficientes para el cumplimiento de objetivos?
		Presupuesto financiero	21. ¿Presupuesto financiero de la Cooperativa permiten la obtención de medios esenciales para adquirir nuevos recursos?
			22. ¿El presupuesto financiero tiene estrecha relación con los presupuestos de operación?
		Red informática	23. ¿La Cooperativa cuenta con redes informáticas para mayor cumplimiento de los objetivos?
			24. ¿Existe un control dentro de la Cooperativa, a fin de cumplir con los objetivos y metas?
		Eficacia de ventas	Recursos de fuerzas de ventas
	26. ¿La Cooperativa cuenta con todos los recursos para la comercialización de sus servicios?		
	Logro de objetivos		27. ¿La cooperativa llega a cumplir con los objetivos establecidos?
			28. ¿Considera que para lograr los objetivos es necesario la participación de todos los colaboradores de la organización?
	Capacidad de representación		29. ¿Los colaboradores cumplen con eficiencia y eficacia sus funciones para el cumplimiento de objetivos?
			30. ¿Los colaboradores de la Cooperativa tienen la capacidad de representación?
	Conocimientos del trabajador	Saber específico	31. ¿Los colaboradores tienen habilidades y son preparados para los puestos que ocupan?
			32. ¿Considera que un personal capacitado tiene más oportunidades de obtener mayores puestos dentro de la Cooperativa?
		Instrucción formal	33. ¿Todos los colaboradores reciben instrucciones precisas para el cumplimiento de funciones?
			34. ¿Existen instrucciones para el cumplimiento de objetivos?
		Conocimientos para crear valores	35. ¿Existe transparencia, honestidad dentro de la Cooperativa?
36. ¿Al momento de cumplir con sus funciones los colaboradores muestran excelencia?			

## 9.6 4. EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

### CUESTIONARIO

#### INFORMACIÓN:

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: “Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central”, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

#### INSTRUCCIONES:

Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

### CUESTIONARIO PARA LAS VARIABLES: MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD

#### LABORAL

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Existe motivación laboral extrínseca o externo dentro de la Cooperativa?					
2	¿Dentro de la Cooperativa existe premiación o reconocimiento por el rendimiento de los trabajadores?					
3	¿El comportamiento del colaborador es el adecuado para el cumplimiento de metas y objetivos?					
4	¿Los colaborador están involucrados en la toma de decisiones dentro de la organización?					
5	¿El rendimiento de los colaboradores depende de la motivación que recibe					

	dentro de su centro de trabajo?						
6	¿Considera que la motivación laboral juega un papel fundamental en la capacidad y el desempeño de los colaboradores?						
7	¿La motivación intrínseca es aquella en donde se motiva a todos los t colaboradores de la Cooperativa, para incrementar la productividad de la cartera de créditos?						
8	¿Los colaboradores de la Cooperativa realizan sus actividades con una visión institucional?						
9	¿Dentro de la Cooperativa existe incentivos laborales para el cumplimiento de metas?						
10	¿Considera que dentro de la organización existen incentivos laborales a fin de impulsar la motivación y desempeño?						
11	¿La motivación autorrealizada tiene que ver con el equilibrio emocional de los colaboradores?						
12	¿La motivación es autorrealizada por los directivos de la Cooperativa?						
13	¿La motivación trascendente tiene como principal objetivo buscar los interés que comparte un grupo?						
14	¿Todos los colaboradores saben cuáles son sus funciones y responsabilidades para el cumplimiento de las mismas?						
15	¿El desempeño de los colaboradores es el adecuado para el cumplimiento de objetivos?						
16	¿Los colaboradores tienen propia voluntad para cumplir con sus funciones?						
17	¿Las actividades solidarias tienen relación con la productividad de la cartera de créditos?						
18	¿La motivación laboral permite que existen actividades solidarias en beneficio de la población?						
19	¿La productividad de ventas de crédito permite la asignación prudente de los recursos?						
20	¿Las actividades prudentes de recursos son eficientes para el cumplimiento de objetivos?						
21	¿Presupuesto financiero de la Cooperativa permiten la obtención de medios esenciales para adquirir nuevos recursos?						
22	¿El presupuesto financiero tiene estrecha relación con los presupuestos de operación?						
23	¿La Cooperativa cuenta con redes informáticas para mayor cumplimiento de los objetivos?						
24	¿Existe un control dentro de la Cooperativa, a fin de cumplir con los objetivos y metas?						
25	¿Existe recursos de fuerzas para la obtención de beneficios dentro de la Cooperativa?						
26	¿La Cooperativa cuenta con todos los recursos para la comercialización de sus servicios?						
27	¿La cooperativa llega a cumplir con los objetivos establecidos?						
28	¿Considera que para lograr los objetivos es necesario la participación de todos los colaboradores de la organización?						
30	¿Los colaboradores cumplen con eficiencia y eficacia sus funciones para el cumplimiento de objetivos?						
31	¿Los colaboradores de la Cooperativa tienen la capacidad de representación?						
32	¿Los colaboradores tienen habilidades y son preparados para los puestos que ocupan?						

33	¿Considera que un colaborador capacitado tiene más oportunidades de obtener mayores puestos dentro de la Cooperativa?					
34	¿Todos los colaboradores reciben instrucciones precisas para el cumplimiento de funciones?					
35	¿Existe transparencia, honestidad dentro de la Cooperativa?					
36	¿Existe transparencia, honestidad y puntualidad dentro de la Cooperativa?					

Gracias por su atención.

**9.7 5. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

Confiabilidad Variable Motivación

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	18

Confiabilidad Variable Productividad Laboral

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	18

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO.." que hace parte de la investigación: "**Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central**", egresadas de LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, FILIAL CHANCHAMAYO. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO  
 Formación académica: MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
 Áreas de experiencia profesional: SECTOR PRIVADO; PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN  
 Tiempo: 10 años. Cargo actual: DOCENTE UNIVERSITARIO – TIEMPO COMPLETO  
 Institución: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido





VARIABLE 1: MOTIVACIÓN

SECCIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CONCORDANCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	3	3	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	7	4	3	4	4	Nivel alto	
	8	4	3	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	4	4	Nivel alto	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
	11	3	3	3	3	Nivel moderado	
	12	3	3	4	3	Nivel moderado	
D3	13	3	3	2	4	Nivel moderado	
	14	4	4	3	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
	16	4	3	3	4	Nivel alto	
	17	4	4	4	4	Nivel alto	
	18	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

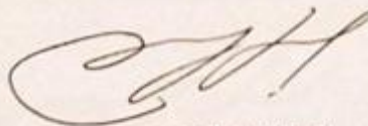
Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1	No cumple con el criterio
	2	Nivel bajo
	3	Nivel moderado
	4	Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
MG BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO	Maestro en seguridad y salud en el trabajo	18	Nivel alto

Sello y Firma



BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO  
DOCENTE UNIVERSITARIO

Informe de evaluación a cargo del experto  
 TABLA 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSE- VACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	3	3	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	3	3	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	3	3	4	Nivel alto	
D2	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	3	3	4	3	Nivel moderado	
	9	3	3	3	3	Nivel moderado	
	10	3	3	4	3	Nivel moderado	
	11	3	4	4	3	Nivel alto	
	12	3	3	4	4	Nivel alto	
D3	13	4	3	3	4	Nivel alto	
	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	3	4	Nivel alto	
	16	4	4	4	4	Nivel alto	
	17	4	4	4	4	Nivel alto	
	18	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1	No cumple con el criterio
	2	Nivel bajo
	3	Nivel moderado
	4	Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 2  
 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
MG BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO	Maestro en seguridad y salud en el trabajo	18	Nivel alto

Sello y Firma:



BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO  
 DOCENTE UNIVERSITARIO

## ANEXO 5

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO..." que hace parte de la investigación: "Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central", egresadas de LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, FILIAL CHANCHAMAYO. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: SANDOVAL TRIGOS JESÚS CÉSAR  
 Formación académica: MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
 Áreas de experiencia profesional: SECTOR PÚBLICO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DOCENTE UNIVERSITARIO  
 Tiempo: 10 años. Cargo actual: DIRECTOR DE LA FILIAL CHANCAHAMAYO  
 Institución: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido



## Evaluación a cargo del experto

TABLA I: MOTIVACIÓN

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	3	3	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	7	4	3	4	4	Nivel alto	
	8	4	3	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	4	4	Nivel alto	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
	11	3	3	3	3	Nivel moderado	
	12	3	3	4	3	Nivel moderado	
D3	13	3	3	2	4	Nivel moderado	
	14	4	4	3	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
	16	4	3	3	4	Nivel alto	
	17	4	4	4	4	Nivel alto	
	18	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1	No cumple con el criterio
	2	Nivel bajo
	3	Nivel moderado
	4	Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
MG SANDOVAL TRIGOS JESÚS CÉSAR	Maestro en gestión del talento humano	18	Nivel alto

Sello y Firma:

  
SANDOVAL TRIGOS JESÚS CÉSAR  
DOCENTE UNIVERSITARIO

Forma de evaluación a cargo del experto  
**TABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	3	3	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	3	3	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	3	3	4	Nivel alto	
D2	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	3	3	4	3	Nivel moderado	
	9	3	3	3	3	Nivel moderado	
	10	3	3	4	3	Nivel moderado	
	11	3	4	4	3	Nivel alto	
	12	3	3	4	4	Nivel alto	
D3	13	4	3	3	4	Nivel alto	
	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	3	4	Nivel alto	
	16	4	4	4	4	Nivel alto	
	17	4	4	4	4	Nivel alto	
	18	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 2  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
MG SANDOVAL TRIGOS JESÚS CÉSAR	Maestro en gestión del talento humano	18	Nivel alto

Sello y Firma

  
 SANDOVAL TRIGOS JESUS CÉSAR  
 DOCENTE UNIVERSITARIO

## ANEXO 5

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “CUESTIONARIO..” que hace parte de la investigación: “Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central”, egresadas de LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, FILIAL CHANCHAMAYO. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL  
 Formación académica: MAGISTER EN ADMNSITRACION  
 Areas de experiencia profesional: SECTOR PRIVADO: BANCA Y FINANZAS  
 Tiempo: 10 años. Cargo actual: DOCENTE UNIVERSITARIO – TIEMPO COMPLETO  
 Institución: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**
**VARIABLE 1: MOTIVACIÓN**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	3	3	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	7	4	3	4	4	Nivel alto	
	8	4	3	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	4	4	Nivel alto	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
	11	3	3	3	3	Nivel moderado	
	12	3	3	4	3	Nivel moderado	
D3	13	3	3	2	4	Nivel moderado	
	14	4	4	3	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
	16	4	3	3	4	Nivel alto	
	17	4	4	4	4	Nivel alto	
	18	4	4	4	4	Nivel alto	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

**Validez de contenido Cuadro 1  
Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>MG MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL</b>	<b>Maestro en administración</b>	18	Nivel alto

Sello y Firma:



MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL  
DOCENTE UNIVERSITARIO



**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**  
**VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CONERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSE- VACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	3	3	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	3	3	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	3	3	4	Nivel alto	
D2	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	3	3	4	3	Nivel moderado	
	9	3	3	3	3	Nivel moderado	
	10	3	3	4	3	Nivel moderado	
	11	3	4	4	3	Nivel alto	
	12	3	3	4	4	Nivel alto	
D3	13	4	3	3	4	Nivel alto	
	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	3	4	Nivel alto	
	16	4	4	4	4	Nivel alto	
	17	4	4	4	4	Nivel alto	
	18	4	4	4	4	Nivel alto	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 2  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>MG MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL</b>	<b>Maestro en administración</b>	18	Nivel alto

Sello y Firma:

MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL  
DOCENTE UNIVERSITARIO

## 9.8 6. LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

**Variable 1: Motivación**

	V1_1	V1_2	V1_3	V1_4	V1_5	V1_6	V1_7	V1_8	V1_9	V1_0	V1_1	V1_2	V1_3	V1_4	V1_5	V1_6	V1_7	V1_8
1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2
3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
4	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1
5	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
6	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1
7	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
8	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
9	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1
10	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2

11	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2
12	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
13	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
14	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
15	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1
16	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2
17	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1
18	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
19	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
20	3	2	5	2	5	2	1	5	5	2	2	5	4	4	2	4	2	4

**Variable 2: Productividad Laboral**

	V2_1	V2_2	V2_2	V2_2	V2_2	V2_2	V2_2	V2_2	V2_2	V2_2	V2_2	V2_2	V2_3	V2_3	V2_3	V2_3	V2_3	V2_3	V2_3
	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	
1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	
2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	
3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	
4	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	
5	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	
6	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
7	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	
8	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	
9	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	
10	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	
11	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	
12	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	

13	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2
14	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2
15	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
16	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2
17	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1
18	2	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3
19	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2
20	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2

**9.9 7. CONSENTIMIENTO INFORMADO****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Meza Cáceres, Luz Clarita colaborador de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, con DNI N° 76025774, del área de negocios/ventas, declaro que he sido informado e invitado a participar de la investigación denominada “Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central” llevada a cabo por los egresados Stephany Leon Montes, con DNI N° 73391777 y Jimmy Jhon Aburto Tucno, con DNI N° 46935396 de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Mi participación consistirá en realizar una encuesta para medir la relación de las variables motivación y productividad laboral en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli – área comercial. Así mismo, la información personal, registrada en este formulario será de carácter confidencial.

Por la presente, acepto voluntariamente participar en el siguiente estudio.



LUZ MEZA CACERES.

DNI N° 76025774

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Nadly Huany Gutierrez Patiño..... colaborador de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, con DNI N° 76313915, del área de negocios/ventas, declaro que he sido informado e invitado a participar de la investigación denominada “Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central” llevada a cabo por los egresados Stephany Leon Montes, con DNI N° 73391777 y Jimmy Jhon Aburto Tucno, con DNI N° 46935396 de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Mi participación consistirá en realizar una encuesta para medir la relación de las variables motivación y productividad laboral en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli – área comercial. Así mismo, la información personal, registrada en este formulario será de carácter confidencial.

Por la presente, acepto voluntariamente participar en el siguiente estudio.

NH.  
NADLY GUTIERREZ PATIÑO

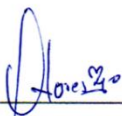
DNI N° 76313915

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Carmen Flores LIZARBE..... colaborador de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, con DNI N° 71782567, del área de negocios/ventas, declaro que he sido informado e invitado a participar de la investigación denominada “Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central” llevada a cabo por los egresados Stephany Leon Montes, con DNI N° 73391777 y Jimmy Jhon Aburto Tucno, con DNI N° 46935396 de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Mi participación consistirá en realizar una encuesta para medir la relación de las variables motivación y productividad laboral en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli – área comercial. Así mismo, la información personal, registrada en este formulario será de carácter confidencial.

Por la presente, acepto voluntariamente participar en el siguiente estudio.

  
\_\_\_\_\_  
CARMEN FLORES LIZARBE

DNI N° 71782567



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Alanya palacin, Henry Luis ..... colaborador de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, con DNI N° 71820738....., del área de negocios/ventas, declaro que he sido informado e invitado a participar de la investigación denominada "Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central" llevada a cabo por los egresados Stephany Leon Montes, con DNI N° 73391777 y Jimmy Jhon Aburto Tucno, con DNI N° 46935396 de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Mi participación consistirá en realizar una encuesta para medir la relación de las variables motivación y productividad laboral en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli – área comercial. Así mismo, la información personal, registrada en este formulario será de carácter confidencial.

Por la presente, acepto voluntariamente participar en el siguiente estudio.



HENRY ALANYA PALACIN

DNI N° 71820738

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Melida Jakeline Castillo Crispin..... colaborador de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, con DNI N° 73980465, del área de negocios/ventas, declaro que he sido informado e invitado a participar de la investigación denominada "Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central" llevada a cabo por los egresados Stephany Leon Montes, con DNI N° 73391777 y Jimmy Jhon Aburto Tucno, con DNI N° 46935396 de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Mi participación consistirá en realizar una encuesta para medir la relación de las variables motivación y productividad laboral en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli – área comercial. Así mismo, la información personal, registrada en este formulario será de carácter confidencial.

Por la presente, acepto voluntariamente participar en el siguiente estudio.

  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDRELI  
Melida J. Castillo Crispin  
MELIDA J. CASTILLO CRISPIN

DNI N° 73980465

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, YURI FIORELLA BASTIDAS TOCASCA..... colaborador de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, con DNI N° 47528779, del área de negocios/ventas, declaro que he sido informado e invitado a participar de la investigación denominada “Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central” llevada a cabo por los egresados Stephany Leon Montes, con DNI N° 73391777 y Jimmy Jhon Aburto Tucro, con DNI N° 46935396 de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Mi participación consistirá en realizar una encuesta para medir la relación de las variables motivación y productividad laboral en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli – área comercial. Así mismo, la información personal, registrada en este formulario será de carácter confidencial.

Por la presente, acepto voluntariamente participar en el siguiente estudio.

  
\_\_\_\_\_  
YURI BASTIDAS TOCASCA

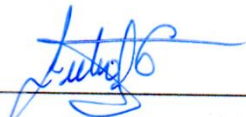
DNI N° 47528779

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Julio Gomez Ingaruca colaborador de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, con DNI N° 47793152, del área de negocios/ventas, declaro que he sido informado e invitado a participar de la investigación denominada "Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central" llevada a cabo por los egresados Stephany Leon Montes, con DNI N° 73391777 y Jimmy Jhon Aburto Tucno, con DNI N° 46935396 de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Mi participación consistirá en realizar una encuesta para medir la relación de las variables motivación y productividad laboral en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli – área comercial. Así mismo, la información personal, registrada en este formulario será de carácter confidencial.

Por la presente, acepto voluntariamente participar en el siguiente estudio.

  
\_\_\_\_\_  
JULIO GOMEZ INGARUCA

DNI N° 47793152



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Werlin Araujo Diana Teresa colaborador de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, con DNI N° 61474632, del área de negocios/ventas, declaro que he sido informado e invitado a participar de la investigación denominada “Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central” llevada a cabo por los egresados Stephany Leon Montes, con DNI N° 73391777 y Jimmy Jhon Aburto Tucno, con DNI N° 46935396 de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Mi participación consistirá en realizar una encuesta para medir la relación de las variables motivación y productividad laboral en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli – área comercial. Así mismo, la información personal, registrada en este formulario será de carácter confidencial.

Por la presente, acepto voluntariamente participar en el siguiente estudio.

DIANA WERLIN ARAUJO

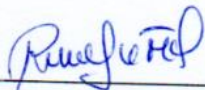
DNI N° 61474632

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Veli Martinez Rossy Roxana colaborador de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, con DNI N° 46741073, del área de negocios/ventas, declaro que he sido informado e invitado a participar de la investigación denominada "Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central" llevada a cabo por los egresados Stephany Leon Montes, con DNI N° 73391777 y Jimmy Jhon Aburto Tucno, con DNI N° 46935396 de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Mi participación consistirá en realizar una encuesta para medir la relación de las variables motivación y productividad laboral en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli – área comercial. Así mismo, la información personal, registrada en este formulario será de carácter confidencial.

Por la presente, acepto voluntariamente participar en el siguiente estudio.



ROSSY VELI MARTINEZ


DNI N° 46741073

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, .....Oscar David Lizarraga Avalos..... colaborador de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, con DNI N° .....75470418 del área de negocios/ventas, declaro que he sido informado e invitado a participar de la investigación denominada "Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central" llevada a cabo por los egresados Stephany Leon Montes, con DNI N° 73391777 y Jimmy Jhon Aburto Tucno, con DNI N° 46935396 de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Mi participación consistirá en realizar una encuesta para medir la relación de las variables motivación y productividad laboral en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli – área comercial. Así mismo, la información personal, registrada en este formulario será de carácter confidencial.

Por la presente, acepto voluntariamente participar en el siguiente estudio.

  
\_\_\_\_\_  
OSCAR LIZARRAGA AVALOS.

DNI N° 75470418

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Jorge Daza Huanca colaborador de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli, con DNI N° 75447152, del área de negocios/ventas, declaro que he sido informado e invitado a participar de la investigación denominada "Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central" llevada a cabo por los egresados Stephany Leon Montes, con DNI N° 73391777 y Jimmy Jhon Aburto Tucno, con DNI N° 46935396 de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Mi participación consistirá en realizar una encuesta para medir la relación de las variables motivación y productividad laboral en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli – área comercial. Así mismo, la información personal, registrada en este formulario será de carácter confidencial.

Por la presente, acepto voluntariamente participar en el siguiente estudio.

  
\_\_\_\_\_  
JORGE DAZA HUANCA

DNI N° 75447152



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**SOLICITO:** Autorización para ejecución de instrumento de proyecto de investigación

SEÑOR(A) ADMINISTRADOR DE LA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDRELI

Yo, STEPHANY NICHOLS LEON MONTES, con DNI 73391777 y JIMMY JHON ABURTO TUCNO, con DNI N° 46935396. Ante usted atentamente nos presentamos y exponemos:

Mediante el presente documento, SOLICITAMOS: Autorización para la ejecución de un instrumento de proyecto de investigación titulada: “Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central”.

POR LO TANTO:

Ruego a usted; atender nuestra petición por ser de justicia.

Satipo ,01 de Diciembre del 2022.



STEPHANY NICHOLS LEON MONTES  
DNI 73391777



JIMMY JHON ABURTO TUCNO  
DNI N° 46935396



Satipo, 06 de Diciembre del 2022

Estimados:

STEPHANY NICHOLS LEON MONTES

JIMMY JHON ABURTO TUCNO

**Asunto: Autorización para ejecución de instrumento de proyecto de investigación**

Me es grato dirigirme a ustedes para ofrecerles mi mas sincero y cordial saludo a nombre de la Cooperativa Andreli.

Somos una Cooperativa consolidada, competitiva, sólida y con gran iniciativa de la Selva Central. Brindamos soluciones financieras de Ahorro y Crédito, de excelencia y personalizado a todos nuestros socios promoviendo sus ideales empresariales.

En vista que sus personas se encuentran en la etapa de investigación de tesis, en el alcance del proceso de relación de la Motivación con la productividad laboral en los colaboradores, vemos conveniente brindarle la **AUTORIZACION** para su presente estudio.

Atentamente,

  
 Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDRELI  
 Julio Gomez Ingacaca  
 ADMINISTRADOR

  
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDRELI  
 YUMI F. BASTIDAS TOCASCA  
 ADMINISTRADORA AG. PICHANAKI

  
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDRELI  
 Emily Raquel Rojas Ordoñana  
 JEFA DE AGENCIA

### 9.10 8. FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 9.10.1



