



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**La Motivación Laboral y su incidencia en la productividad empresarial de la institución financiera Coop. de Ahorro y Crédito Rosita Ltda. del Cantón**

**HERAS CABRERA MARIUXI ESTEFANIA  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2021**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**La Motivación Laboral y su incidencia en la productividad  
empresarial de la institución financiera Coop. de Ahorro y Crédito  
Rosita Ltda. del Cantón Santa Rosa**

**HERAS CABRERA MARIUXI ESTEFANIA  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2021**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTOS INTEGRADORES**

**La Motivación Laboral y su incidencia en la productividad  
empresarial de la institución financiera Coop. de Ahorro y Crédito  
Rosita Ltda. del Cantón Santa Rosa**

**HERAS CABRERA MARIUXI ESTEFANIA  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MORA SANCHEZ NORMAN VINICIO**

**MACHALA  
2021**

# Emprendimiento 2021-1 PI

## INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina del Cusco	1%
	Trabajo del estudiante	
2	www.theibfr.com	<1%
	Fuente de Internet	
3	1library.co	<1%
	Fuente de Internet	
4	blog.gympass.com	<1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucsg.edu.ec	<1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.usil.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
7	biblioteca2.ucab.edu.ve	<1%
	Fuente de Internet	
8	www.clubensayos.com	<1%
	Fuente de Internet	
9	www.leanconstructionmexico.com.mx	<1%
	Fuente de Internet	

## **CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL**

La que suscribe, HERAS CABRERA MARIUXI ESTEFANIA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado La Motivación Laboral y su incidencia en la productividad empresarial de la institución financiera Coop. de Ahorro y Crédito Rosita Ltda. del Cantón Santa Rosa, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



---

**HERAS CABRERA MARIUXI ESTEFANIA**

**0705541050**

## **TÍTULO DEL PROYECTO O TEMA DE INVESTIGACIÓN**

la motivación laboral y su incidencia en la productividad empresarial de la institución financiera Coop. de ahorro y crédito rosita Ltda del cantón santa rosa

### **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Objeto del Problema**

¿Cómo influye la motivación laboral en la productividad empresarial?

#### **El problema de investigación**

El capital humano es considerado como uno de los principales elementos de toda empresa debido a ello los altos directivos de las organizaciones u empresas deben de velar compromisos que estén direccionados a las necesidades de los trabajadores (Pupo Guisado, Cruz Garrido, & Magalis, 2021). En las diferentes empresas independientemente de su giro de negocio padece de este problema, escasa motivación y productividad. La igualdad es un elemento primordial para mejorar la motivación de los trabajadores y por ende el ambiente laboral, teniendo en claro estos dos factores que contribuyen a la productividad laboral se daría inicio a un verdadero cambio empresarial.

En el Cantón Santa Rosa el problema que se da de las instituciones financieras es que no están capacitadas para mantener a los trabajadores motivados en sus labores diarias. Si se conociera a fondo cuales son los beneficios de las personas con motivación, se tendría en cuenta el gran beneficio que aportaría los empleados a la institución que laboran, actualmente las personas con motivación, conocimiento, creatividad y talento son un factor clave en las instituciones ya que de ellas se obtiene la motivación y el conocimiento.

La motivación laboral es la capacidad, amor y compromiso que mantienen los trabajadores hacia la empresa lo que se refleja en su rendimiento, conduciendo así, al cumplimiento de los objetivos y en otros casos al éxito empresarial, lo cierto es que a este elemento no le dan la importancia que se requiere y continúan con prácticas ambiguas, que no tienen en cuenta el factor humano (Koch & De Bustamante, 2016).

Ante lo mencionado es una problemática que pocas instituciones le presta la debida atención, en base a ello, parte la necesidad de analizar la institución financiera Rosita Ltda. para conocer si aplican o no la motivación laboral a sus empleados y en base a esto determinar si su productividad es alta o baja, debido que solo de manera macro se ha

escuchado por ciertos empleados quejarse sobre el trato recibido, por estas razones se debe realizar un análisis profundo.

El mercado de trabajo cada día se transforma en busca de nuevas maneras de producir, las diferentes instituciones financieras o empresas, deben introducirse a estos cambios que demandan hoy en día para mejorar la productividad, si no, se irán quedando atrás, por lo mencionado, la motivación laboral es de suma importancia en los colaboradores para producir una mayor productividad y sobre todo a generar un mejor ambiente laboral.

### **Justificación**

La motivación desde siempre aportado grandes beneficios a las personas y sabiéndola aplicar en los diferentes ámbitos los resultados son maravillosos, haciendo referencia en el ámbito laboral, cuando se trabaja motivado siempre está el deseo de hacer mejor las actividades encomendadas y de cumplir con responsabilidad, el personal dentro de una empresa es el activo más importante, por ello, la motivación del recurso humano es necesario para efectuar su labor, y sobre todo un objetivo fundamental del administrador, gerente o jefes (García & Forero, 2014).

La productividad y motivación se encuentran estrechamente enlazados, estas variables permiten pronosticar el comportamiento individual o grupal de los trabajadores, y esto a su vez, sirve de guía hacia la eficiencia del desempeño en las funciones y sobre todo en el logro de los objetivos y metas empresariales (Placencia, 2013).

Por lo mencionado es importante que se tenga en cuenta que el factor humano es clave en el éxito de las empresas de la mano con una buena gestión empresarial, de tal manera que una organización se vuelve eficiente, creando mejor calidad de vida en los trabajadores.

Es así, que la alta dirección debe enfocarse en que su activo más preciado se encuentre en las mejores condiciones satisfaciendo al menos sus necesidades básicas, creando, un alto estímulo, que despierte en ellos actitudes positivas, logrando así, desempeñar mejor sus funciones. Es tan esencial el factor humano dentro de las organizaciones que se lo considera la clave del éxito empresarial en conjunto con una gestión eficiente de recurso humano (Placencia, 2013).

Es así, que la motivación trae consigo un sin número de beneficios al emplearla dentro las instituciones, su importancia radica, que al implementarla en la empresa se crea una mejor calidad de vida del trabajador, trayendo consigo además un mejor ambiente laboral,

pero una de las razones más importantes que los empleados motivados realizan mejor sus funciones, es decir, mejora la productividad y disminuye los costos de ausentismo, al no existir la motivación dentro las empresas los cambios que se generen en ella serán poco significativos sino se centra la atención primero en los empleados, y esto seguirá siendo un problema en el desarrollo de la institución (Iglesias & Torres, 2018).

Por las razones mencionadas es de suma importancia despertar el interés de los altos directivos para que tomen consciencia y se inicie un cambio desde los empleados hacia fuera, teniendo como objetivo principal la motivación de los trabajadores, donde todos mediante una eficiente motivación, vayan a un mismo ritmo y en una misma dirección para el cumplimiento de los objetivos empresariales, donde exista un verdadero cambio exponencial y que este se vea reflejado en la productividad.

Conocer cuáles son las causas que estimulan la acción humana y cuáles son las que detienen el buen comportamiento de los colaboradores, es un proceso continuo que debe ser tomado en cuenta por las empresas hoy en día (Sánchez Silvera, Betancourt García, & Falcón Rodríguez, 2012).

Actualmente en el Ecuador y haciendo referencia en el Cantón Santa Rosa no se tiene consciencia sobre la gran importancia que influye la motivación laboral en los trabajadores por ello parte el interés de la presente investigación, cada vez las instituciones financieras presentan nuevos retos, donde la competitividad ha pasado ser parte de la esencia del trabajo y del empleado, por ello se deben implementar medidas como lo hacen empresas Google, Microsoft y en Ecuador Banco de Guayaquil que han adoptado su atención mayormente en su colaboradores, por todo lo mencionado en líneas anteriores es importante que la empresas se sumerjan ante los nuevos cambios que existe en el mercado, aprender como motivar a los empleados, son elementos claves para que un trabajador se sienta a gusto en su lugar de trabajo y eso a su vez lo refleje en su atención con los compañeros, desempeño laboral y hasta en su contexto familiar.

Por tal motivo el presente proyecto integrador servirá de beneficio directo a todos los trabajadores de la cooperativa y además como soporte o guía, para las empresas, específicamente a las instituciones financieras que no conocen a fondo el gran beneficio de la motivación laboral en la productividad de sus empleados, y tomen consciencia de las herramientas claves al momento de tomar decisiones donde el principal objetivo debe ser el desarrollo emocional de los colaboradores.

Igualmente podrá aportar información valiosa para el desarrollo de estrategias para crear mejor clima organizacional dentro de la cooperativa, que despierte el interés de los



trabajadores por desempeñar de manera eficiente sus funciones, obteniendo con ello, además, el logro de los objetivos.

### **Objetivos de la Investigación.**

#### **Objetivo general**

Determinar cómo influye la motivación laboral en la productividad empresarial de la institución financiera Coop. De Ahorro y Crédito Rosita Ltda del Cantón Santa Rosa.

#### **Objetivos específicos**

- Investigar sobre la investigación laboral que emplean las empresas.
- Identificar los factores que afectan la motivación laboral en los empleados de la cooperativa.
- Analizar en los trabajadores de la cooperativa el estado motivacional.

## **CAPITULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO**

### **Marco teórico y/o conceptual**

#### **Antecedentes de la motivación.**

La motivación se deriva etimológicamente del latín motus, que está íntimamente relacionado con todo aquello que moviliza a una persona a realizar actividades, dicho de otro modo, es un conjunto de razones que lleva a una persona a realizar de mejor manera sus actividades tanto laborales como personales, constituye un factor importante en la vida de las personas, ya que si existe motivación los resultados que se obtienen son mejores y sobre todo conduce al logro de las metas.

Haciendo referencia a los inicios de la motivación, es a partir de los años 1920 hasta mediados de 1960 que fue un tema que estuvo asociado con la investigación experimental en relación a los principales aspectos de conducta motora, impulso y el instinto.

Luego de los años 1960 se dio inicio a nuevas teorías como la cognitiva de la motivación, que estaban encaminadas en la experiencia consciente, importancia y el rendimiento por la motivación, finalmente en la década de 1970 hasta la actualidad, la motivación está marcada por la teoría cognitiva, que enfatizan lo que una persona piensa es importante para determinar lo que pueda suceder (Rodrigues, Castellanos, Hernández, & Aguiar, 2016).

Con lo antes mencionado, existen autores como Maslow (1954) que define a la motivación como constante, fluctuante, inacabable y compleja, que básicamente puede ser aplicada en cualquier situación de las personas, de ahí la característica universal.

Según Maslow (1954) psicólogo humanista, las acciones de las personas nacen a partir de la motivación con el fin de cubrir ciertas necesidades, de acuerdo a la importancia que tenga para el bienestar del ser humano. Es decir, Maslow proponía una teoría que consistía en la jerarquía de las necesidades humanas, y mencionaba que conforme se satisfagan las necesidades más básicas de las personas, los seres humanos desarrollan otras necesidades y deseos más elevados, a partir de ello se establece la jerarquización, lo que se conoce como la “Pirámide de Maslow”

Autor como Huilcapi, Castro, & Jácome, (2017) define a la motivación como el impulso o iniciativa a realizar una meta u objetivo, manteniendo un comportamiento agradable al realizarlas.

Finalmente menciona Manjarrez, Boza, & Jhon (2020) en su investigación que la motivación es una clave importante de la conducta humana en relación al comportamiento que sin ella muchas actividades, tanto personal como profesional se dejarían de hacer.

### **Motivación Laboral**

Es la razón que impulsa a los colaboradores de una organización, transformándose en el cambio cualitativo para llevar a cabo las actividades propuestas (García & Forero, 2014). La motivación puede ser externa cuando se viene desde fuera con el objetivo de incentivar una acción o motivación interna cuando es propia del individuo y constantemente pretende ser mejor (Koch & De Bustamante, 2016).

La motivación laboral está condicionada de acuerdo a las necesidades que los individuos requieran en base a su época, sus costumbres y otros factores, entre los cuales se puede considerar la estabilidad, horario laboral, la seguridad y reconocimientos (Marín, Arango, & Acosta, 2016). Considerado un factor determinante en la conducta, por lo que, es un nivel influyente depende del comportamiento de las actividades laborales (Peña Cárdenas, Díaz Díaz, & Carillo Puente, 2015).

En el ámbito laboral la motivación apunta en la satisfacción de las necesidades de cada uno de los trabajadores de la empresa, lo cual, beneficia en la manera de actuar de los empleados dentro de ella, se identifican con los objetivos, trabajan para que se logren y sobre todo ponen en marcha su mejor potencial, trabajando a gusto y poniendo mayor empeño.

## **Importancia de la motivación laboral**

La motivación laboral es un factor indispensable, genera nivel de confianza y satisfacción en el trabajo para el desarrollo de la capacidad del individuo y su actuar más eficaz (Jiménez Bonilla & Jiménez, 2016).

Los niveles jerárquicos más altos tienen un dominio formidable en el comportamiento de todo el personal, por su habilidad inherente de orientar y estimular a otras personas su participación (Pupo Guisado, Cruz Garrido, & Magalis, 2021). El liderazgo es un elemento esencial porque las habilidades del jefe permiten instaurar ambientes positivos y motivacionales para sus colaboradores (Sánchez Jacas, Brea López, De la Cruz Castro, & Matos Fernández, 2017).

Hay diversos factores que hacen que la motivación sea dinámica, entre ellos: el entorno, condiciones de trabajo, respeto y reconocimiento por los directivos (González Herrera, Figueroa González, & González Peyro, 2014).

## **Medición de la motivación laboral**

El grado de motivación de los trabajadores se puede valorar mediante la satisfacción laboral y el rendimiento de sus roles y responsabilidades (Marín & Placencia, 2017). La evidencia de la motivación laboral se manifiesta por medio de su eficiencia, la efectividad y productividad (Iglesias & Torres, 2018).

La satisfacción laboral sirve para conocer el estado emocional positivo en la organización, un individuo con satisfacción en el trabajo tendrá un mayor rendimiento, adaptación a la empresa y mejor producción (Rodríguez, Segura, Elizondo, Moreno, & Montalvo, 2020). Se puede conocer la satisfacción laboral en una empresa a través de una encuesta dirigida a los trabajadores, tomando en cuenta puntos de conformidad respecto a su entorno y condiciones de trabajo (Montero, Fernández, Cáceres, Almeida, & Cáceres, 2015).

Se puede medir la motivación con el cumplimiento de los objetivos propuestos e indicadores que nos permitan evidenciar el cumplimiento de dichos objetivos (Placencia, 2013), medir su desempeño es el principal factor para conocer cuán motivados están y el compromiso con la institución. Otra forma de medición, es a través, de la observación directa de los mandos superiores, es decir, mediante el control y seguimiento a sus actividades (Sánchez Silvera, Betancourt García, & Falcón Rodríguez, 2012).

Es fundamental conocer las causas que estimulan la motivación, según Manjarrez, Boza, & Mendoza (2019) algunos aspectos que promueven en la empresa son la libertad en la toma de decisiones, clima laboral, posibilidad de ascenso, establecimiento de metas. Otros factores que promueven la motivación laboral son: El salario, el reconocimiento, seguridad, grado de confianza, posibilidad de promoción, condiciones y ambiente laboral (Chiang, Riquelme, & Rivas, 2018).

### **La motivación y su influencia con el rendimiento de la productividad laboral**

Los niveles de motivación son dinámicos de acuerdo a la importancia dada en la organización, es importante recalcar que el comportamiento de los miembros crece o disminuye según su motivación, el talento humano es el capital más significativo en el que debe invertir la empresa, porque es el encargado de solucionar los problemas, cumpliendo sus objetivos y la llevará al éxito (Ponce, y otros, 2014).

El involucramiento del personal en el desempeño y las actividades de una empresa está ligado con su motivación y el nivel de satisfacción que éste genere (González Herrera, Figueroa González, & González Peyro, 2014). La utilización de estrategias basadas en el mejoramiento de la motivación laboral puede llegar a tener un alto rendimiento en colaboración y desarrollo en la empresa (Trujillo Sotelo & Jiménez Almaguer, 2016).

Las organizaciones que sufren baja productividad son por la poca importancia a las causas que la producen, entre la principal razón es por la desmotivación de los trabajadores (Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides, 2020).

### **Investigación Laboral**

Es uno de los instrumentos considerados como más antiguos del departamento de recursos humanos, y posiblemente el que menos cambios haya tenido a través del tiempo, sin embargo, a raíz de la era digital, lo que sí ha cambiado es la manera o forma de como las empresas consiguen la información (Gómez, Sánchez, & Fajardo, 2018).

A las empresas u organizaciones, es de vital importancia contar con el personal calificado para que su resultado sea productivo dentro del lugar de trabajo, además, se obtenga una estabilidad del personal y sobre todo se cumplan mejor los objetivos institucionales. Las diferentes empresas que han tenido éxito en el mercado ha sido gracias al aprovechamiento que poseen de su capital humano. Lo mencionado en líneas anteriores

se genera en gran medida al impacto positivo que se posee de una cultura organizacional adecuada y los resultados obtenidos.

La selección del personal dentro de una empresa se vuelve un estado crítico cuando no se tienen medidas de selección, debido que este punto es clave para el buen crecimiento de la misma, el elegir un personal nuevo representa un elemento de suma relevancia, carácter y muy delicado para la empresa (Díaz & Calzadilla, 2016).

La importancia de realizar la investigación laboral en las empresas reside en primera instancia conocer el riesgo que implica el contratar un candidato para la empresa, para ello muchas empresas realizan un análisis de la situación tanto pasada como actual del nuevo aspirante, con el propósito que tener toda la información necesaria que ayude a minimizar el riesgo de contratación, adicional a ello, se realizan el contacto con referencias personales y profesionales, múltiples evaluaciones, tanto psicológicas que miden actitudes y comportamientos seguido de pruebas de conocimientos, todo ello en su conjunto cuando los resultados en el nuevo aspirante son favorables benefician a una mejor eficiencia y eficacia del desempeño y productividad del empleado además y si a ello se suma la motivación laboral por parte de la empresa se obtiene positivamente un mejor bienestar de la nueva persona involucrada (Iglesias & Torres, 2018).

### **CAPITULO III: METODOLOGIA DEL PROYECTO**

#### **Metodología del proyecto**

Para cumplir con el objetivo principal de determinar cómo influye la motivación laboral en la productividad empresarial de la institución financiera Coop. De Ahorro y Crédito Rosita Ltda del Cantón Santa Rosa, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo el cual permitió obtener resultados en relación a la experiencia del estudio, se apoya de una investigación documental-bibliográfica y descriptivo, que en su conjunto lo mencionado permite recopilar todo lo necesario para los respectivos análisis.

Inicia con la búsqueda detallada de artículos científicos en páginas de realce para recaudar una base teórica que sirve de sustento para la investigación. A partir de la información recolectada se da paso a la recolección estadística, que sirve para el desarrollo del proyecto y su descripción de manera clara. Es cuantitativo la investigación según Cadena, y otros (2017) debido que consta de una muestra representativa de la población de estudio, se realiza inferencia de dicha población y el resultado de este tipo de investigación son

más confiables debido que se usan datos estadísticos obteniendo una mejor precisión y seguridad. Es documental/ bibliográfica debido que por medio de fuentes documentales, como libros, revistas o artículos científicos se recauda información acerca de objeto de estudio (Gómez, Carranza, & Ramos, 2016).

Se emplea la investigación descriptiva debido que se detallan de manera meticulosa las variables principales del estudio, además, como menciona Díaz & Calzadilla (2016) la investigación descriptiva se basa en la descripción de la realidad o del objeto de estudio y su correcta interpretación de la recolección de información. La finalidad de este tipo de metodología es, que sirva de guía para el aumento de conocimiento de los lectores e investigaciones futuras aplicadas en otros sectores.

### **Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la selección de la información estadística del presente proyecto se emplea el instrumento de recolección de datos por medio de una encuesta virtual a través del formulario de Google Forms el cual permite obtener los resultados de manera inmediata, esta direccionada al personal de la cooperativa de ahorro y crédito Rosita, la encuesta está realizada en base a la escala de Likert, según Guadalupe, Sosa, Ortega, Escobar, & Santillán (2020) la define como poca compleja e ideal para medir la percepción de actitudes o comportamientos de una persona hacia una situación u objeto, se compone de preguntas que miden el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada declaración, su interpretación permite un análisis con mayor facilidad, adicional a ello, también se emplea una entrevista online a los jefes departamentales de la cooperativa para corroborar la productividad de los empleados que tienen a su cargo.

La encuesta se elabora en base a la matriz de consistencia de la investigación, que integra el problema de investigación, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores, que en su conjunto da paso a una relación directa con las preguntas de la encuesta, que el entrevistado debe responder en base a 1) Totalmente de acuerdo, 2) De acuerdo, 3) Indeciso, 4) En desacuerdo, 5) Totalmente en desacuerdo, siendo el 1 y 2 valores positivos, 3 corresponde a aquellos empleados que la respuesta es indecisa y 4 y 5 corresponde a respuestas negativas (Chiang, Riquelme, & Rivas, 2018), para la entrevista online a los jefes departamentales de la cooperativa, se emplea una entrevista corta basada

en 5 preguntas direccionadas al objetivo de medir la productividad de los empleados que están bajo su mando.

En relación a la base teórica se emplea una fuente secundaria por medio de la búsqueda detallada de información en páginas de realce como Scielo, Dialnet, Espacios entre otras, que permiten por medio de artículos científicos en temas relacionados al proyecto, reunir la información necesaria para sustentarlo.

Para determinar el tamaño óptimo de la muestra, se utilizó la fórmula de muestra infinita, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, de esta manera la encuesta esta direccionada a 108 empleados de la cooperativa.

A continuación, se detalla el proceso del cálculo de la muestra.

### Formula de muestra Finita

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**n** = Tamaño de muestra buscado

**N** = Tamaño de la Población o Universo

**Z** = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

**e** = Erro de estimación máximo aceptado

**p** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

**q** = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Parámetro	Insertar Valor
<b>N</b>	150
<b>Z</b>	1,960
<b>P</b>	50,00%
<b>Q</b>	50,00%
<b>e</b>	5,00%

### TAMAÑO DE MUESTRA

"n" =

**108 empleados**

Los resultados que se obtienen de la encuestan son exportados a una hoja de cálculo de Excel para en lo posterior su desarrollo estadístico.

## CAPITULO IV: RESULTADO Y DISCUSIÓN

### Análisis de Resultados

#### Análisis descriptivo de las variables

A continuación, se realiza un análisis descriptivo de las variables, de edad, sexo, grado de instrucción, años en la empresa, contratación y jornada de los empleados de la cooperativa

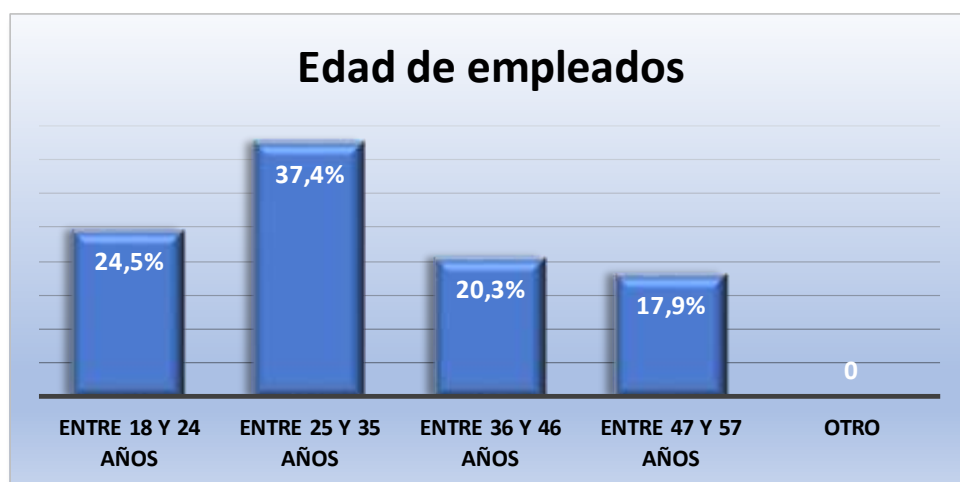
#### 1. Análisis de edad de los empleados

En la tabla 1 se aprecia que el mayor porcentaje en la edad de los empleados de la cooperativa se ubica en el rango de 25 a 35 años de edad, lo cual se evidencia que están en el rango de edad de la población económicamente activa en el Ecuador, y demuestra además que existe un bajo porcentaje de empleados entre 47 a 57 años de edad, concluyendo así que en la cooperativa existe un mayor índice de empleados jóvenes.

**Tabla 1**  
*Frecuencia de la edad en los empleados*

<b>Descriptivo de la edad %</b>	
<b>Entre 18 y 24 años</b>	24.50
<b>Entre 25 y 35 años</b>	37.35
<b>Entre 36 y 46 años</b>	20.30
<b>Entre 47 y 57 años</b>	17.92
<b>Otro</b>	0

**Figura 1**  
*Frecuencia de la edad*



#### 2. Análisis del sexo en los empleados

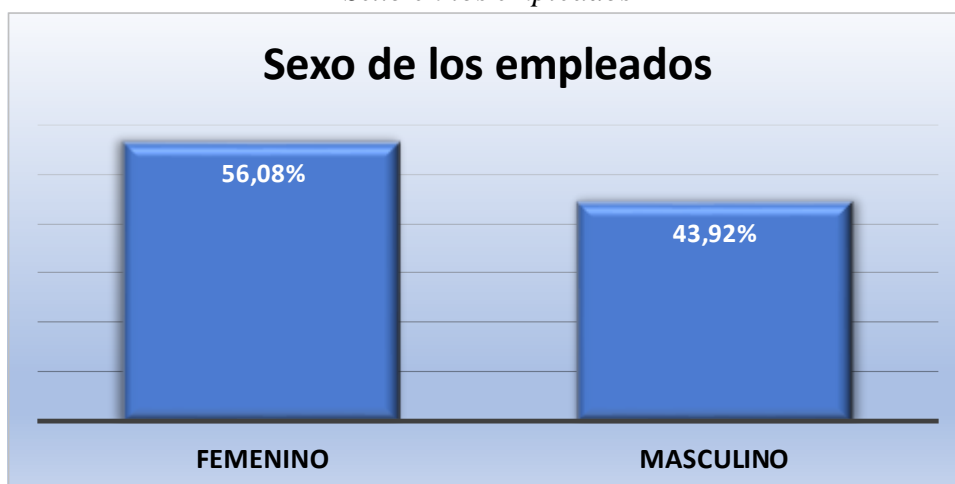


En la tabla 2 se demuestra que en la cooperativa existe un mayor porcentaje de población femenina con un valor de 56.08 % en relación a la población masculina con 43.92% existiendo una diferencia de 12.6%, esto indica que en la cooperativa hay un mayor índice de porcentaje en contratación femenina.

**Tabla 2**  
*Frecuencia de sexo en los empleados*

<b>Descriptivo del sexo %</b>	
Femenino	56.08
Masculino	43.92

**Figura 2**  
*Sexo en los empleados*



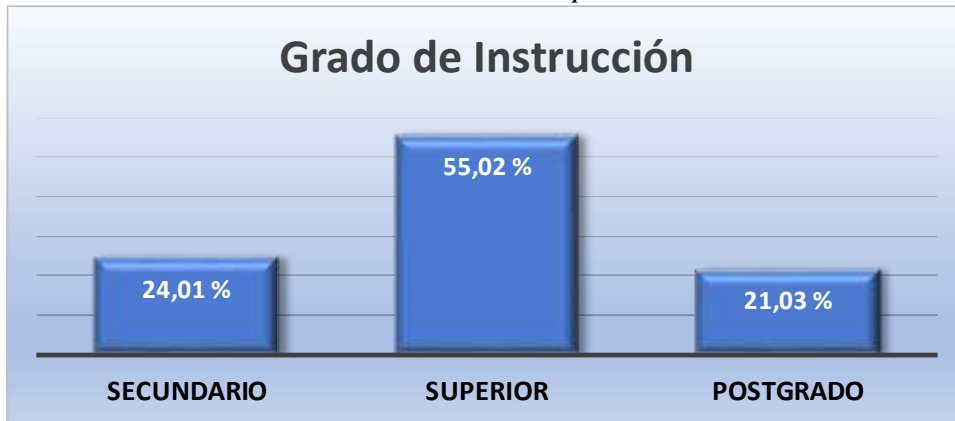
### 3. Grado de instrucción en los empleados

Según la gráfica 3 el grado de instrucción que poseen los empleados está en el rango superior con un valor del 55.02% lo que indica que en su mayoría posee un título del tercer nivel, sea este de licenciados, ingenieros, economistas, contadores entre otros. Solo el 21.03 de ellos poseen una maestría.

**Tabla 3**  
*Grado de instrucción en empleados*

<b>Grado de instrucción %</b>	
Secundario	24.01
Superior	55.02
Postgrado	21.03

**Figura 3**  
*Instrucción de los empleados*



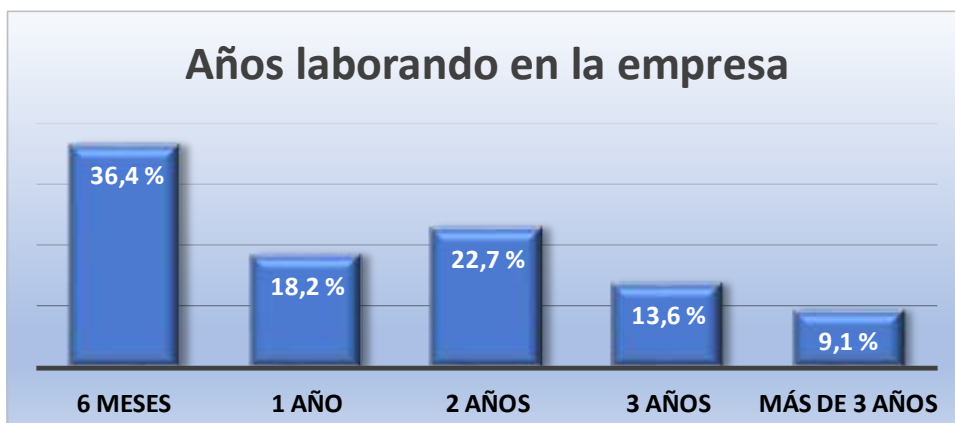
**4. ¿Cuántos años lleva laborando en la empresa?**

En la tabla 4 se aprecia que el mayor porcentaje de empleados que llevan laborando en la institución está en los rangos de 6 meses y 2 años, el mayor número de empleados al estar ubicados en el rango de 6 meses con 36.4% da una alerta al saber que existe un gran número de trabajadores nuevos en la institución que llevan poco tiempo laborando, y solo un bajo porcentaje de los empleados correspondiente al el 9.1% que es más de 3 años llevan un buen tiempo desempeñando sus funciones en la institución.

**Tabla 4**  
*Frecuencia de tiempo en la institución*  
**¿Cuántos Años lleva laborando en la empresa? %**

6 meses	36.4
1 año	18.2
2 años	22.7
3 años	13.6
Más de 3 años	9.1

**Figura 4**  
*Tiempo laborando en la institución*



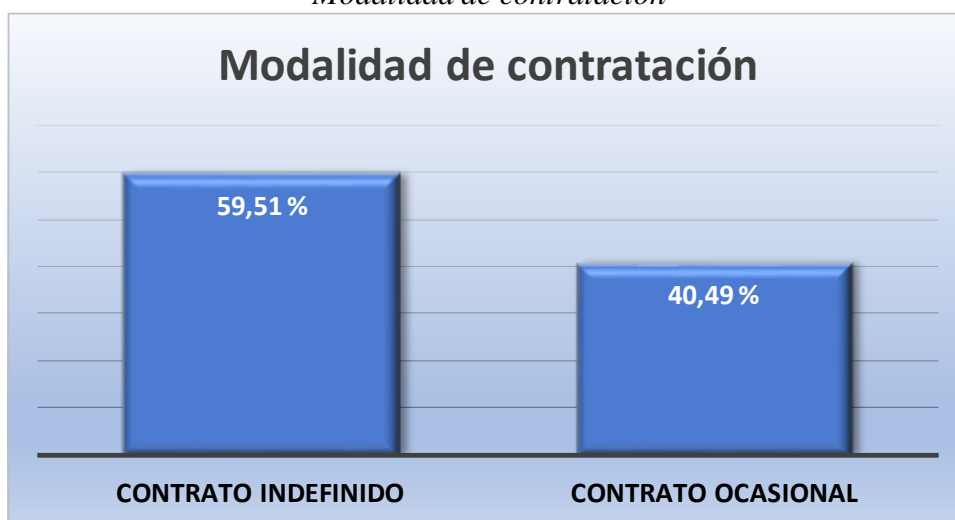
## 5. ¿Cuál es su modalidad de contratación?

En la tabla 5 se aprecia que en la mayoría de los empleados de la cooperativa poseen un contrato indefinido con el 59.1% lo que indica que no existe fecha de finalización de labores, lo que genera un vínculo a largo plazo entre el empleado y la empresa.

**Tabla 5**  
*Modalidad de contratación*

<b>¿Cuál es su modalidad de contratación? %</b>	
Contrato Indefinido	59.51
Contrato ocasional	40.49

**Figura 5**  
*Modalidad de contratación*



## 6. ¿Qué Tipo de jornada trabaja?

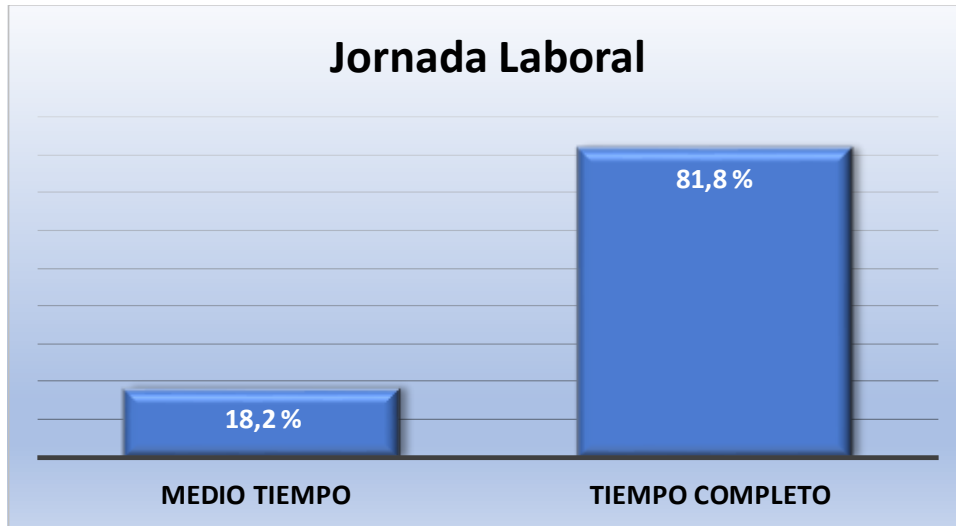
Del total de empleados en la cooperativa en la tabla 6 se demuestra que el 81.8% de ellos trabajan a tiempo completo, lo que indica que el empleado está vinculado laboralmente con la institución, desempeñando las labores de 8 horas diarias.

**Tabla .6**  
*Tipo de jornada*

<b>¿Jornada Laboral? %</b>	
Medio Tiempo	18.2
Tiempo Completo	81.8

**Figura 6**

*Tipo de jornada*



**Análisis descriptivo de la variable Independiente (Motivación laboral)**

En los siguientes análisis de resultados se mide las respuestas en una escala de Likert para medir el nivel de percepción de actitudes o comportamientos de los trabajadores en relación a su lugar de trabajo y conocer con ello si están o no motivados.

Los análisis que a continuación se presentan están en relación a las preguntas para medir la motivación laboral de los empleados de la cooperativa.

**7. ¿Sabe que es motivación laboral?**

En la tabla 7 del total de empleados encuestados el 90.5 % de ellos está en de acuerdo en conocer que es la motivación laboral, lo que demuestra su conocimiento sobre esta variable y lo que implica un empleado motivado.

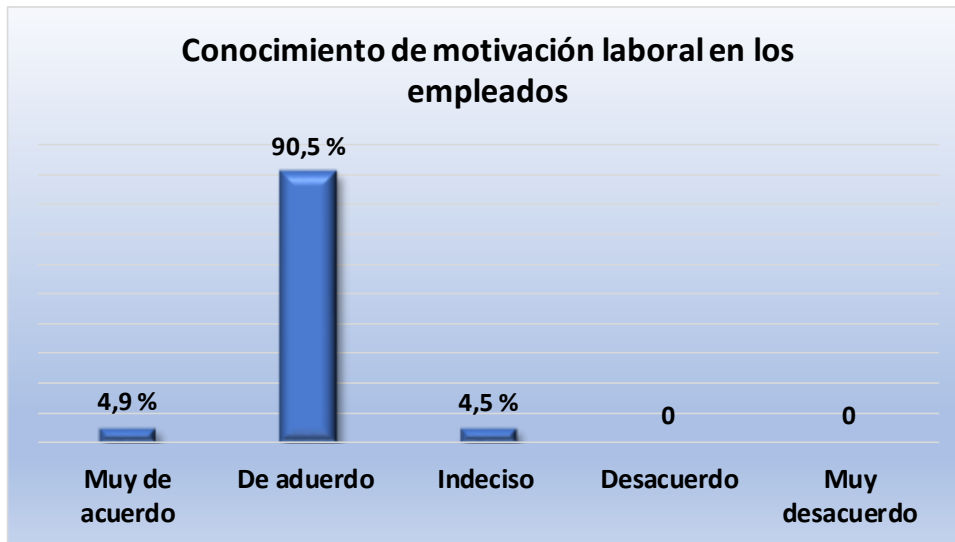
**Tabla 7**

*Motivación laboral*

<b>¿Sabe que es motivación laboral?</b>	
	<b>%</b>
Muy de acuerdo	4.9
De acuerdo	90.5
Indeciso	4.5
Desacuerdo	0
Muy desacuerdo	0

**Figura 7**

*Motivación laboral*



**8. ¿Se siente motivado en su lugar de trabajo?**

Del total de empleados encuestados en su mayoría se sienten indecisos sobre si están o no motivados en su lugar de trabajo dando un valor de 41.8% y el 9.5 % de ellos manifestaron desacuerdo en relación a la motivación laboral.

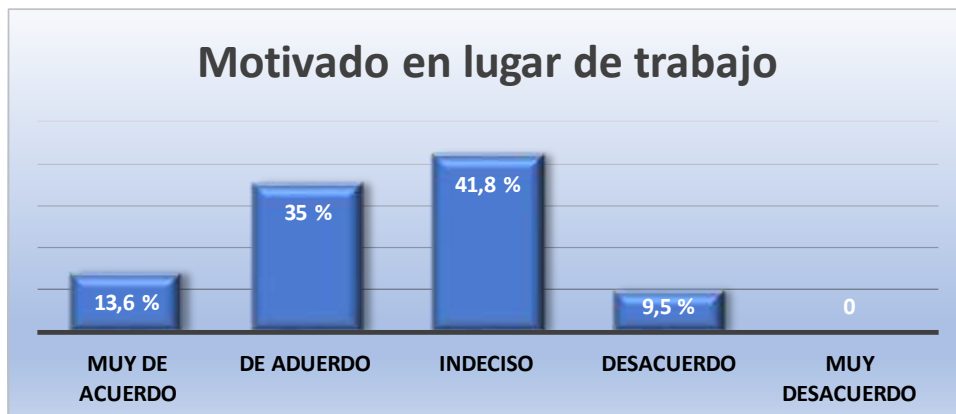
**Tabla 8**

*Motivación en lugar de trabajo*

<b>Motivado en lugar de trabajo %</b>	
Muy de acuerdo	13,6
De acuerdo	35
Indeciso	41,8
Desacuerdo	9,5
Muy desacuerdo	0

**Figura 8**

*Motivación en lugar de trabajo*



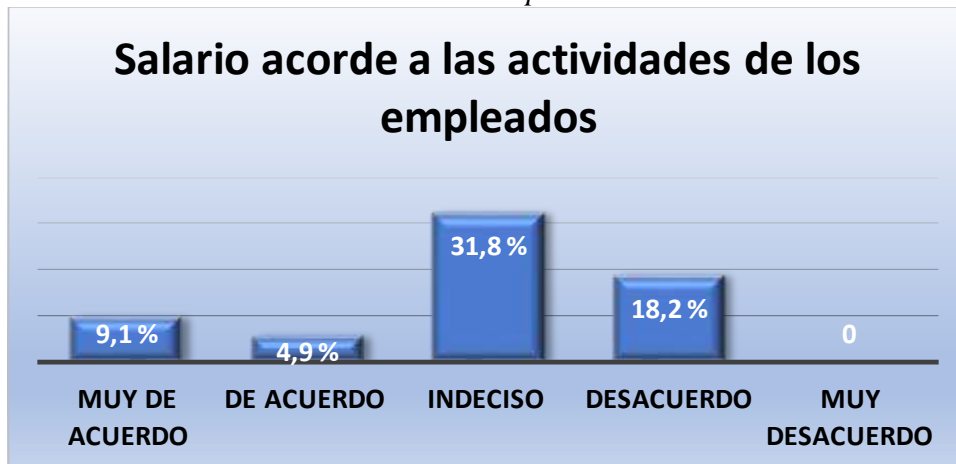
**9. ¿Considera que su salario va acorde a sus actividades?**

En la tabla 9 en relación al salario acorde a las actividades que realizan los empleados ellos manifestaron en la encuesta con un 31.8% que están indecisos, lo que indica poco grado de motivación por parte del sueldo que posee, solo el 4.9% de empleados manifestaron estar en acuerdo con su sueldo.

**Tabla 9**  
*Salario*

<b>Salario va acorde a sus actividades %</b>	
Muy de acuerdo	9.1
De acuerdo	4.9
Indeciso	31.8
Desacuerdo	18.2
Muy desacuerdo	0

**Figura 9**  
*Salario de empleados*



**10. ¿Se siente reconocido dentro de la empresa?**

En la tabla 10 en relación al reconocimiento que realiza la empresa hacia sus empleados, ellos manifestaron estar de acuerdo con 50.5% lo que demuestra que si se sienten reconocidos dentro de la institución y solo un 4.5% de ellos están en desacuerdo.

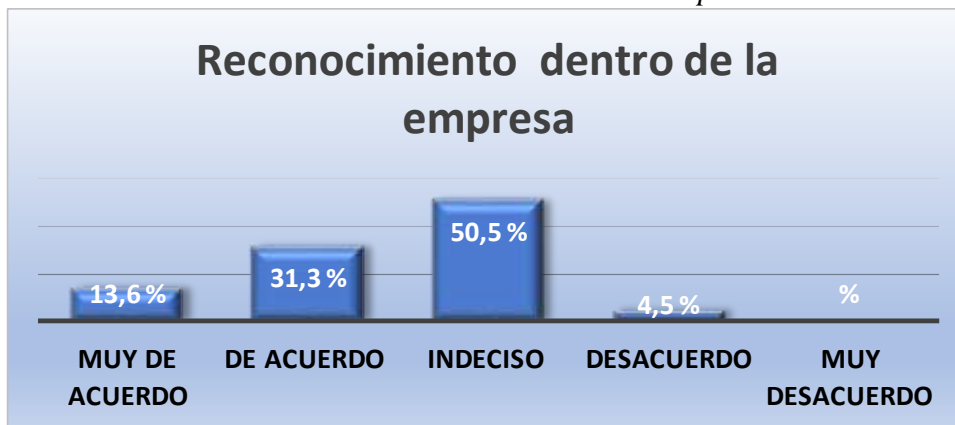
**Tabla 10**

*Reconocimiento*

<b>Reconocido dentro de la empresa</b>	
<b>%</b>	
Muy de acuerdo	13.6
De acuerdo	31.3
Indeciso	50.5
Desacuerdo	4.5
Muy desacuerdo	0

**Figura 10**

*Reconocimiento dentro de la empresa*



**11. ¿Considera que tiene estabilidad dentro de la empresa?**

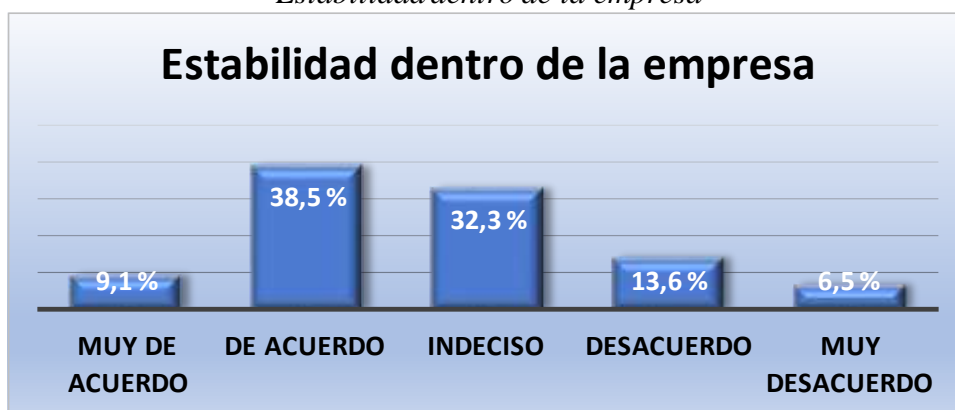
En relación a la estabilidad dentro de la empresa en la tabla 11 demuestra que los empleados están de acuerdo sobre su estabilidad laboral con un 38.5% y solo el 6.5% de ellos están muy desacuerdo con su estabilidad laboral.

**Tabla 11**

*Estabilidad*

<b>Estabilidad dentro de la empresa</b>	
<b>%</b>	
Muy de acuerdo	9.1
De acuerdo	38.5
Indeciso	32.3
Desacuerdo	13.6
Muy desacuerdo	6.5

**Figura 11**  
*Estabilidad dentro de la empresa*



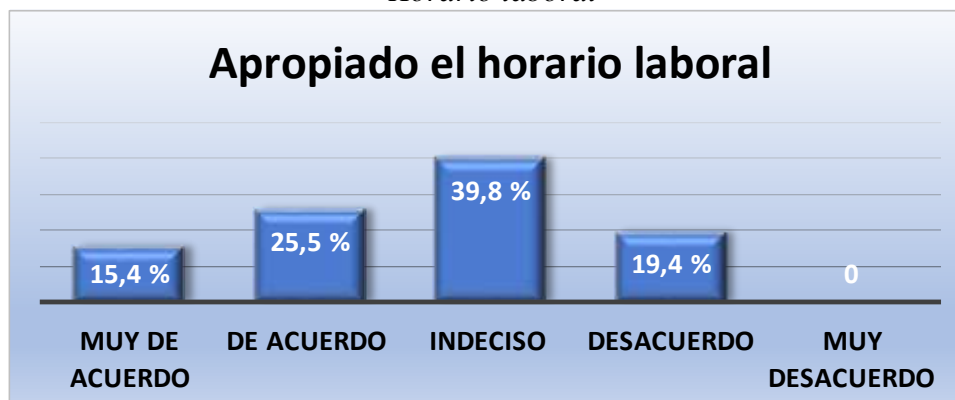
**12. Considera apropiado el horario laboral que tiene actualmente.**

En la tabla 12 del total de encuestados manifestaron estar indecisos con el horario laboral, lo que indica no estar ni acuerdo ni desacuerdo, esto da una alerta a tener en cuenta sobre las horas que los empleados trabajan, debido que solo el 15.4 % de ellos está muy de acuerdo en trabajar en el horario que disponen actualmente de 7:30 am a 18:00 pm. Siendo un valor relativamente bajo, en comparación con aquellos que están indecisos.

**Tabla 12**  
*Horario*

<b>Apropiado el horario laboral %</b>	
Muy de acuerdo	15.4
De acuerdo	25.5
Indeciso	39.8
Desacuerdo	19.4
Muy desacuerdo	0

**Figura 12**  
*Horario laboral*





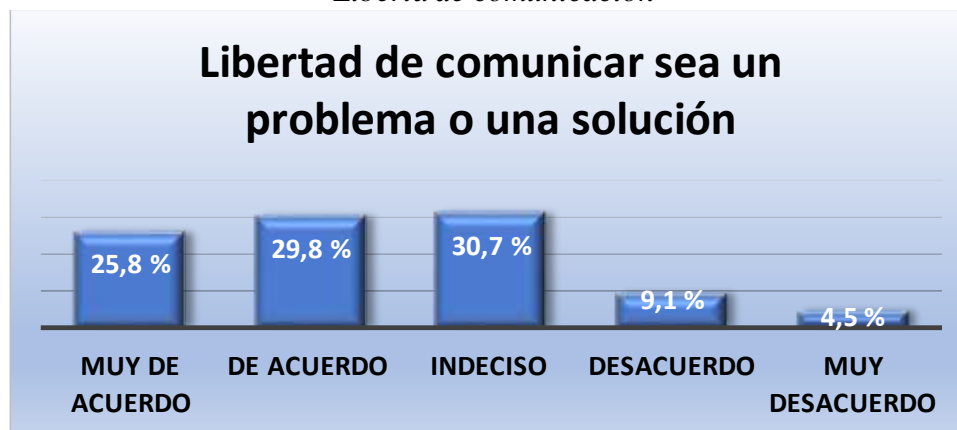
**13. ¿Se siente con la libertad de comunicar sea un problema o una solución a sus mandos superiores?**

En relación a la tabla 13 sobre la comunicación de los problemas o soluciones hacia sus mandos superiores los empleados manifestaron estar indecisos en tener una buena comunicación con sus mandos superiores, esto indica que no reina una buena comunicación y que es un elemento clave que se debe trabajar.

**Tabla 13**  
*Libertad de comunicación*

<b>Libertad de comunicar sea un problema o una solución %</b>	
Muy de acuerdo	25.8
De acuerdo	29.8
Indeciso	30.7
Desacuerdo	9.1
Muy desacuerdo	4.5

**Figura 13**  
*Libertad de comunicación*



**Análisis descriptivo de la variable dependiente (Productividad empresarial)**

Los análisis que a continuación se presentan están en relación a las preguntas de la variable independiente que hace referencia a la productividad empresarial.

**14. La empresa actualmente realiza evaluaciones para medir su rendimiento dentro de la institución.**

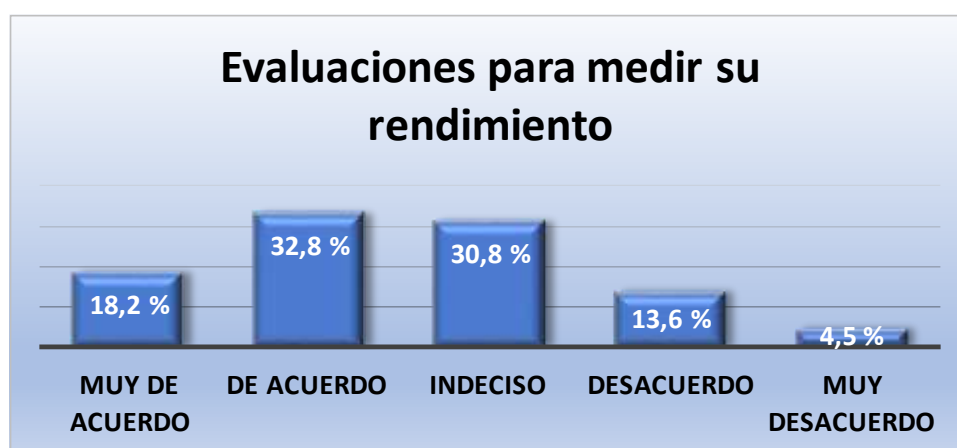
En la tabla 14 se demuestra si la empresa evalúa o no a sus trabajadores, ante ellos los encuestados respondieron con un 32.8 % en de acuerdo, lo que indica que periódicamente estos son evaluados para medir su rendimiento dentro de la institución.

**Tabla 14**  
*Evaluaciones y conocimiento*

<b>Evaluaciones para medir su rendimiento %</b>	
Muy de acuerdo	18.2
De acuerdo	32.8
Indeciso	30.8
Desacuerdo	13.6
Muy desacuerdo	4.5

**Figura 14**

*Evaluaciones de rendimiento*



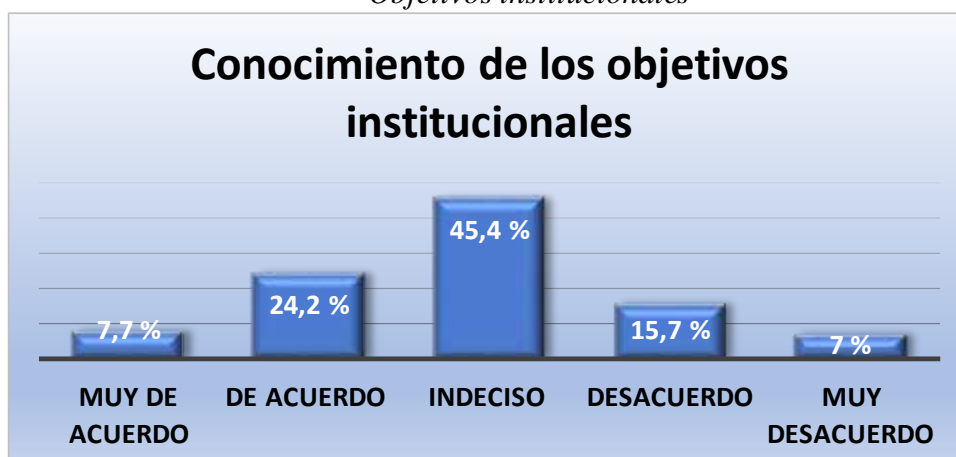
**15. ¿Conoce usted cuales son los objetivos institucionales?**

En la tabla 15 se presenta el conocimiento que poseen los empleados sobre los objetivos institucionales, ante ello, en la encuesta realizada con un 69.2% indican estar de acuerdo, esto indica que la gran mayoría de los empleados de la cooperativa, conoce la dirección de hacia dónde deben ir, que deben hacer y como lo deben hacer.

**Tabla 15**  
*Objetivos institucionales*

<b>¿Conoce usted cuales son los objetivos institucionales? %</b>	
Muy de acuerdo	7.7
De acuerdo	24.2
Indeciso	45.4
Desacuerdo	15.7
Muy desacuerdo	7.0

**Figura 15**  
*Objetivos institucionales*



**16. ¿Considera a sus altos directivos buenos líderes?**

En relación a la tabla 13 sobre la perspectiva que tienen los empleados en relación a sus altos directivos si son o no buenos líderes, manifestaron con un 35% estar de acuerdo, lo que indica que los jefes departamentales o de áreas son empleados considerados buenos líderes hacia las personas que tienen a su cargo, y solo el 6.7% de ellos indicaron estar en desacuerdo.

**Tabla 16**  
*Directivos buenos líderes*

<b>Altos directivos buenos líderes %</b>	
Muy de acuerdo	26.7
De acuerdo	35
Indeciso	31.7
Desacuerdo	6.7
Muy desacuerdo	0

**Figura 16**  
*Directivos buenos líderes*



**17. ¿Cuándo hay problemas en la empresa se involucra en ello y busca alguna solución por iniciativa?**

En la tabla 17 se observa que los empleados se involucran en dar solución algún problema empresarial en un total del 41.8% están de acuerdo con ello, esto indica que los trabajadores al tener en frente de ellos un problema no esperan a que les indiquen lo que deben hacer, sino que actúan en base a sus conocimientos, sin embargo, hay un valor de 20.1% que indican estar en desacuerdo, esto es una alerta para saber que un porcentaje de empleados al estar frente a un problema empresarial no hacen absolutamente nada y se centran simplemente en sus actividades cotidianas.

**Tabla 17**  
*Solución a problemas empresariales*

<b>Problemas en la empresa se involucra y busca alguna solución</b>	
<b>%</b>	
Muy de acuerdo	14.1
De acuerdo	35.7
Indeciso	26.1
Desacuerdo	24.1
Muy desacuerdo	0

**Figura 17**

*Solución a problemas empresariales*



**18. La empresa realiza capacitaciones o lo envía a prepararse.?**

En la tabla 18 demuestra que los empleados están indecisos en contestar si reciben o no capacitaciones por parte de institución donde laboran dando como resultado un 33.1%,

esto indica que si reciben y estas no cumplen sus expectativas o que realmente no las están recibiendo, hay un alto valor de empleados que contestan que están en desacuerdo, lo que indican que no las están recibiendo o al menos no todos los empleados.

**Tabla 18**  
*Preparación*

<b>Capacitaciones o lo envía a prepararse %</b>	
Muy de acuerdo	7.7
De acuerdo	30.2
Indeciso	33.1
Desacuerdo	29.1
Muy desacuerdo	0

**Figura 18**  
*Preparación*



**19. Se adapta con facilidad a los cambios institucionales.**

En relación a la tabla 19 los empleados contestaron que están sujetos a cualquier cambio que pueda surgir dentro de la institución, es decir, con un 35% están de acuerdo en adaptarse con facilidad, sin embargo, hay empleados en desacuerdo con los cambios institucionales, debido que muchas veces los trabajadores han sido cambiados a agencias más lejanas lo que repercute significativamente en sus gastos, o han sido removidos a puestos a lo que no fueron contratados, todo ello, ha causado malestar para poder adaptarse con facilidad a los cambios que surgen en la institución.

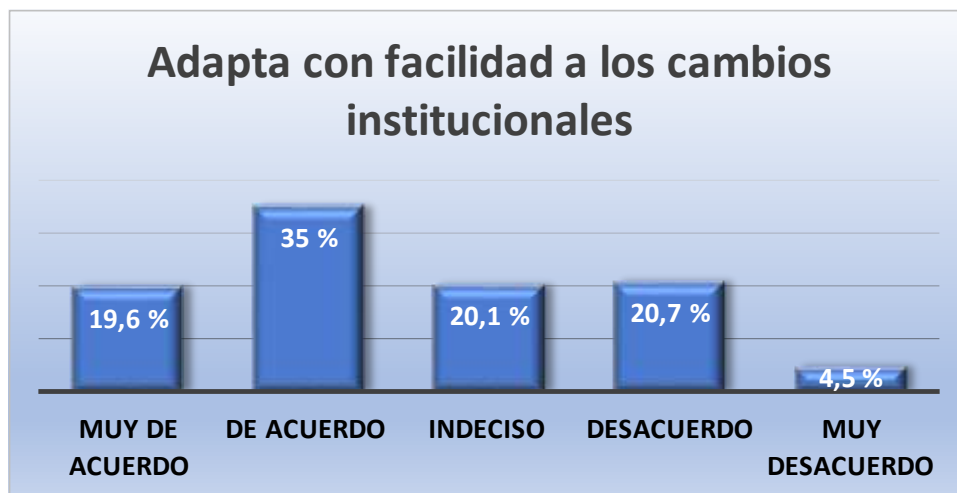
**Tabla 19**

*Adaptación*

<b>Adapta con facilidad a los cambios institucionales %</b>	
Muy de acuerdo	19.6
De acuerdo	35.0
Indeciso	20.1
Desacuerdo	20.7
Muy desacuerdo	4.5

**Figura 19**

*Adaptación*



**20. ¿Desearía laborar en otra institución financiera en estos momentos?**

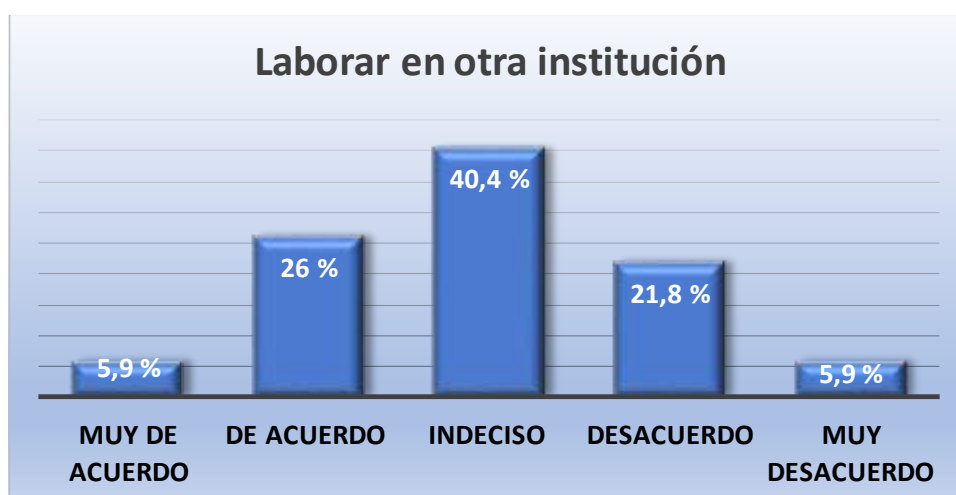
En relación a la tabla 20 el fin de esta es contrastar que lo mencionado con anterioridad con los empleados tiene relación entre sí, es decir, si los trabajadores dentro de la institución donde laboran están a gusto, en la tabla se observa que el 40.4 % de ellos está indeciso en cambiarse o no a trabajar en otra institución financiera, lo que deja una brecha abierta, para mencionar que los empleados no se sienten completamente a gusto donde trabajan actualmente, debido que un empleado motivado, es un empleado que no desea cambiarse de lugar de trabajo, y un 26% de ellos mencionaron estar de acuerdo en cambiarse en estos momentos a trabajar en otro sitio, esto deja un sabor amargo el saber que en la mínima oportunidad esos empleados abandonarían la institución.

**Tabla .20**  
*Cambio de institución*

<b>Laborar en otra institución %</b>	
Muy de acuerdo	5.9
De acuerdo	26.0
Indeciso	40.4
Desacuerdo	21.8
Muy desacuerdo	5.9

**Figura 20**

*Laborar en otra institución*



### **Análisis Final**

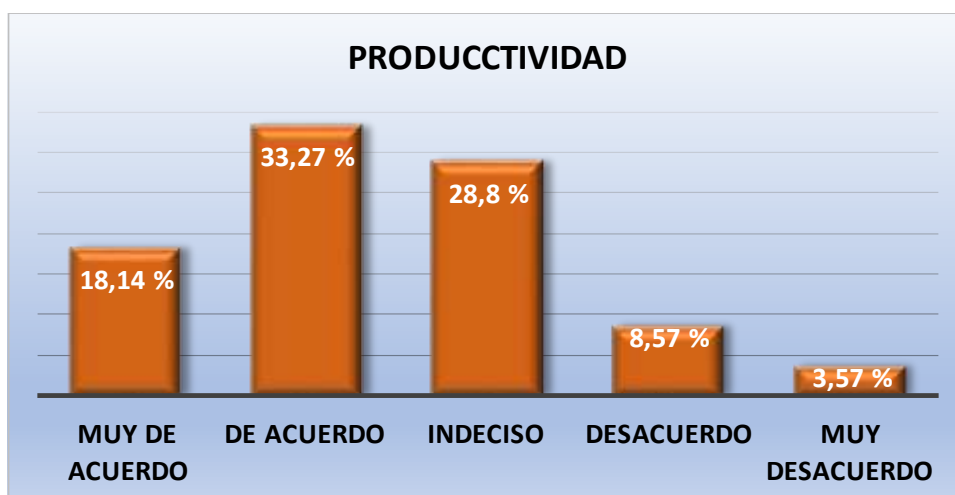
Según la encuesta realizada a los 108 empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Rosita, la misma que fue diseñada en base a la escala de Likert para medir el nivel de percepción de actitudes o comportamientos de los trabajadores en relación a su lugar de trabajo, con ello se logra medir el nivel de motivación y producción, en relación a la motivación en promedio el 37% de las personas que trabajan en la cooperativa están de acuerdo en relación a la motivación dentro de su lugar de trabajo, porcentaje muy similar en relación a los empleados que están indecisos con un 30.06 % , estos valores dan a entender que no existe una muy buena motivación, sea esta en relación al salario que perciben, horas laborables, reconocimiento dentro de la institución, estabilidad laboral, libertad de comunicar sea un problema o una solución, representan para el empleado un porcentaje bajo a tener en cuenta por sus altos directivos, lo que se ve reflejado en los valores en la presente figura.

**Figura 21**  
*Motivación*



Siguiendo el contexto anterior, a continuación, se presenta la figura que representa los valores correspondientes a la producción de los trabajadores dentro de la cooperativa, en esta gráfica también se observa que en promedio el 33.27% de los empleados están de acuerdo, lo que indica básicamente un resultado considerado en el rango como normal, estas preguntas corresponden a evaluaciones de rendimiento, conocimiento de los objetivos institucionales, involucrarse en resolver problemas en la empresa o presentar alguna solución por iniciativa propia, capacitarse o prepararse, y adaptación con facilidad a los cambios institucionales, el resultado presentado en la figura conlleva a reflexionar que aún queda mucho que trabajar para realizar un aumento en la producción de los empleados, mejorando los parámetros antes mencionados a los que fueron evaluados, ya que además existe un valor similar de 28,8 % de empleados que se encuentran indecisos valor que da una alerta a tener en cuenta.

**Figura 22**  
*Productividad*





Finalmente, a continuación, se presenta una figura que reúne el total de los valores de motivación versus la producción en los empleados de la cooperativa adicional a lo mencionado cabe resaltar que del total de encuestados lo que mayor representan los porcentajes se encuentran en el rango de 25 a 35 años de edad y más de 50% de ellos son mujeres con estudios superiores, donde se observa que a mayor porcentaje de motivación existe un mayor porcentaje de productividad, lo que indica las barras estadísticas que hay una relación directa de la motivación con la producción, un claro ejemplo es el pequeño valor de 12.14% que indica un resultado excelente con el muy de acuerdo de los empleados en este rango el índice de producción es mayor con un 18.14% con una diferencia de 6%, en relación al rango de acuerdo que a pesar que es el que presenta los valores más elevados la relación con la producción es positiva sin embargo la diferencia entre ellos es de 4.23%, inferior al ejemplo anterior. En conclusión, lo que indica la figura que un empleado que este en el rango de muy de acuerdo es un empleado muy productivo, que resuelve problemas por iniciativa propia, que conoce los objetivos institucionales, que sabe ir en la misma dirección con la empresa, y es ahí donde se debe apuntar y trabajar para conseguir que los valores presentados sean superiores en el rango de muy de acuerdo, para que la institución analizado tenga mejores resultados y sobre todo los empleados se sientan motivados trabajar dentro de ella.

**Figura 23**

Motivación vs Productividad



Adicional a lo mencionado en líneas anteriores, se realizó una entrevista a los jefes de la cooperativa para corroborar de qué manera sus empleados están rindiendo, la entrevista consistía de manera online y se realizó solo 5 preguntas que nos ayude a fundamentar lo analizado en la encuesta a los empleados.

En la entrevista realizada a los jefes departamentales se concluyó que los empleados cumplen con sus tareas diarias y lo hacen considerando el tiempo de entrega, hay ciertos empleados que entregan pasado la fecha, sin embargo, es casi nula la entrega anticipada de las tareas encomendadas, en relación al cumplimiento de metas en el área de negocios y crédito, en su mayoría no llegan a cumplir las metas propuestas, debido que muchos empleados mencionan que han gestionado pero no logran conseguir.

En relación a los objetivos empresariales mencionan que se les ha compartido a los empleados, pero muy pocos de ellos actualmente saben cuáles son, en relación a la rotación de personal, mencionaron que el último año en ciertos departamentos si habido cambios, pero estos no han sido elevados, en relación a resolver problemas, indicarán que son muy pocos los empleados que por iniciativa propia proponen estrategias de mejorar o solucionar problemas. Finalmente, en la última pregunta estaba encaminada en la motivación laboral, ante ello contestaron que este elemento si es importante en sus trabajadores que en los últimos meses se ha realizado pequeños cambios buscando mejorar en ese aspecto.

Esta pequeña entrevista virtual permitió corroborar con la encuesta realiza y afirmar que efectivamente los empleados de la cooperativa no están al cien por ciento productivos, sino que realizan solo sus actividades, sin dar un plus adicional, los jefes los califican como una productividad normal, sin embargo, son conscientes que aún deben mejorar, a pesar que se exige a que cumplan las metas existen un porcentaje de falencias, además, están conscientes que la motivación laboral en ellos despierta un mejor interés en trabajar y que es necesario que la cooperativa a través del psicólogo institucional en conjunto con recursos humanos de mayor interés en ello, afirmaron.

### **Valoración de la factibilidad: Dimensiones Técnica-Económica-Social y Ambiental.**

#### **Dimensión Técnica**

La cooperativa analizada presenta luego de interpretar sus resultados que posee más 40% personal capacitado y más del 37% de gente joven, es decir que se toma en cuenta a

profesionales para ejercer las actividades, partiendo de este análisis la empresa posee un recurso muy importante para ser competitivo frente a las otras cooperativas, debido que si una empresa desea crecer es necesario contar con buenos profesionales, sin embargo a este elemento se le debe sacar el mejor provecho para obtener mejores resultados.

La cooperativa posee una buena estructura tanto funcional como tecnológica que a lo largo del tiempo le ha permitido crecer con más de 150 empleados distribuidos en diferentes áreas, con jefes departamentales, responsables de área, asistentes, oficiales de negocio y Crédito entre otros, con ello se respalda que posee una estructura madura, que a pesar ha sido la base por muchos años, es necesario incorporar pequeños cambios que hagan grandes diferencias en la institución, como se detalla a continuación:

- Poseer un área específica en matriz encargada en el mejoramiento continuo.
- Designar personal o contratar un personal encargado del área antes en mención.
- Poseer el espacio donde ubicar la nueva área.
- Incorporar recursos tecnológicos a la nueva área

Lo mencionado en líneas anteriores ayudaría en gran proporción a mejorar las falencias que presenta la cooperativa en la parte motivacional de los empleados, el área de mejora continua sería la encargada de planificar, hacer, verificar y actuar en todo lo referente a mejorar tanto la motivación laboral como la productividad. Además, con ello también se busca un mejor posicionamiento en el mercado, que a pesar que actualmente no es deficiente, con esta nueva área sería de gran ayuda tanto para el área financiera como humana de la cooperativa.

### **Análisis Económico**

El dinero es considerado uno de los bienes más importantes y escasos del mundo (cita) dado que su adquisición requiere de esfuerzo, perseverancia y trabajo, el poseerlo en grandes cantidades es sinónimo de dominio, poder y riqueza. De ahí parte lo esencial que es para la dimensión financiera de todo proyecto, en relación a la cooperativa de ahorro y crédito Rosita, nombre que se le ha colocado por proteger la identidad de la misma por sigilo a la información que se obtiene, actualmente se encuentra en el segmento uno de las cooperativas a nivel nacional según información estadística tomada de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020), es decir, forma parte de aquellas cooperativas que poseen activos superiores a USD 80'000.000,00, esto indica

que económicamente presenta una buena posición, elemento importante que ha sido participe para desarrollarse y competir en el mercado financiero.

Partiendo del análisis presentado, la cooperativa estudiada se encuentra con la solvencia suficiente para poder solventar la implementación de un área de mejora continua como se mencionó en el apartado anterior. Se presenta a continuación los detalles con los costos requeridos:

**Tabla 21**

*Detalles de costos*

<b>RECURSOS</b>	<b>COSTO</b>	<b>DETALLE</b>
Oficina	\$2000	Para minimizar el gasto de una nueva oficina de primera instancia se puede reubicar el espacio en el área de recursos humanos implementando la persona encargada de mejora continua
Computadora	\$900	Se puede ocupar alguna máquina que posee la cooperativa en stock
Escritorio	\$250	Se puede ocupar algún escritorio que posee la cooperativa en stock
Asistente de recursos humanos	\$600	Al inicio el área de mejora continua puede ser reemplazado por el asistente de recursos humanos, adquiriendo nuevas tareas a desarrollar dentro de la cooperativa
Psicólogo	\$600	Al contar la cooperativa con un psicólogo será el encargado de analizar el progreso psicológico en los empleados

En la tabla 21 se observa los costes que incurriría la cooperativa para implementar el área de mejora continua, sin embargo, con el fin de minimizar estos costos se plantea soluciones que se pueden llevar a cabo de momento como es reemplazar por aquello que ya posee la cooperativa, por ejemplo, el área de mejora continua puede ser involucrada por el asistente de recursos humanos y el psicólogo institucional en conjunto ambos pueden planear, desarrollar y vigilar las alternativas de mejora en la motivación laboral y productividad de los empleados, a pesar que la cooperativa es solvente económicamente, se busca alcanzar nuevas alternativas de mejora que incurran menos gastos.

A pesar que la cooperativa a lo largo del tiempo se ha sabido mantener económicamente, siempre es necesario implementar mejoras que direccionen a mejores respuestas financieras, con el área de mejora continua se pretende, despertar el interés de los empleados creando en ellos una mejor motivación dentro del trabajo, como se observó en los análisis anteriores, esta variable se relaciona positivamente con la productividad, al tener empleados productivos se obtienen mejores resultados financieros en la cooperativa, al descuidar esta variable no es un impedimento de crecimiento, sin embargo, los resultados sin duda serán mejores.

### **Análisis Social**

La dimensión social de un proyecto comprende los escenarios y contexto sociales donde se desenvuelve la empresa, esto a su vez pueden ser positivos o negativos, todo va en relación a la calidad de vida de las personas del área de incidencia (Gómez, Sánchez, & Fajardo, 2018)

Tomando en cuenta la cooperativa analizada, si bien el eslogan de ella es “Impulsamos su desarrollo” información tomada de la página (Coopacs, s.f.), teniendo en cuenta que todas las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional nacieron direccionadas a la población de clase media y baja y su razón de ser es social, si bien, el objetivo de una empresa no se reduce solo a ganar dinero, es indispensable pero no suficiente.

El reconocimiento de una empresa como creador de riqueza, tanto de bienes como de servicios lo demuestra por medio de sus resultados o logros monetarios, sin embargo, no se revela o manifiesta el proceso humano quien fue el encargado de generar dicha riqueza, por tal, motivo es necesario tener en cuenta la relación de a mayor riqueza de bienes o servicios de las empresas mayor sea el bienestar social y es a donde debe apuntar la cooperativa que se analizó, debido que aún hay desperdicio de talento.

Partiendo de lo antes mencionado, se debe realizar como principales tareas el definir radicalmente una mejor relación con los empleados, para contribuir dentro de la cooperativa un lugar donde se posea una completa libertad de comunicación lo que a su vez despierta la creatividad de los empleados, sacando lo mejor de cada uno de ellos creando una auténtica sensación de realización.

Por lo tanto, la función social de la cooperativa analizada reside en promover en los empleados una mejor motivación laboral, despertando como se mencionó en líneas anteriores el interés, compromiso y capacidad creadora, aumentando en ellos sus

posibilidades reales, debido que a mayores posibilidades existe una mayor posibilidad de beneficios monetarios en ellos. Por lo tanto, la función de la cooperativa no se debe reducir solo en ganar dinero y pagar impuestos, es necesario, sin embargo, no es suficiente, como lo menciona Milton Friedman la responsabilidad social de una empresa debe estar direccionada en incrementar sus beneficios donde todos sean parte de ello (Gómez, Sánchez, & Fajardo, 2018).

Si se desea mejorar como cooperativa, los caminos para aumentar los beneficios están en crear, teniendo en cuenta que el criterio de eficiencia se logra teniendo una coordinación empresarial, así, la riqueza de la cooperativa incrementa, cuando las posibilidades individuales de los trabajadores mejoran, creando una mejor armonía entre cooperativa, empleados y sociedad que involucra mayormente a todos los socios que posee la institución.

Partiendo de lo mencionado teniendo eso definido, los servicios y productos que ofrece la cooperativa a la sociedad como son los créditos, inversiones, y servicios varios como el consultorio médico gratuito, a todos los socios de la cooperativa como son los pequeños y grandes productores, emprendedores, profesionales, inversionistas, entre otros, mejorarían notablemente, ya que si es tratado el problema desde el núcleo (empleados) de la institución todo lo demás se ve reflejado, como en mejor atención a los socios, empatía con ellos, otorgamiento de créditos en menores tiempo, todo ello en su conjunto concluyen en excelencia, calidad y eficiencia, creando aportes positivos para la sociedad donde se desenvuelve, por ejemplo, si aumentan la cantidad de créditos otorgados a los productores o emprendedores, esto se ve reflejado en inversiones o aportes en el Cantón contribuyendo para su crecimiento y desarrollo. Así, al hacer un cambio ganan todos, empleados, cooperativa y sociedad en general ya que es ella quien goza también de los beneficios con las diferentes jornadas medicas gratuitas, donaciones a escuelas y barrios marginados, charlas de prevención, insumos médicos, entre otros.

### **Análisis ambiental**

Si bien la parte técnica, económica y social de un proyecto son importantes para su buen desarrollo la dimensión ambiental también lo es, encargado de incorporar prácticas ambientales que sean sostenibles a los modelos de negocios empresariales (Gómez, Sánchez, & Fajardo, 2018).

Centrando la atención a la cooperativa analizada su dimensión ambiental se centra en los empleados, es en ellos donde se crea consciencia sobre los daños ocasionados por el mal manejo de los recursos que manejan dentro de la institución donde laboran afectando de esta manera el medio ambiente donde se desenvuelven. Si bien, el tema de investigación se centra en la motivación laboral y la relación con la productividad, se debe tener en cuenta todos los elementos necesarios para mejorar en los empleados donde tomen consciencia, tanto económica, social y ambiental, en la última, desde las actividades más sencillas, como la reducción de papel dentro las oficinas, el uso de los aires acondicionados, oficinas limpias, la reducción de plásticos y basura, entre otros elementos, que deben estar tomados en cuenta al momento de realizar acciones encaminadas a la motivación de los empleados.

### **Contrastación teórica de resultados**

La coop de Ahorro y Crédito Rosita Ltda. demuestra que aún hay mucho trabajo que resolver en la motivación de los empleados, si se desea cambios que rompas los paradigmas tradicionales es necesario empezar a trabajar por los empleados, como lo nombran los autores Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides (2020). Las organizaciones que sufren baja productividad son por la poca importancia a las causas que la producen, entre la principal razón es por la desmotivación de los trabajadores por ello. El involucramiento del personal en el desempeño y las actividades de una empresa está ligado con su motivación y el nivel de satisfacción que éste genere a esto añade los autores Jiménez Bonilla & Jiménez (2016) que la motivación laboral es un factor indispensable, genera nivel de confianza y satisfacción en el trabajo para el desarrollo de la capacidad del individuo y su actuar más eficaz. Por esta razón la motivación laboral no se debe descuidar en la empresa si se desea cambios verdaderos y que perduren en el tiempo.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Luego de cumplir con los objetivos planteados se concluyen varios aspectos importantes, detallados a continuación:

Primero, la motivación laboral desde sus inicios ha traído consigo grandes cambios empresariales direccionados al éxito, porque se enfoca directamente al capital humano un elemento de suma importancia dentro de las empresas, debido que son quienes emplean las diferentes actividades dentro ella, por ello incorporar la motivación debe ser una tarea

constante dentro del lugar de trabajo, porque despierta en los empleados el impulso o iniciativa de realizar o cumplir sus tareas y objetivos empresariales con un comportamiento agradable. Sin embargo, las empresas que han tenido éxito han ido de la mano con la investigación laboral que consiste en una técnica adecuada de selección de personal calificado que involucra una serie de pasos, como análisis del pasado y actual de nuevo trabajador, pruebas tanto psicológicas como de conocimiento, todo ello ayuda a las empresas a una mejor eficiencia y eficacia del desempeño y productividad del trabajador, claro está, que si no se selecciona el personal adecuado la motivación laboral que se emplea no será la deseada.

Segundo, centrando la atención a la cooperativa analizada, los factores que mayormente afectan a la motivación laboral en los empleados radica principalmente cuando no se cumplen sus necesidades como lo menciona Maslow, otros elementos a tener en cuenta son básicamente cuando no existe igualdad, cuando el ambiente laboral es dañino, cuando el empleado no siente reconocimiento por parte de sus mandos superiores, cuando siente que no existe la posibilidad de ascenso, cuando no están de acuerdo con el salario que perciben o las horas que laboran, todo lo mencionado ha sido un factor clave a tener en cuenta en los empleados de la cooperativa, cabe resaltar que el porcentaje de afectación de ciertos elementos varían de un trabajador a otro.

Tercero, la investigación muestra que los empleados en la cooperativa Rosita no están al cien por ciento motivados, debido que aún existen elementos o factores a tener en cuenta, como se menciona con anterioridad, los altos directivos a pesar que no han descuidado en su totalidad a sus trabajadores, aún existe mucho trabajo que realizar dentro de la empresa, donde el principal motivo esta vez sea el capital humano, debido que si se desean encaminar al éxito empresarial este debe ir de la mano con la motivación laboral porque se relaciona de manera positiva con la productividad de los empleados, quienes motivados desarrollan todas las actividades de la mejor manera, y esto se ve reflejado en los resultados del cumplimiento de metas.

### **Recomendaciones**

Las recomendaciones que a continuación se detallan van de la mano con las conclusiones antes mencionadas.

Primero en la cooperativa analizada se debe reemplazar el método de selección del personal, donde se debe hacer hincapié a un método mejor en lo referente a la



investigación laboral, porque es necesario iniciar pequeños cambios que generen grandes beneficios para todos y parte también en tener un capital humano idóneo, que cuando se inicie con los cambios en la motivación a los empleados esto sea recíproco con la productividad de ellos.

Segundo es necesario tener en cuenta por los altos directivos de la cooperativa, especialmente el área de recursos humanos y el psicólogo institucional los factores que actualmente están afectando a los empleados de la cooperativa, ya que esto, ha hecho que se vea afectada la productividad de ellos, por este motivo es necesario y de vital importancia empezar a minimizar los elementos de mayor relevancia que perjudican o causan malestar a los empleados, por ejemplo haciendo encuestas virtuales o anónimas donde se tome en cuenta los criterios de los empleados y empiecen a sentirse parte de.

Tercero la motivación laboral al ser un punto clave para el crecimiento y desarrollo de la cooperativa, se debe hacer un análisis profundo, que involucre tanto los altos directivos como los empleados, donde cada uno de su punto de vista sobre la situación actual, implementando nuevas tareas sea al psicólogo de la cooperativa o una persona encargada de recursos humanos de monitorear de manera semestral, los nuevos cambios que se realicen, por ejemplo, capacitar a los jefes departamentales sobre el liderazgo ante ello se debe medir como están llevando su personal a cargo, adicional a ello, incentivar a los empleados sea por el cumplimiento de metas, cumpleaños, involucrarlo en la toma de decisiones, entre otros, y medir su productividad por medio del sistema interno que posee la cooperativa.

Tercero, la investigación muestra que los empleados en la cooperativa Rosita no están al cien por ciento motivados, debido que aún existen elementos o factores a tener en cuenta, como se menciona con anterioridad, los altos directivos a pesar que no han descuidado en su totalidad a sus trabajadores, aún existe mucho trabajo que realizar dentro de la empresa, donde el principal motivo esta vez sea el capital humano, debido que si se desean encaminar al éxito empresarial este debe ir de la mano con la motivación laboral porque se relaciona de manera positiva con la productividad de los empleados, quienes motivados desarrollan todas las actividades de la mejor manera, y esto se ve reflejado en los resultados del cumplimiento de metas.

## REFERENCIA

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., Morales, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1604-1617.
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista Ciencia y Trabajo*, 20(63), 178-186.
- Coopacs. (s.f.). *Coopacs*. Obtenido de <https://www.coopacs.fin.ec/quienes-somos>
- Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 118-120.
- García, M., & Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: Una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142.
- Gómez, C., Sánchez, V., & Fajardo, Y. (2018). Los proyectos y sus dimensiones: una aproximación conceptual. *Revista Contexto* 7, 2-6.
- Gómez, D., Carranza, Y., & Ramos, C. (2016). revisión documental, una herramienta para el mejoramiento de las competencias de lectura y escritura en estudiantes universitarios. *Revista Chakiñan*(1), 46-56.
- González Herrera, M. B., Figueroa González, E. G., & González Peyro, R. C. (2014). Influencia Del Liderazgo Sobre El Clima Organizacional En Pymes: Caso Catering Gourmet De Durango, Méxic. *Revista internacional administración y finanzas*, 7(2), 45-62.

- Guadalupe, Á., Sosa, W., Ortega, J., Escobar, J., & Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1), 38-44.
- Huilcapi, M., Castro, G., & Jácome, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333.
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e1257.pdf>
- Jiménez Bonilla, D., & Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(188), 26-34.
- Koch, S., & De Bustamante, C. (2016). Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 13(1), 21-34.
- Manjarrez, N., Boza, J., & Jhon, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. / *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(1), 360-364.
- Marín, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.
- Marín, K., Arango, A., & Acosta, E. (2016). La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 3(2), 22-35.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Madrid, España: Harper & Row.
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Revista SABER. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente*, 27(4), 586-594.
- Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, M. G., & Carillo Puente, A. (2015). Relación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Una Pequeña Empresa Familiar. *Revista internacional administración y finanzas*, 8(1), 37-50.
- Placencia, N. (2013). La medición del clima laboral. *Revista EIDOS*, 6(1), 30-35.
- Ponce, P., Pérez, S., Cartujano, S., López, R., Álvarez, C., & Real, B. (2014). Liderazgo femenino y clima organizacional, en un instituto universitario. *Global conference on business and finance proceedings*, 9(1), 1031-1036.

- Pupo Guisado, B., Cruz Garrido, Y., & Magalis, G. (2021). Formación y mejora del liderazgo para perfeccionar el sistema de gestión de la calidad en empresa cubana. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2), 1-31.
- Rodrigues, H., Castellanos, G., Hernández, N., & Aguiar, B. (2016). Evaluación de la factibilidad ambiental de las inversiones turísticas para el desarrollo sostenible. *Ciencia en su PC*(3), 13-28.
- Rodríguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Moreno, R., & Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios*, 41(43), 53-68.
- Sánchez Jacas, I., Brea López, I. L., De la Cruz Castro, M. C., & Matos Fernández, I. (2017). Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. *Correo Científico Médico*, 21(2), 434-444.
- Sánchez Silvera, N., Betancourt García, M. E., & Falcón Rodríguez, M. C. (2012). Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 5(15), 52-62.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2020). *SEPS*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>
- Trujillo Sotelo, A., & Jiménez Almaguer, K. (2016). La motivación, la formación y el desarrollo humano como factores de incidencia en el compromiso organizacional. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 4(11), 35-56.

## ANEXO

### ANEXO #1

**La Motivación laboral y su incidencia en la productividad empresarial de la institución financiera Coop. De Ahorro y Crédito Rosita Ltda. del Cantón Santa Rosa.**

# ENCUESTA

#### **OBJETIVO:**

Determinar cómo influye la motivación laboral en la productividad empresarial de la institución financiera Coop. De Ahorro y Crédito Rosita Ltda. del Cantón Santa Rosa.

**Dirigido:** Empleados de la cooperativa

**Seleccione una opción que mejor se adapte a usted.**

#### **1. Edad**

Entre 18 y 24 años ( )

Entre 25 y 35 años ( )

Entre 36 y 46 años ( )

Entre 47 y 57 años ( )

Otro ( )

#### **2. Sexo**

Femenino ( )

Masculino ( )

#### **3. Grado de instrucción**

Secundaria ( )

Superior ( )

Posgrado ( )

**4. ¿Cuántos Años lleva laborando en la empresa?**

6 meses ( )

1 año ( )

2 Años ( )

3 Años ( )

Más de 3 años ( )

**5. ¿Cuál es su modalidad de contratación?**

Contrato indefinido ( )

Contrato ocasional ( )

Servicios profesionales ( )

**6. ¿Qué Tipo de jornada trabaja?**

Tiempo completo ( )

Medio tiempo ( )

**7. ¿Sabe que es motivación laboral?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**8. ¿Se siente motivado en su lugar de trabajo?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**9. ¿Considera que su salario va acorde a sus actividades?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**10. ¿Se siente reconocido dentro de la empresa?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**11. ¿Considera que tiene estabilidad dentro de la empresa?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**12. Considera apropiado el horario laboral que tiene actualmente.**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**13. ¿Se siente con la libertad de comunicar sea un problema o una solución a sus mandos superiores?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**14. La empresa actualmente realiza evaluaciones para medir su rendimiento dentro de la institución.**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**15. ¿Conoce usted cuales son los objetivos institucionales?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**16. ¿Considera a sus altos directivos buenos líderes?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**17. ¿Cuándo hay problemas en la empresa se involucra en ello y busca alguna solución por iniciativa?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**18. La empresa realiza capacitaciones o lo envía a prepararse.?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**19. Se adapta con facilidad a los cambios institucionales.**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )

**20. ¿Desearía laborar en otra institución financiera en estos momentos?**

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indeciso ( )

En desacuerdo ( )

Muy en desacuerdo ( )



**ANEXO #2**  
**ENTREVISTA VIRTUAL**

**Objetivo:**

**La Motivación laboral y su incidencia en la productividad empresarial de la institución financiera Coop. De Ahorro y Crédito Rosita Ltda. del Cantón Santa Rosa.**

**Dirigido:** Jefes departamentales de la cooperativa.

**1. Sus empleados entregan las tareas a la brevedad posible.?**

-----  
-----  
-----

**2. ¿Los empleados que tiene a su cargo conocen los objetivos empresariales?**

-----  
-----  
-----

**3. ¿Posee una rotación de personal significativa?**

-----  
-----  
-----

**4. ¿Los empleados que tiene a su cargo resuelven problemas o presentan soluciones por iniciativa propia?**

-----  
-----  
-----

5. ¿Considera necesario motivar a los empleados que tiene a su cargo para incrementar la productividad?

---

---

---

### ANEXO #3

#### Entrevista a jefes departamentales de la cooperativa



