



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores
de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Pasaje**

**CAMACHO ACARO MELVA ISABEL
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**BOWEN SILVA JULEIDY STEFANIA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los
colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín
Azuayo, Pasaje**

**CAMACHO ACARO MELVA ISABEL
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**BOWEN SILVA JULEIDY STEFANIA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los
colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín
Azuayo, Pasaje**

**CAMACHO ACARO MELVA ISABEL
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**BOWEN SILVA JULEIDY STEFANIA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

JAYA PINEDA IDDAR IVAN

**MACHALA
2024**

La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Pasaje.

por Melva Isabel Camacho Acaro y Juleidy Stafenía Bowen Silva

Fecha de entrega: 23-jul-2024 05:48p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2421493937

Nombre del archivo:

La_motivación_y_su_incidencia_en_el_desempeño_laboral_de_los_colaboradores_de_la_Cooperativa_de_Ahorro_y_Crédito_Jardín_Azuayo_Pasaje.pdf (675.45K)

Total de palabras: 15142

Total de caracteres: 83847

La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Pasaje.

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	<1%
4	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1%
5	gredos.usal.es Fuente de Internet	<1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE	<1%

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

Las que suscriben, CAMACHO ACARO MELVA ISABEL y BOWEN SILVA JULEIDY STEFANIA, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Pasaje, otorgan 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 tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran 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.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen 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.



CAMACHO ACARO MELVA ISABEL
2100541180



BOWEN SILVA JULEIDY STEFANIA
0705513570

DEDICATORIA

Dedico el siguiente trabajo a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino para obtener uno de los anhelos más deseados. Por darme la sabiduría y la perseverancia para finalizar una etapa de mi vida.

A mis padres, quienes han sido el pilar fundamental y el refugio en mis momentos de incertidumbre, así mismo, han sabido formar mi carácter con su amor, sabiduría y dedicación permitiéndome enfrentar la vida con firmeza y gratitud, los cuales me han ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mis hermanos, por ser mis compañeros de vida y mis mejores amigos, que me brindaron motivación y palabras de aliento en todo momento.

Melva Camacho Acaro

Dedico este trabajo a Dios, por su infinita bondad, por guiarme a través de cada desafío con su luz y amor y ser mi fuente de inspiración en cada paso que doy.

A mis padres, quienes con su ejemplo, amor y esfuerzo constante me han enseñado el valor de la perseverancia y el trabajo duro. Este logro es un reflejo de todo lo que he aprendido de ustedes.

A mis hermanas, por ser mis mayores aliadas y por brindarme su apoyo incondicional. Su confianza en mí ha sido un pilar fundamental en este proceso.

A mi compañera de titulación, por su compromiso y por ser una gran compañera de equipo durante este proceso.

Juleidy Bowen Silva

AGRADECIMIENTO

Primero y, ante todo, quiero agradecer a Dios, por ser mi fuente de sabiduría y fortaleza para enfrentar cada obstáculo en este arduo camino. Gracias por darme la gracia para perseverar en cada desafío que encontré a lo largo de este proceso.

A mis padres, por su amor, por su sacrificio y por su apoyo constante, su confianza en mí ha sido la luz que me ha guiado en este camino.

A mis hermanos, gracias por estar conmigo en mis momentos difíciles, por sus palabras de aliento y sus actos de bondad que me han dado la energía necesaria para seguir adelante.

A mi compañera de titulación, por tu colaboración, dedicación y amistad que han sido esenciales para el éxito de este proyecto. Ha sido un verdadero placer trabajar contigo y aprender juntas.

Toda mi gratitud a mi tutor de titulación, quien fue mi guía en este camino, sus enseñanzas y conocimientos han sido fundamentales en la culminación de este trabajo. Gracias por su dedicación, en este crecimiento académico y profesional.

Melva Camacho Acaro

En primer lugar, agradezco a Dios, por haberme brindado la salud, la energía y la determinación necesarias para alcanzar esta meta.

A mis padres, quienes siempre han sido mi pilar, gracias por su apoyo incondicional, por sus consejos y por enseñarme que con esfuerzo y dedicación todo es posible. A mis hermanas, por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo.

A mi compañera de titulación, por su dedicación, esfuerzo y excelente trabajo en equipo. Aprecio enormemente tu compromiso y amistad durante este proceso.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutor de titulación, por su valiosa guía, paciencia y apoyo a lo largo de este proceso. A todos los especialistas y demás docentes, por sus enseñanzas y por contribuir de manera significativa a mi formación académica y profesional.

Juleidy Bowen Silva

RESUMEN

El presente trabajo se centra en analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, ubicada en la ciudad de Pasaje, provincia El Oro. Con el objetivo de identificar los factores motivacionales que influyen en el rendimiento de los trabajadores y proponer estrategias de mejora que puedan ser implementadas para incrementar la productividad y la satisfacción laboral.

El proyecto parte de la premisa de que la motivación es un elemento crucial en el entorno laboral, ya que no solo mejora el desempeño individual, sino que también contribuye al éxito general de la organización. En este contexto, se hace un análisis exhaustivo de las teorías de la motivación, como la Jerarquía de Necesidades de Maslow y la Teoría de los Factores de Herzberg, para entender cómo se aplican en el entorno de la cooperativa.

Se llevó a cabo una investigación descriptiva, correlacional y seccional, utilizando el método deductivo, cualitativo y cuantitativo para ofrecer una visión completa del tema. La muestra estuvo conformada por los 22 colaboradores de la Cooperativa y los datos se recolectaron mediante una encuesta diseñada en formularios de Google, que contenía 15 preguntas sobre aspectos relevantes de la motivación y el desempeño laboral.

Los resultados más destacados indican que un porcentaje considerable de colaboradores considera que la institución no otorga reconocimientos, además, algunos colaboradores manifestaron no tener un sentimiento de búsqueda continua de mejora, y por último un pequeño porcentaje expresó descontento con la equidad en el trato recibido dentro de la entidad, por lo tanto, la implementación de estrategias motivacionales, tanto monetarias como no monetarias, puede mejorar significativamente la calidad del trabajo y la retención de talento, beneficiando no solo a los trabajadores, sino que también fortalecerá la posición competitiva de la cooperativa en el mercado.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, productividad

ABSTRACT

This paper focuses on analyzing the relationship between motivation and work performance of employees at the Jardín Azuayo Savings and Credit Cooperative, located in the city of Pasaje, El Oro province. With the aim of identifying the motivational factors that influence the performance of workers and proposing improvement strategies that can be implemented to increase productivity and job satisfaction.

The project is based on the premise that motivation is a crucial element in the work environment, as it not only improves individual performance, but also contributes to the overall success of the organization. In this context, an exhaustive analysis of theories of motivation, such as Maslow's Hierarchy of Needs and Herzberg's Theory of Factors, is made to understand how they are applied in the cooperative environment.

A descriptive, correlational and sectional research was carried out, using the deductive, qualitative and quantitative method to offer a complete vision of the topic. The sample was made up of the 22 employees of the Cooperative and the data were collected through a survey designed in Google forms, which contained 15 questions on relevant aspects of motivation and work performance.

The most outstanding results indicate that a considerable percentage of employees consider that the institution does not grant recognition, in addition, some employees stated that they did not have a feeling of continuous search for improvement, and finally a small percentage expressed dissatisfaction with the equity in the treatment received within the entity, therefore, the implementation of motivational strategies, Both monetary and non-monetary, can significantly improve the quality of work and talent retention, benefiting not only workers, but will also strengthen the cooperative's competitive position in the market.

Keywords: motivation, work performance, productivity

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE ILUSTRACIÓN	3
1. CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 Objeto del problema	4
1.2 Problema de la investigación	5
1.3 Justificación	6
1.4 Objetivos de la Investigación	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivos específicos	7
2. CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO	8
2.1 Marco Teórico y/o conceptual	8
3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO	19
Diseño de investigación	19
3.1 Tipos de investigación	19
3.2 Nivel de investigación	20
3.3 Diseño de investigación	20
3.4 Método de investigación	20
3.5 Instrumentos de recolección de datos	21
Población universo.....	21
Población objeto de estudio	21
Tamaño de la muestra	22
3.6 Técnicas de recolección de datos	22
Encuesta.....	22
3.7 Presentación de resultados	22
3.8 Análisis de resultados	22
3.9 Interpretación de resultados	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1 Análisis de Resultados	38
4.2 Contrastación Teórica de Resultados	39
4.3 Propuesta Integradora	41
4.3.1 Descripción de la propuesta	41
5.4 Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica-Económica-Social-Ambiental	42
5.4.1 Dimensión técnica:.....	42
5.4.2 Dimensión Económica	43

5.4.3 Dimensión social:.....	44
5.4.4 Dimensión ambiental:	44
5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1 Conclusiones	45
5.2 Recomendaciones	46
5.3 Referencias	47

LISTA DE ILUSTRACIÓN

	pág.
Ilustración 1. Jerarquía de necesidades de Maslow	10
Ilustración 2. ¿Su sueldo satisface sus necesidades básicas?.....	23
Ilustración 3. ¿Se siente a gusto con las instalaciones y servicios que ofrece la entidad?.....	24
Ilustración 4. ¿Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	25
Ilustración 5. ¿En su institución entregan reconocimientos por un buen trabajo?.....	26
Ilustración 6. ¿En su trabajo hay posibilidades de promoción?.....	27
Ilustración 7. ¿Cuentan con normas y procedimientos de trabajo que garantizan el desempeño exitoso?	28
Ilustración 8. ¿Es bien remunerado según su formación y experiencia?	29
Ilustración 9. ¿Se encuentra satisfecho con los resultados de su trabajo?	30
Ilustración 10. ¿Está altamente comprometido con las metas de la institución?	31
Ilustración 11. ¿Cree que el esfuerzo en sus actividades diarias puede llegar alcanzar sus metas personales y profesionales?	32
Ilustración 12. ¿Tiene un sentimiento de búsqueda de mejora continua de su desempeño personal?	33
Ilustración 13. ¿Cree que si trabaja duro conduciría a resultados deseables para usted como para la empresa?.....	34
Ilustración 14. ¿Es recompensado de manera justa en comparación a sus compañeros por el mismo nivel de esfuerzo?.....	35
Ilustración 15. ¿Considera que en su trabajo son tratados con equidad?.....	36
Ilustración 16. ¿Considera que la asignación de recursos (equipos) en la empresa es equitativa para todos los colaboradores?	37
Ilustración 17 Localización de la empresa.....	42

1. CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Objeto del problema

Leyva y Guerra (2020) declaran que el objeto de investigación es el objeto de conocimiento, el cual se dirige el trabajo científico del investigador, y es la particularización de la ciencia en los marcos de estudio.

La motivación es el elemento fundamental que contribuye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización, ya que el activo más valioso es el talento humano, el cual aporta con actitudes positivas para mejorar las metas, objetivos, misión y visión de la empresa, Quispe et al. (2023). Con el paso de los años la importancia del recurso humano es una pieza clave para asegurar el éxito y crecimiento de las empresas, por lo tanto, un personal motivado, experimenta una mejora en su bienestar emocional, lo que se traduce en un rendimiento más eficaz y eficiente, a su vez, estimula la creatividad y generación de nuevas ideas, sintiéndose más empoderados para compartir sus perspectivas y contribuir con propuestas innovadoras.

Las empresas necesitan un equipo de colaboradores aptos y capaces de solventar cualquier situación que se enfrentando, así lograr que las metas y objetivos se alcancen es un gran reto. Por ello, como lo mencionan Luciani et al. (2019) existe una estrecha relación entre la calidad total y la satisfacción laboral de las personas, esto se debe a que promover el crecimiento personal, mejorar las condiciones laborales, fomentar la participación activa, anticipar una mejor organización en el entorno laboral, mantener una actitud positiva frente a los desafíos, utilizar críticas constructivas con moderación y establecer un sistema de reconocimiento y recompensa son estrategias esenciales para alcanzar estos objetivos. En conjunto, estas medidas no solo mejoran la calidad total, sino que también impulsan la satisfacción laboral y la eficiencia del personal.

La búsqueda de tener un personal capacitado y motivado es una prioridad para muchas organizaciones. En el presente, ya no basta con los aspectos monetarios de la compensación para motivar a los colaboradores en las empresas, si no que se requieren de otros elementos no financieros como el desarrollo en el puesto, las tareas desempeñadas y la percepción del entorno de trabajo (Madero, 2019).

Es fundamental diagnosticar los factores que juegan un papel importante en el desempeño laboral de las empresas u organizaciones, considerando esto, el objeto de estudio

se centra en analizar la motivación de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito y determinar los beneficios que se obtienen.

Estas instituciones financieras, al igual que cualquier empresa, reconocen y valoran la importancia de contar con colaboradores comprometidos en lograr los objetivos empresariales y brindar un servicio de calidad a sus miembros, por tal razón, se espera que las Cooperativas cumplan con modelos de gestión que incentiven y satisfagan las necesidades de quienes la conforman.

Es importante analizar la influencia de la motivación y cómo repercute en el desempeño de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo localizada en la ciudad de Pasaje, identificar los factores que afectan al desempeño laboral del talento humano de la organización, ya que en varias organizaciones la ausencia de un ambiente motivador y la falta de estrategias efectivas para estimular a los empleados disminuye la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción general en el entorno laboral.

1.2 Problema de la investigación

Un problema es una dificultad o inconveniente que surge en un contexto determinado y que requiere ser resuelto para alcanzar un objetivo. Es por ello que, autores como Parreño (2016) señalan que es una pregunta interrogativa en la que intervienen dos o más variables y el estudio de investigación tiene la función principal de dar respuesta o solución a esta interrogante.

Por otro lado, es importante señalar que la pregunta de investigación debe ser única e innovadora para adquirir nuevo aprendizaje y de esta manera se puedan tomar decisiones más acordes al objeto de estudio como lo manifiesta Guevara et. al (2020). Así mismo, es esencial considerar que la formulación de las preguntas está vinculada a la naturaleza de la investigación, conectándose tanto con el contenido conceptual que la respalda como con el contexto teórico en el que se fundamenta (Gallardo, 2017).

Por tal razón, la investigación señala como punto de partida la motivación en el desempeño organizacional y comprender esto, es esencial para demostrar la capacidad de las organizaciones en la optimización del rendimiento laboral para el desarrollo de estrategias de gestión de recursos humanos efectivas, que impulsen la motivación y mejoren la eficiencia operativa en las instituciones financieras.

Sin embargo, no todas las organizaciones implementan un sistema de gestión orientado a la motivación laboral dando lugar a consecuencias que afectan tanto al personal como al desempeño laboral de las organizaciones. Por ello, el presente estudio analiza la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, puesto que se llegó a la siguiente interrogante: *¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?*

En primer lugar, la desmotivación en varias organizaciones impacta directamente en el compromiso y la dedicación, pues los colaboradores no reciben el reconocimiento adecuado por sus esfuerzos y logros, lo que le conlleva a una percepción de falta de valoración, simultáneamente, la ausencia de oportunidades de capacitación y crecimiento profesional percibe un estancamiento en sus carreras profesionales. Otro punto importante es el ambiente laboral que ocasiona estrés o incomodidad al presentar altas cargas de trabajo o plazos ajustados de actividades, ocasionando la disminución de la productividad y la calidad de trabajo.

El impacto de la desmotivación no se limita solo al ámbito individual, sino que se ha convertido en un aspecto integral de la cultura organizacional, influyendo en la forma en que las empresas operan a nivel global, provocando que la falta de motivación disminuya la predisposición de los empleados a contribuir con nuevas ideas y soluciones creativas, elementos cruciales en un entorno financiero que demanda constante en la innovación.

1.3 Justificación

Este trabajo de investigación aborda la relación entre la motivación y el desempeño laboral en las cooperativas, identificando los factores de motivación más influyentes y proponiendo estrategias de intervención efectivas, en este sentido, busca cerrar estas brechas, proporcionando una base teórica y empírica sólida para informar la toma de decisiones en el ámbito de las cooperativas de ahorro y crédito. De esta manera, la motivación laboral es lo que hace operar a los colaboradores de manera eficaz, al reducir el estrés, siendo ellos un recurso más que hay que cuidar, para obtener beneficios dentro de la empresa.

El talento humano es la columna vertebral de cualquier empresa, por eso es importante que desarrollen sus actividades de la mejor manera, estando presente en un entorno laboral que las motiven, así, lograr una mayor productividad; aunque no se han establecido de manera clara para generar motivación, existen factores que inciden para que los colaboradores se sientan

motivados, lo que se traduce en una mayor retención de talento y una reducción de conflictos internos.

El propósito de la investigación es evaluar la motivación en el desempeño laboral presente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, para determinar cuáles son aquellas deficiencias en sus prácticas laborales. Los cuales, en varias organizaciones suelen experimentar alto niveles de estrés, carencia de motivación y compromiso, llevando que los colaboradores perciban que sus esfuerzos no son valorados, y poco retribuido.

En las organizaciones se espera que su personal trabaje según la misión, lo que promueve una dirección unificada para obtener metas comunes, y genera mayor dedicación en la realización de sus responsabilidades laborales. Los colaboradores que exhiben un buen desempeño tienden a producir un trabajo de mayor calidad, esto es fundamental para mantener y mejorar la reputación de la empresa, satisfaciendo las expectativas de los clientes y asegurando la competitividad en el mercado.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores que influyen en la motivación de los colaboradores de la cooperativa.
- Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral.

2. CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1 Marco Teórico y/o conceptual

Motivación Laboral

La motivación laboral es clave en la gestión de recursos humanos, ya que su comprensión es fundamental para impulsar el rendimiento y la retención de talento de calidad que la empresa llega a tener mediante la selección del personal, cumpliendo con el perfil para el puesto, según Zapata et al. (2023) establecen que la motivación para el desempeño laboral es fundamental para las organizaciones para crear mayor productividad y rentabilidad en los resultados, por ello, se deben enfocar en todos los recursos de la empresa, como financieros, tecnológicos y humanos, para obtener beneficios.

García et al. (2020) señalan que, desde la década de los ochenta del siglo pasado, las instituciones, han buscado alternativas para lograr que sus colaboradores alcancen una motivación laboral adecuada en un ambiente favorable, de esta manera, las empresas hacen referencia al conjunto de fuerzas y factores que impulsan a los individuos a alcanzar metas y objetivos específicos en el entorno del trabajo garantizando el éxito organizacional.

Por su parte, Puma y Estrada (2020) mencionan que la motivación laboral promueve a los colaboradores a ser partícipes dentro de la organización, a su vez, a sentirse inspirado con reconocimientos mediante su accionar. Las empresas al invertir en el talento humano en reconocimientos, bonos, capacitaciones recibirán una reciprocidad por parte de ellos, al ser más eficaces, al desempeñarse de mejor manera y demostrar con buenos resultados.

La mayor parte del tiempo el personal de una empresa está enfocada en cumplir con sus tareas con mayor eficacia, sin embargo, no se ha visto reflejado por parte de la alta directiva en mantener motivados y proactivos a sus colaboradores Macías y Vanga (2021), gran parte de las empresas exigen al personal que exista mayor productividad, no obstante, no se encuentran en un ambiente motivador, causando estrés por parte de ellos y mala eficiencia al momento de realizar sus actividades, ello provoca que las organizaciones bajen su rendimiento en el mercado y con la competencia. De acuerdo con Peña y Villón (2018), la motivación laboral es la voluntad que califica al individuo mediante su esfuerzo personal para lograr trabajar con dedicación y alcanzar las metas de la organización, ajustando las necesidades laborales y personales, así como establece la teoría de Maslow al satisfacer las necesidades por una jerarquía. Desde la perspectiva de Avendaño et al. (2021) proponen que en el área de la

administración empresarial la motivación laboral se ha convertido en un pilar fundamental para la gestión de personal y su productividad.

De acuerdo con Peña y Villón (2018), la motivación laboral es la voluntad que califica al individuo mediante su esfuerzo personal para lograr trabajar con dedicación y alcanzar las metas de la organización, ajustando las necesidades laborales y personales, así como establece la teoría de Maslow al satisfacer las necesidades por una jerarquía. Desde la perspectiva de Avendaño et al. (2021) proponen que en el área de la administración empresarial la motivación laboral se ha convertido en un pilar fundamental para la gestión de personal y su productividad.

Desde la posición de Merino-Plaza et al. (2018) actualmente, se estudian aspectos intangibles de los recursos humanos, en empresas públicas y privadas, porque el ser humano al ser un activo social puede aportar a las operaciones, para lo que se debe concienciar a los directivos la importancia de las personas. Por ello, la relación entre los gerentes y sus colaboradores desempeña un papel crucial en la dinámica organizacional y en el logro de los objetivos, fomentando un alto nivel de compromiso organizacional.

Como expresan Quispe et al. (2023) la consideración de los gerentes a sus colaboradores contribuye a formar un clima laboral positivo, cabe destacar que si una organización tiene personal desmotivado en sus operaciones bajaría su productividad, lo que llevaría al fracaso con el riesgo de no estar en el mercado. La creación de un ambiente en el que se valoren las opiniones, se reconozcan los logros y se ofrezca un trato justo promueve y fortalece la cohesión del equipo, generando un entorno propicio para la colaboración y la innovación.

Principales teorías de motivación

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Tomando en cuenta a Bernal y Sierra (2008) proponen que Abraham Maslow es el creador de esta teoría, donde establece que las personas son motivadas por múltiples necesidades que pueden satisfacer en un orden jerárquico, para el cual, primero satisface sus necesidades básicas y luego las superiores. Maslow consideró cinco necesidades según su orden de importancia. Estas necesidades son las siguientes:

- Necesidades fisiológicas

Todo ser humano debe satisfacer esta necesidad primaria, así como, la alimentación, la vivienda, la vestimenta, entre otros, que puedan garantizar la supervivencia del individuo.

- Necesidades de seguridad

Está relacionada en el entorno que se encuentra, al estar en un ambiente físico y emocional que ofrezca seguridad, para el personal de las empresas, es de gran satisfacción contar con condiciones laborales dignas.

- Necesidades de afiliación

Se refiere al deseo de las personas de pertenecer a un grupo, ser aceptados por sus compañeros de trabajo, y recibir reconocimientos por el esfuerzo que realiza cada día en sus labores.

- Necesidades de reconocimiento

Es el deseo de tener una autoimagen positiva y de recibir reconocimiento y afecto. En las empresas, se espera obtener estos reconocimientos por parte de sus directores al reflejarse su buen desempeño en los resultados.

- Necesidades de autorrealización

Esta necesidad es la que busca satisfacer toda persona, el cual, se refiere al desarrollo de las potencias humano, lograr realizar los sueños y sus aspiraciones personales.

Ilustración 1. Jerarquía de necesidades de Maslow



Fuente: Adoptado de Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI (p. 158), por Bernal y Sierra, 2008, Pearson Educación de México S.A de C.V.

Teoría de los Factores de Herzberg

Herzberg propuso que existen dos conjuntos distintos de factores que afectan la motivación y la satisfacción en el trabajo, y que operan de manera independiente. Udiz (2019) plantea que Frederick Herzberg abarcó las tareas responsables de controlar el rendimiento, bajo el nombre de factores de higiene, con el fin de describir la necesidad de actualizar y mejorar los procesos, en una labor continua de limpieza. Por otro lado, el mismo autor consideró los factores motivadores, como aquellos factores satisfactorios de la naturaleza humana, relacionado con el puesto o su cargo en la empresa.

Igualmente, Sabater et al. (2019) declaran que Herzberg relaciona su teoría con la teoría de Maslow sobre las necesidades humanas, lo cual, destaca en términos de higiene y motivación, a su vez, la influencia de estos factores en diversos aspectos de la persona y en la empresa donde labora.

Valdivia (2023) argumenta que en esta teoría se relaciona tanto los colaboradores como su puesto de trabajo, por ello, va a depender de la postura que tengan con su empleo para tener mejores o peores resultados.

- Factores higiénicos o extrínsecos

Se refiere al ambiente que rodea al colaborador y a las condiciones en que se desempeña. A su vez, no están bajo un control ya que son administrados por la empresa.

Desde la posición de Merchán y Vera (2022) los factores higiénicos se incluyen los siguientes elementos:

- Las relaciones personales,
- La supervisión,
- La estabilidad o
- El salario.

- Factores motivacionales o intrínsecos

Está relacionado con el puesto de trabajo, aquellas tareas que realizar el colaborador. Estos factores se encuentran bajo el control del colaborador. Estos factores son importantes para la satisfacción laboral y para el aumento de la motivación intrínseca.

Merchán y Vera (2022) para este factor incluyen los siguientes elementos:

- La responsabilidad,
- La progresión laboral,
- La posición y reconocimiento,
- El desarrollo o la realización

Teoría de McClelland

Marcillo y Pulgarín (2023) proponen que la motivación se define como una preocupación persistente por alcanzar un estado o condición objetivo, evaluada mentalmente, que guía, orienta y determina la conducta del individuo. Este concepto se centra en tres categorías fundamentales de necesidades: logro, poder y afiliación.

Existen tres grandes necesidades al momento de motivar a un individuo para un buen desempeño laboral, las cuales se entienden como procesos inconscientes y son las siguientes según Sonda et al. (2020):

- Afiliación

Se refiere a la necesidad de crear relaciones sociales con otras personas. Es el deseo de mantener aquellas relaciones positivas y armoniosas. Los individuos con una alta necesidad de afiliación buscan la aceptación de sus compañeros, evitan conflictos y buscan la cooperación en lugar de la competencia. Aquellas personas valoran las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, priorizando la colaboración y el apoyo mutuo.

- Logro

Se refiere a la motivación intrínseca de una persona para alcanzar metas desafiantes y destacarse en actividades que resulten significativas. Impulsa al individuo a alcanzar el éxito personal y profesional, aquellas personas con una alta necesidad de logro buscan recibir opiniones acerca de su cumplimiento de su trabajo, a su vez, asumir responsabilidades y recibir reconocimiento por sus logros.

- Poder

La necesidad de poder se refiere a la motivación para influir, controlar y tener impacto sobre los demás. Son personas motivadas por el prestigio, lo que les otorga motivación en su trabajo. El poder personal implica a la búsqueda de influencia para beneficio personal, mientras que el poder institucional se enfoca en el deseo de impactar y dirigir a otros para lograr objetivos organizacionales.

Indicadores de motivación laboral

Algunos indicadores con los que las empresas pueden motivar a sus colaboradores, estos son (Arrogante Ramírez, 2022):

1. Indicadores de motivación
 - a. Salario
 - b. Prestaciones
 - c. Seguridad
 - d. Ambiente laboral
 - e. Aspiraciones personales
2. Indicadores de satisfacción
 - a. Importancia del trabajo
 - b. Expectativas de exigencia del trabajo
 - c. Expectativas entre esfuerzo y desempeño
3. Indicadores de sentido de posición y jerarquía
 - a. Importancia del estatus o jerarquía
 - b. Reconocimiento de los demás hacia el cargo

Factores que influyen en la motivación laboral

Ayensa (2022) determina que existen muchos factores que pueden influir en la motivación del personal de una empresa, entre los más importantes son los siguientes:

1. Puesto de trabajo

El factor dependerá del puesto de trabajo del individuo. Si el puesto se adapta a las características del colaborador, tendrá mayor motivación, en cambio, si no se ajusta a su perfil, menor será la motivación para realizar con sus actividades.

2. Autonomía en el puesto

Es una herramienta estratégica que puede potenciar tanto el desempeño individual como el rendimiento general de la empresa. Cuando la empresa asigna a sus colaboradores responsabilidades y permite su participación, ellos se sienten más útiles, al punto de explorar nuevas ideas y enfoques. En este sentido, el recurso humano puede responder de manera más

rápida y eficiente a los desafíos diarios sin depender de una supervisión constante, y tienden a sentirse más comprometidos con su trabajo.

3. Ambiente de trabajo

Un ambiente de trabajo positivo contribuye a una mayor satisfacción y felicidad entre los trabajadores. La satisfacción laboral se traduce en un aumento de la productividad, ya que los empleados están más dispuestos a esforzarse y contribuir de manera significativa a los objetivos de la empresa.

4. Condiciones laborales

Las condiciones laborales abarcan aspectos que afectan la experiencia y el bienestar de los colaboradores en el lugar de trabajo, por lo que la empresa debe aplicar incentivos económicos, seguridad ocupacional, jornada laboral razonables, flexibilidad con los horarios, entre otros que se incluyan en el contrato.

5. Integración

Al crear un proceso de integración bien estructurado y centrado en el nuevo individuo, la empresa puede asegurar que se sientan valorados, informados y listos para contribuir al éxito de la organización.

Desempeño laboral

Bautista et al. (2020) describe que el desempeño laboral en su primera etapa se le denominó descripción de puestos, con el paso del tiempo se ha convertido en una herramienta fundamental para el buen desarrollo en cada puesto de trabajo para tener éxito en las organizaciones.

En cambio, González y Vilchez (2021) expresan que el desempeño laboral consiste en la manera que los colaboradores cumplen con sus funciones a cargo dentro de la empresa, según sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades para el logro de los objetivos propuestos demostrando ser cada día más eficiente y eficaz. Es la conducta que el personal de una organización presenta en el desarrollo de sus tareas diarias.

Las empresas deben considerar el rendimiento de sus empleados como un factor crucial por diversas razones fundamentales. Entre ellas, autores como Cantú et al. (2023) mencionan que el desempeño laboral de los colaboradores es un activo importante que debe administrarse eficazmente para cumplir con las metas y objetivos organizacionales, por lo que las empresas

deben prestar atención adecuadamente al recurso humano. Esto es apoyado por Dolores et al. (2023) quienes mencionan que siempre será un elemento prioritario para los directivos y gerentes.

Es por ello, el desempeño laboral tiene un impacto directo en la productividad y eficiencia de la empresa, puesto que, los colaboradores altamente competentes y comprometidos tienden a contribuir de manera más efectiva al logro de los objetivos organizacionales. Así mismo, Zurita-Altamirano et al. (2023) mencionan que los trabajadores desempeñan un papel crucial en la administración de los recursos humanos, siendo considerado uno de los activos más valiosos, puesto que, su conocimiento, habilidades y experiencia son difíciles de adquirir y reemplazar, lo que resalta la importancia de tratarlos con cuidado y consideración.

Por otro lado, Chagray et al. (2020) define al desempeño laboral como aquella capacidad de una persona para producir o generar tareas asignadas buscando la optimización del tiempo, la reducción del esfuerzo y la mejora continua de la calidad en sus acciones. Por lo tanto, el desempeño se centra en analizar y medir estas capacidades, proporcionando una visión integral del desenvolvimiento de la persona en el ámbito laboral.

El rendimiento de los empleados se relaciona con las funciones en diferentes áreas de una empresa, por ello, al evaluar y reconocer su desempeño fomenta la motivación y el compromiso, creando un ambiente laboral positivo. Tal como menciona Olivera et al. (2021), entre las principales características, se tiene al desempeño de tareas, como las habilidades desarrolladas por los ocupantes de cada puesto en el área asignada contribuyendo al crecimiento y éxito sostenible de las organizaciones en un mercado altamente competitivo.

Por otro lado, Bohórquez et al. (2020) mencionan que la evaluación del desempeño es un instrumento que utilizan las instituciones para conocer el nivel de cumplimiento de objetivos de cada trabajador. Además, se realiza durante un periodo específico, pudiendo evaluar aspectos como las competencias técnicas, las relaciones con superiores, colegas y clientes, y la actitud profesional descrita por Bernal-Álava et al. (2023).

De la misma manera, Álvarez et al. (2018) considera a la evaluación de desempeño, como un proceso periódico que ayuda en el desenvolvimiento de cada individuo, mismo que puede optimizar las habilidades para mejorar su eficiencia y eficacia. Siendo este un instrumento de gran ayuda para medir el desempeño tanto subjetivo como objetivamente. Constatando con lo expuesto por Sierra y Melgar (2021), las medidas objetivas se obtienen

directamente de los informes proporcionados por las empresas, mientras que las medidas subjetivas empleando indicadores financieros como el rendimiento en términos de clientes y productos.

Teorías del desempeño

Como lo mencionan Carrasco et. al (2023) las teorías sobre el desempeño laboral son perspectivas que buscan entender y explicar los elementos que impactan en el desempeño de los trabajadores en el ámbito laboral. Algunas de las teorías más reconocidas incluyen la teoría de las expectativas de Víctor Vroom, la teoría de la equidad propuesta por Adams, y la teoría de fijación de metas desarrollada por Edwin Locke.

Así mismo, Escalante et al. (2022) agrega que el desempeño laboral de cada miembro de la empresa debe especificarse con políticas y documentos que delinee las responsabilidades y tareas asignadas, para precisar las expectativas relacionadas con la retribución económica y los criterios de evaluación.

Teoría de las expectativas de Víctor Vroom

Como lo mencionan Saavedra et. al (2022) esta teoría es atribuida a Víctor Vroom, profesor de psicología en la Universidad de Yale, postula que el comportamiento de una persona está influenciado por las recompensas que espera obtener. Se sostiene que aquellos que se esfuerzan por mejorar o alcanzar una meta específica, motivados por la posibilidad de una recompensa, tienden a mejorar su desempeño. En resumen, la teoría de las expectativas de Vroom indica que los individuos tienden a actuar considerando las recompensas o resultados que esperan obtener como consecuencia de sus acciones.

Teoría de la equidad de John Stance Adams

En 1965, John Stacey Adams desarrolló la teoría de la equidad, la cual fue experimentada inicialmente en entornos organizacionales, aunque es un concepto aplicable en diversos contextos. Esta teoría se centra en la comparación: las personas tienden a evaluar si el trato que reciben es justo al compararse con otros y aplicar su propia valoración. Por su parte, Lopez-Vera (2021) afirma que las personas tienen la motivación de ser tratadas de manera justa en comparación con su rendimiento y el rendimiento de sus colegas, por ello, su objetivo es comprender cómo la percepción de distribuciones justas o injustas afecta las relaciones interpersonales, especialmente en el ámbito laboral, y cómo esto impacta en la motivación.

Factores del desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere a la capacidad y eficiencia con la que un trabajador lleva a cabo las tareas asignadas dentro de una empresa, es un aspecto muy importante en el ámbito empresarial, al influir directamente en el logro de los objetivos organizacionales y en el éxito de la organización, puesto que, se interpreta en la entrega de productos y servicios de calidad, en plazos establecidos y con eficiencia en el uso de los recursos disponibles. Arias et al. (2023) proponen que el desempeño laboral depende de varios factores que les corresponde a los trabajadores, entre estos se encuentran:

Satisfacción del trabajo

Un clima organizacional positivo, caracterizado por la confianza, el respeto mutuo, la colaboración y la comunicación efectiva, contribuye a crear un entorno aceptable para la satisfacción de los colaboradores. La satisfacción del trabajo se relaciona estrechamente con el bienestar emocional de los individuos de la organización, es decir, cuando se sienten satisfechos con su trabajo, tienden a experimentar emociones positivas como la felicidad.

Álvarez et al. (2019) determinan que existen características que se usan en la satisfacción en el trabajo, que pueden identificarse como diferentes variables, sean de tipo organizacional, funcional o individual, tales como: la retribución, la tarea, las interacciones personales, el entorno, la seguridad y salud ocupacional.

Conocimiento

La competencia técnica y cognitiva de los trabajadores influye directamente en su capacidad para abordar eficientemente las tareas asignadas y resolver problemas, según Gómez-Bayona et al. (2023) el conocimiento es un factor esencial en las personas, desarrollándose a medida que se recibe información y desarrolla nuevas habilidades. En este sentido, el conocimiento de los colaboradores es un activo invaluable para cualquier empresa, constituye una fuente de ventaja competitiva y un factor clave para la innovación y crecimiento sostenible.

Habilidad

Son los talentos y destrezas que posee una persona, estas habilidades pueden incluir tanto competencias técnicas específicas relacionadas como el campo de trabajo, como habilidades interpersonales como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la capacidad de liderazgo.

Formación profesional

La formación profesional y el desarrollo continuo son fundamentales para fomentar un alto nivel de competencia en el entorno laboral, caracterizado por cambios en el mundo empresarial. Les permite adquirir nuevas habilidades, ampliar su conjunto de competencias y avanzar en su desarrollo profesional proporcionando nuevas perspectivas que pueden aplicarse en la resolución de problemas.

Interacción de la organización

La calidad de las relaciones entre los compañeros de trabajo, superiores y subordinados pueden incidir significativamente en la motivación, el compromiso y el bienestar emocional. Un entorno laboral que fomente la colaboración, el apoyo mutuo y la comunicación abierta suele propiciar un mayor rendimiento.

Productividad

Se refiere a la eficiencia con la cual se utilizan los recursos disponibles para producir bienes o servicios, es decir, mide la relación entre la producción obtenida y los insumos utilizados en su obtención, los insumos pueden ser diversos, incluyendo mano de obra, capital, materias primas, entre otros.

En la opinión de Muñoz (2021) la productividad es muy importante para los administradores a la hora de tomar decisiones, por ello, la mayoría se adaptan a la utilización de nueva tecnología para la optimización de sus procesos, de tal manera que al obtener una productividad puede traducirse en mayores niveles de producción, mayores beneficios empresariales, salarios más altos para los colaboradores y un crecimiento económico.

Componentes de la productividad

Según autores como Ramírez et al. (2022) la productividad se evalúa a través de los logros alcanzados por las personas en relación con los objetivos establecidos, y esto puede evaluarse de diversas maneras, como la cantidad de unidades producidas, la cantidad de productos vendidos o las ganancias generadas. Asimismo, los recursos empleados se pueden cuantificar mediante el número de empleados, el tiempo total dedicado o las horas de maquinaria utilizadas, entre otros aspectos. Esta medida implica una valoración adecuada de los recursos utilizados para la producción o la obtención de determinados resultados.

Considerando lo siguiente, se menciona que la productividad depende de dos componentes gran importantes como lo es la eficiencia y eficacia.

Eficiencia

Desde el punto de vista de Aroha y Rodríguez (2020) la eficiencia no se limita solo a alcanzar los objetivos establecidos, sino que también implica que la consecución de estos sea óptima, ya sea al lograrlos en menos tiempo, utilizando menos recursos u aprovechando cualquier otra circunstancia que resulte en un ahorro de costos.

Esta perspectiva destaca la importancia de no solo cumplir con las metas, sino hacerlo de manera efectiva y económica, maximizando la eficiencia en el proceso. En esencia, se argumenta que la eficiencia no solo se mide por el logro de metas, sino también por la optimización de recursos y la gestión económica de los procesos.

Eficacia

Por otro lado, la eficacia se refiere a lograr los objetivos definidos por la empresa. Esto implica que la organización alcanza sus metas exitosamente. La eficacia es esencial en los colaboradores para la prosperidad de una empresa, ya que asegura que se cumplen las metas y se alcance el propósito para el cual se creó.

3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO

Diseño de investigación

3.1 Tipos de investigación

- Descriptiva

En el presente proyecto integrador se desarrollará una investigación descriptiva, de acuerdo con Guevara et al. (2020) este tipo de investigación se aplica cuando se busca representar, en todos sus aspectos esenciales, una información verídica. Así mismo, Ramos (2020) determina que en esta investigación, las características ya se conocen, de manera que el investigador busca exponer su presencia en una población, y la información recolectada dará respuestas confiables.

De tal manera, se puede afirmar que la investigación es de tipo descriptiva, en cuanto estará enfocado a la descripción de las principales características de la población del objeto de estudio, identificando la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la sucursal de Pasaje.

- Correlacional

Hernández (2014) menciona que el tipo de investigación correlacional se refiere al grado de relación entre dos o más variables teniendo como propósito interpretar los hechos y relaciones de una determinada realidad. Es por ello que el presente estudio hace uso de la investigación de tipo Correlacional, ya que asocia las variables de motivación y desempeño laboral con el propósito de determinar la influencia mutua entre ambas, considerando que la variable independiente es la motivación y la dependiente alude al desempeño laboral de los colaboradores de la organización.

- Seccional o Transversal

La investigación Transaccional o también llamada transversal se fundamenta en la recopilación de datos en un único momento (Gómez, 2020). Por lo tanto, el presente trabajo adopta este enfoque de investigación, utilizando herramientas como la encuesta, que se aplica una sola vez para recaudar información, específicamente durante el año 2024.

3.2 Nivel de investigación

- Nivel descriptivo

El nivel de investigación planteado se asocia al Descriptivo, ya que su objetivo se interesa por analizar la relación entre la motivación y desempeño laboral del personal de la Cooperativa de ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es por ello que estudia variables y dimensiones con el propósito de analizar las características y rasgos importantes que brindan información que beneficie a la investigación. Sustentando esta información por Alonso et. al (2022) quienes mencionan que en el nivel descriptivo se llevan a cabo análisis estadísticos destinados a describir datos empleando escalas de medición, tablas y gráficos, caracterizando a este nivel por tener análisis estadísticos con un enfoque universal.

3.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación del presente trabajo radica en el Diseño No Experimental, pues se fundamenta en la recolección de información primaria, observando así los fenómenos en su estado natural. Es por ello, el estudio del nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se realiza si manipular ninguna variable, observando el entorno para analizar los datos obtenidos.

3.4 Método de investigación

- Método deductivo

De acuerdo con Barahona (2023) el método deductivo es un tipo de razonamiento en el que se llega a una conclusión basándose en la estructura lógica del juicio inicial, de tal manera, parte de principios generales o teorías para llegar a conclusiones específicas, este método es útil para investigar la motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores porque permite aplicar teorías establecidas de la psicología organizacional y de la gestión de recursos humanos, así como, la teoría de Maslow y Herzberg.

- Método cualitativo

Este método de investigación representa un campo de conocimiento que enlaza numerosas disciplinas y corrientes de pensamientos, en ese sentido, Mar et al. (2020) definen que la investigación cualitativa consiste en la verificación de teorías mediante los datos obtenidos del objeto de estudio. Esta permitió interpretar la información para inferir la incidencia en el desempeño laboral.

- Método cuantitativo

Como mencionan Cadena-Iñiguez et al. (2017) el método cuantitativo engloba un conjunto de técnicas de recolección de datos numéricos de carácter objetiva orientada a los resultados, la misma ofrece una medición más precisa de los hechos con información confirmatoria, inferencial y deductiva, indispensable para el presente estudio, ya que permite analizar la relación de la motivación y el desempeño laboral del personal de la organización estudiada.

3.5 Instrumentos de recolección de datos

Población universo

Se puede determinar cómo población al conjunto de personas que se desea conocer en una investigación, para el estudio en desarrollo se ha escogido a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, cabe destacar que existen 3 agencias en la provincia de El Oro, entre éstas se eligió a la Cooperativa localizada en la ciudad de Pasaje.

Población objeto de estudio

La población objeto de estudio se ha determinado que se analizara únicamente a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Pasaje, de acuerdo con la entidad financiera, se establece que en la actualidad existen 22 colaboradores prestando sus servicios.

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es importante considerar en un estudio de investigación, porque permite saber la cantidad de individuos que es necesario estudiar, según Quispe et al. (2020) es fundamental porque los recursos para realizar una investigación generalmente son escasos, por tanto, trabajar con toda la población no siempre es favorable. En este sentido, el tamaño de la muestra para el presente proyecto serán los 22 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de Pasaje.

3.6 Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Según Medina (2023) es una técnica de investigación que se utiliza con la finalidad de recopilar información de un grupo específico de personas, de esta manera, se puede comprender sus opiniones, actitudes, creencias, comportamientos o características, estructurada por preguntas diseñadas para obtener la información deseada. Es importante diseñar cuidadosamente la encuesta para garantizar la validez y la fiabilidad de los datos recopilados, por tal razón, implica prestar atención a la redacción de las preguntas, el orden y la representatividad de la muestra.

Para la elaboración de la encuesta se consideró las variables en estudio, la variable independiente (motivación) y la variable dependiente (desempeño laboral), con preguntas cerradas relacionadas con la motivación y el desempeño laboral, el cuestionario fue diseñado en la plataforma de Formularios de Google, y fue enviado de manera online a cada colaborador por medio del correo electrónico.

3.7 Presentación de resultados

3.8 Análisis de resultados

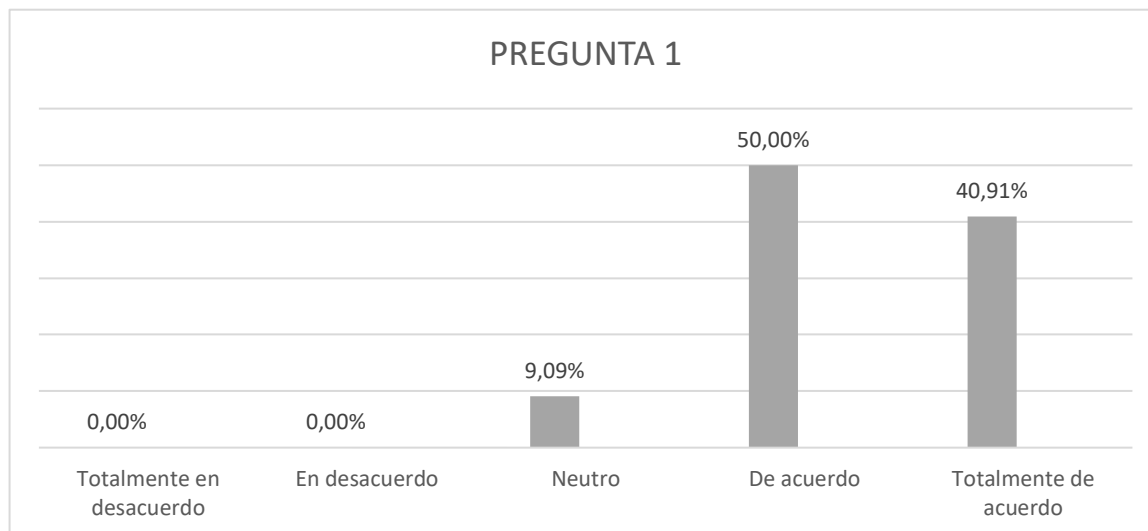
3.9 Interpretación de resultados

En la sección se presentan los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a los 22 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Pasaje de la provincia de El Oro, el cual, evalúa la motivación con el objetivo de analizar su influencia en el desempeño laboral.

La encuesta fue realizada mediante la escala de Likert, siendo una herramienta que permite tabular de manera eficiente todos los datos obtenidos. De esta manera se ha considerado en su codificación una escala del 1 al 5, siendo 1 la alternativa que representa totalmente en desacuerdo (T.D), 2 en desacuerdo (E.D), 3 neutro (N), 4 de acuerdo (D.A) y 5 totalmente de acuerdo (T.A).

Sección 1: Motivación Laboral

Ilustración 2. ¿Su sueldo satisface sus necesidades básicas?

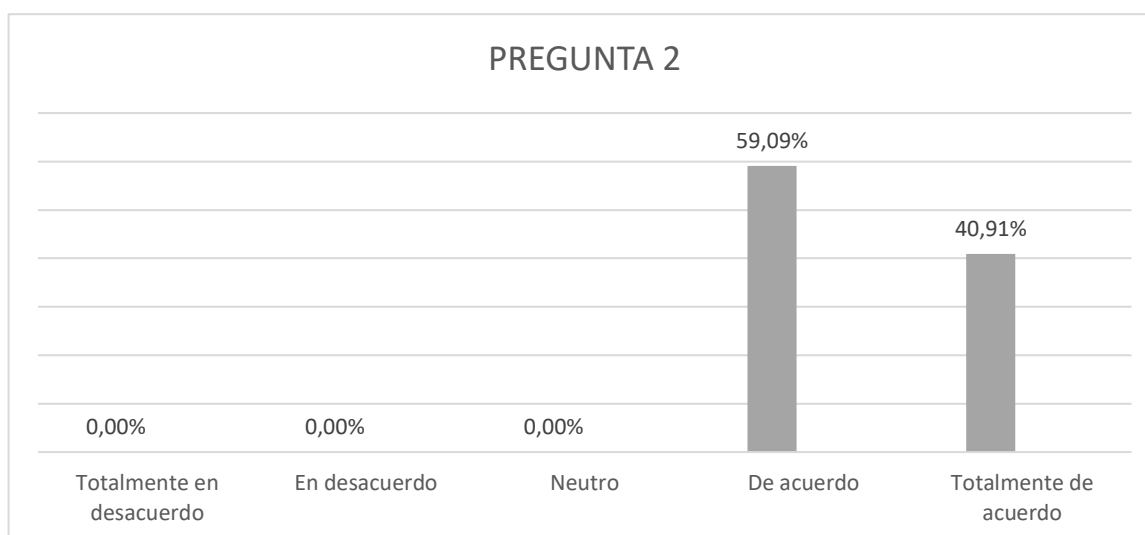


Análisis: Conforme a la totalidad de los colaboradores encuestados, un significativo 50% indica que su sueldo satisface sus necesidades básicas, junto a un 40,91% que está totalmente de acuerdo con esta afirmación, revelando que la población objeto de estudio presenta una percepción mayoritariamente positiva acerca de la capacidad del sueldo para cubrir sus necesidades. Por otro lado, el restante 9,09 se mantiene neutral, lo que podría indicar que existe una pequeña incertidumbre en considerar si su sueldo es adecuado para todas sus necesidades.

Interpretación: las necesidades básicas es un factor imprescindible en las personas pues se trata de satisfacer aspectos como la alimentación, vivienda, medicina, vestimenta, entre otros. Es por ello que la remuneración salarial de acuerdo a los colaboradores de la cooperativa es óptima, pues cumple con el principio de satisfacer necesidades materiales, sociales e intelectuales como lo menciona Durán (2019), quien manifiesta que el salario debe permitir una vida digna y decorosa junto a la igualdad de salario por servicio prestado.

Adicionalmente, los resultados reflejan un positivismo en relación con la satisfacción de su empleo, dado que en un gran porcentaje los salarios se encuentran alineados con sus costos de vida sin comprometer su bienestar, es por ello que al satisfacer estos factores puede aumentar la motivación, el compromiso y la productividad del colaborador.

Ilustración 3. ¿Se siente a gusto con las instalaciones y servicios que ofrece la entidad?



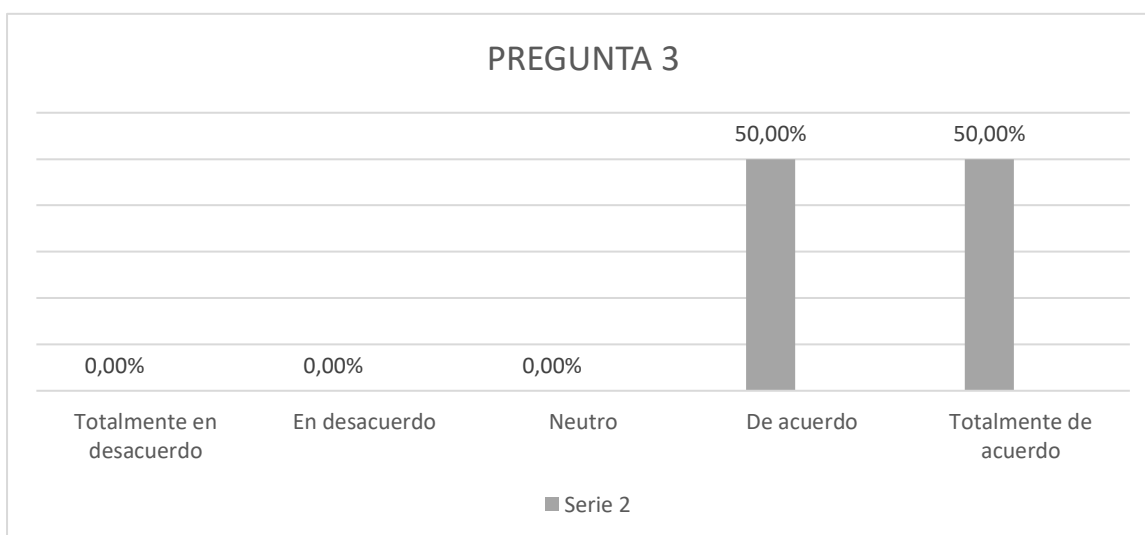
Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos, los colaboradores presentan un gran positivismo en considerar aspectos como las instalaciones y los servicios que ofrece la institución, con un (59%) de respuestas que se encuentran de acuerdo y un (41%) de los encuestados totalmente de acuerdo con esta afirmación, además se observa que no existen respuestas negativas o neutrales, lo indica que la entidad cumple con las expectativas de su personal en factores como la infraestructura y servicios.

Interpretación: La satisfacción del personal con su entorno laboral es un aspecto importante en los directivos de las organizaciones. Como lo afirman Sánchez y García (2017) la fidelidad de un colaborador se encuentra arraigada con la motivación y condiciones óptima de trabajo. Entre estas se encuentran la seguridad, equipo, limpieza, instalaciones, comedor, entre otros.

En base a los resultados de la encuesta, se infiera que las condiciones de trabajo de los colaboradores son buenas y representan un nivel alto de satisfacción al encontrarse conforme con las instalaciones y la higiene del lugar.

Aunque los resultados son mayoritariamente positivos, es importante considerar que la entidad debe mantener un enfoque en la mejora continua, siendo crucial mantener altos estándares y si es necesario identificar áreas en la que podría mejorar la satisfacción de sus colaboradores. La ausencia de respuestas negativas no debe llevar a la complacencia, sino más bien a una búsqueda constante de la excelencia.

Ilustración 4. ¿Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?

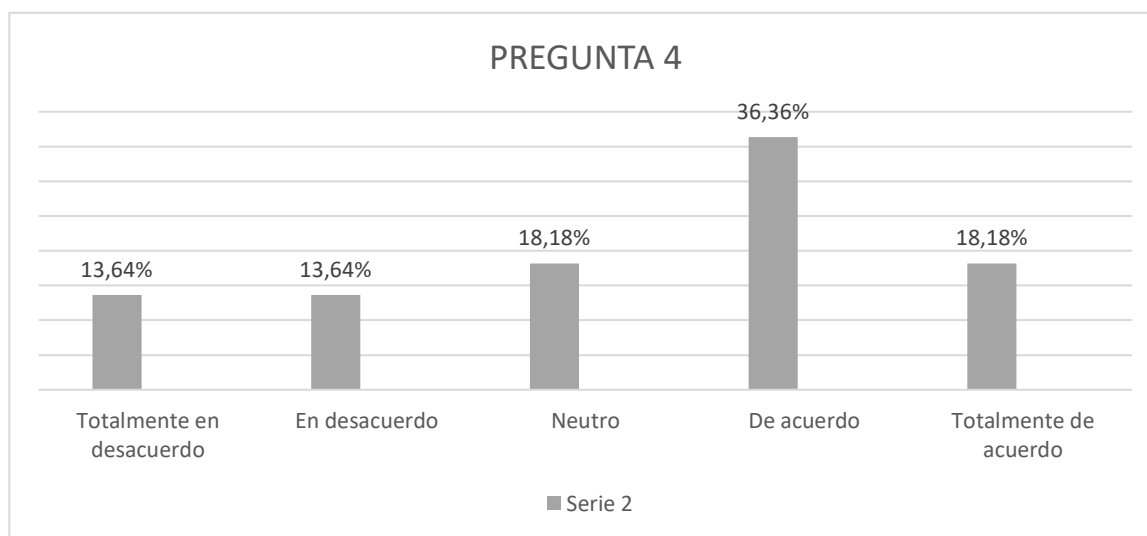


Análisis: conforme a los resultados de la encuesta, todos los trabajadores se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo con el (50%) en ambos casos con una buena relación entre compañeros de trabajo acompañado de una ausencia de respuestas negativas, esto indica un ambiente laboral armonioso, colaborativo y positivo. Además, la división equitativa entre las presentes categorías, demuestra que todos los encuestados están satisfechos con sus relaciones laborales y existe un equilibrio entre aquellos que consideran sus relaciones simplemente buenas con aquellas personas que las consideran excelentes.

Interpretación: una armoniosa relación entre compañeros se relaciona directamente con un ambiente interno saludable, puesto que interactúa el personal de la organización, es por ello que, las relaciones sociales y laborales entre las personas representa un factor relevante en el desempeño laboral. Además, al tener un compromiso por parte de los trabajadores, resulta favorable para las empresas contar con un clima positivo que les permita sentirse identificados con su equipo de trabajo.

Dicho esto, la organización al presentar una buena relación entre compañeros, no solo ayuda en su comportamiento, compromiso y actitudes sino también mejora el desempeño en sus actividades, ya que las percepciones colectivas de las personas juegan un rol importante que puede alterar el entorno que los rodea.

Ilustración 5. ¿En su institución entregan reconocimientos por un buen trabajo?



Análisis: los resultados de la encuesta presentan opiniones diversas, considerando aproximadamente la mitad de los encuestados con opiniones positivas y la otra con negativas. En primer lugar, el porcentaje mayoritario de individuos encuestados es de (36.36 %) que están de acuerdo en que la institución entrega reconocimientos por su desempeño en el trabajo indica que incurre en una satisfacción moderada de este factor, pues solo el (18.18 %) de 4 personas están completamente satisfechas por sus reconocimientos. Por otra parte, se observa que un promedio comprende el (18,18 %), encontrándose en incertidumbre según la motivación con recompensas de la organización, lo que puede sugerir que es necesario una comunicación más efectiva en el equipo y mayor transparencia en estos programas.

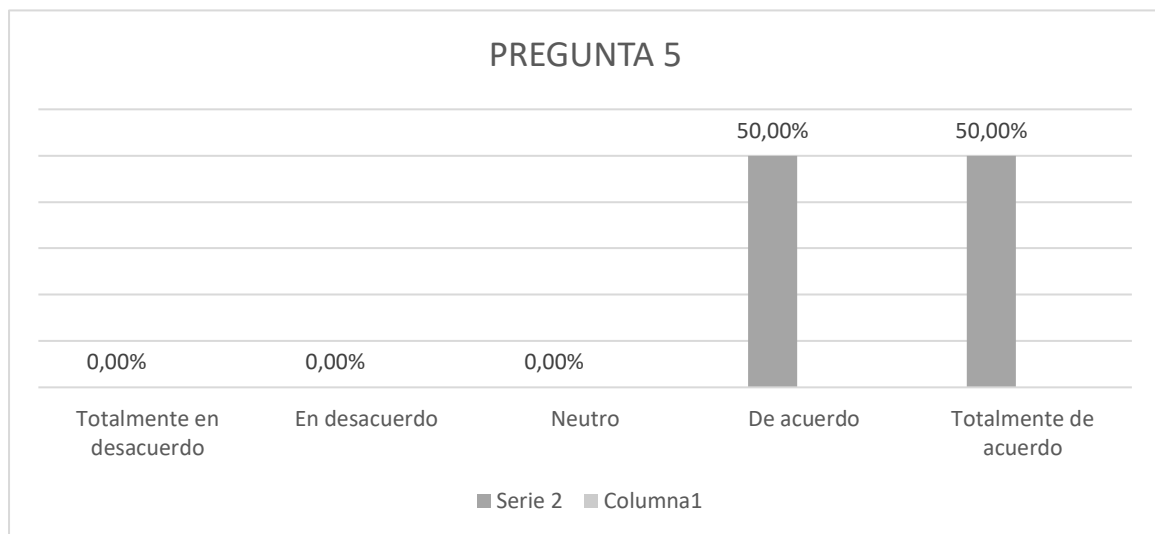
Sin embargo, se refleja que 6 personas comparten opiniones negativas, conformadas por el (13,64%) totalmente en desacuerdo y de igual manera en desacuerdo, lo que representa un (27,3%), esto indica una preocupación sobre la falta de reconocimientos en el grupo, lo que puede repercutir como una desmotivación y tener un bajo desempeño laboral.

Interpretación: los reconocimientos en las empresas juegan un papel indispensable en la motivación de su equipo de trabajo, pues representa una recompensa para las personas que han cumplido con las metas y realizado un arduo trabajo. Esta motivación que puede ser intrínseca demuestra una gran influencia para que el personal se esfuerce cada vez más y considere tener una alta necesidad de logro, por ello, es indispensable mejorar este indicador en la

organización, ya que, al abordar opiniones negativas puede reflejar problemas subyacentes en la cultura organizacional.

Así, se puede deducir que quienes dijeron estar en desacuerdo o en total desacuerdo pueden sentir que sus esfuerzos no son gratificados adecuadamente, llevando a la desmotivación y a la percepción de que su trabajo no se valora lo suficiente, así que es importante tomar medidas de mejora continua que incentive al personal, pues, el talento humano es el activo más importante de una empresa, lo que obliga a mejorar en la percepción de los reconocimientos que se manejan internamente, mejorando la comunicación e implementar en un mayor porcentaje de reconocimiento equitativo que aseguren que los colaboradores puedan recompensados por su trabajo.

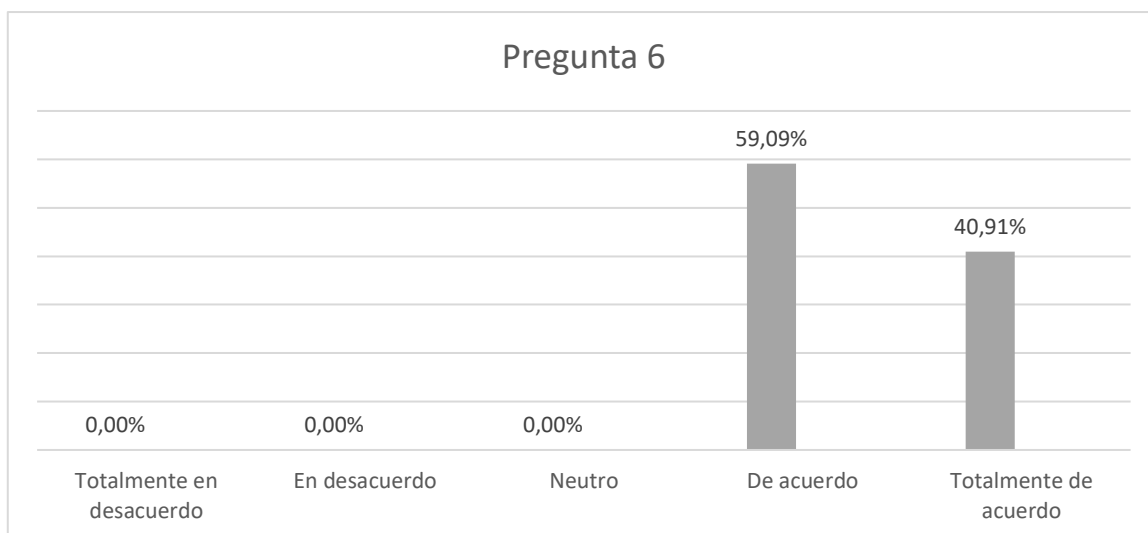
Ilustración 6. ¿En su trabajo hay posibilidades de promoción?



Análisis: Según la percepción de los encuestados, el (50%) está de acuerdo que en su trabajo hay posibilidades de promoción y el otro (50%) también se encuentran de acuerdo, esto representa una percepción positiva sobre las oportunidades de avance en la organización. Además, la inexistencia de respuestas de índole neutral o negativo, indica, que es evidente las oportunidades de mejora y todos los colaboradores pueden acceder a estas promociones.

Interpretación: las promociones representan méritos que motivan a los colaboradores de la organización para alcanzar sus metas profesionales y personales permitiendo mejorar su puesto de trabajo, con ello, la cooperativa demuestra que mantiene un alto nivel de promociones pues, los resultados son satisfactorios, lo que indica que para los encuestados representa reconocimiento, motivación, desarrollo y satisfacción, porque los conduce a comprometerse más con su trabajo al conocer que su esfuerzo conduce a un avance significativo para su carrera.

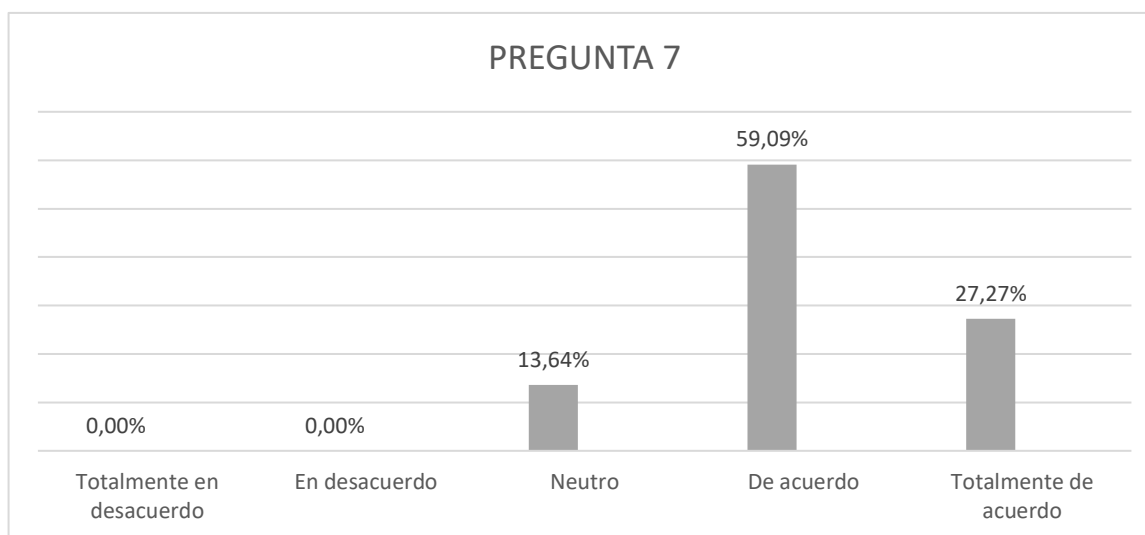
Ilustración 7. ¿Cuentan con normas y procedimientos de trabajo que garantizan el desempeño exitoso?



Análisis: Con referencia a la pregunta 6, la mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva de las normas y procedimientos, con un (40,91%) totalmente de acuerdo y (59,09%) de acuerdo, lo que demuestra que la organización cuenta con normas claras y eficientes que garantizan su desempeño exitoso. Al contar con procedimientos definidos, se asegura que los trabajos se realicen con una alta calidad y constantemente minimizando posibles errores en sus actividades, esto puede evidenciarse en los manuales de procedimientos, los cuales son importantes en las instituciones.

Interpretación: los procedimientos claros y detallados ayudan a los trabajadores a tener una guía en manejar las situaciones en el trabajo y cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y eficiente. Por ello, como mencionan Díaz et, al (2021) las empresas tienen la necesidad de implementar manual de normas, procedimientos y políticas acorde a los objetivos que persigue y cada miembro de la organización reconozca su uso y aplicación, de manera que contribuye en un ambiente más seguro y organizado. La uniformidad en las respuestas positivas también sugiere que los empleados están alineados y comprometidos con las políticas y procedimientos establecidos, lo que es un indicador positivo para la cultura organizacional y el éxito continuo de la empresa.

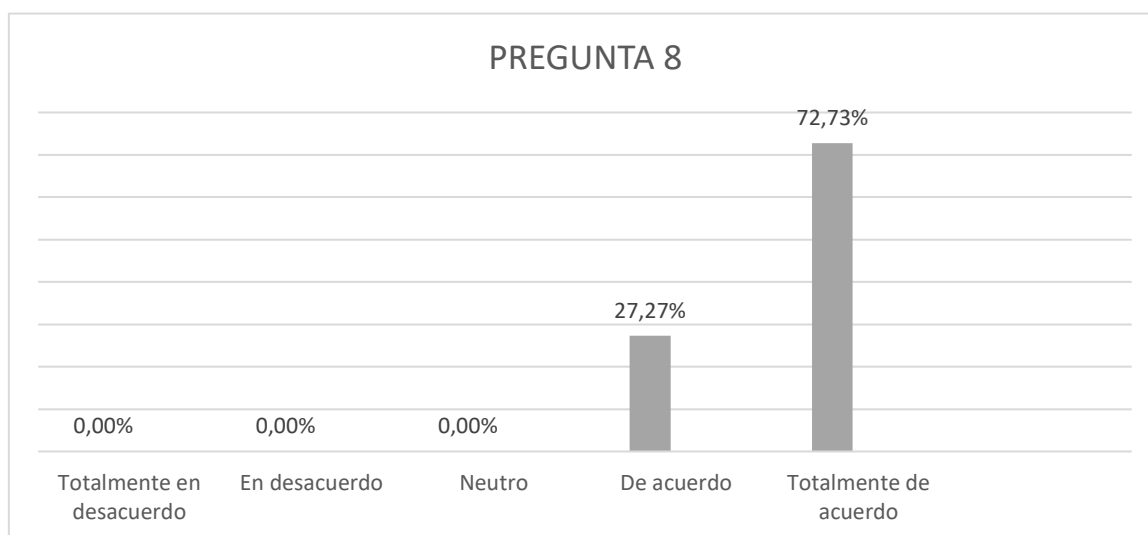
Ilustración 8. ¿Es bien remunerado según su formación y experiencia?



Análisis: Según los resultados obtenidos, se revela que el (59,09%) está de acuerdo con una proporción significativa de colaboradores que considera que su compensación es justa y adecuada para sus calificaciones y experiencia, por otra parte, el (27,27%) está de acuerdo y el (13,6%) de los encuestados se mantuvieron neutrales respecto a esta afirmación, lo que indicaría una falta de certeza o información sobre su salario comparado con los estándares de mercado.

Interpretación: Los colaboradores que consideran que son bien pagados probablemente sientan que su trabajo y experiencia son valorados adecuadamente por la organización. Esto puede aumentar su satisfacción laboral y motivación. Además, contribuye en percepción positiva sobre la compensación según la formación y experiencia, ya que puede favorecer a un clima laboral más positivo y a relaciones laborales más saludables, al reducir la insatisfacción y los conflictos relacionados con la remuneración.

Ilustración 9. ¿Se encuentra satisfecho con los resultados de su trabajo?

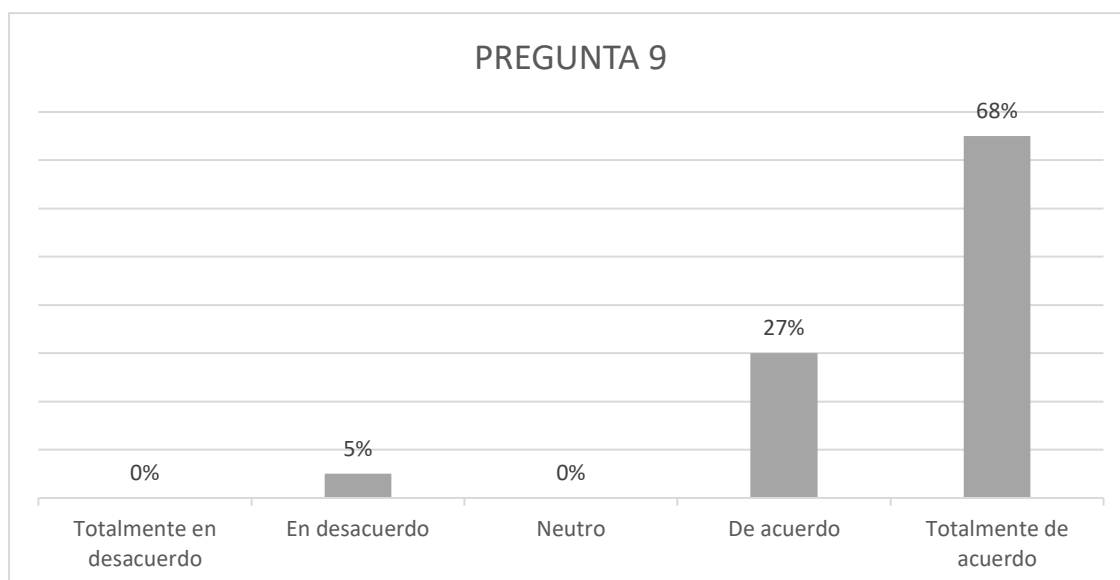


Análisis: Con relación a los resultados obtenidos, se demuestra que existe un (72,73%) de los encuestados totalmente satisfecho con los resultados de su trabajo, por lo que indica que el personal se encuentra comprometido con sus actividades, considerando una percepción bastante positiva en el desempeño laboral y la satisfacción personal, además el (27,27%) están de acuerdo y se observan una indiferencia en respuestas neutrales o en desacuerdo, lo que significa que no existen dudas ni insatisfacciones que reflejen un bajo compromiso.

Interpretación: La alta satisfacción con los resultados del trabajo refleja un alto nivel de motivación y compromiso de los empleados hacia sus tareas y responsabilidades. Empleados satisfechos son más propensos a mantener altos niveles de productividad y a contribuir positivamente al ambiente de trabajo. Esta motivación y compromiso no solo benefician la eficiencia individual, sino que también mejoran el desempeño del equipo y de la organización en su conjunto.

Sección 2: Desempeño Laboral

Ilustración 10. ¿Está altamente comprometido con las metas de la institución?

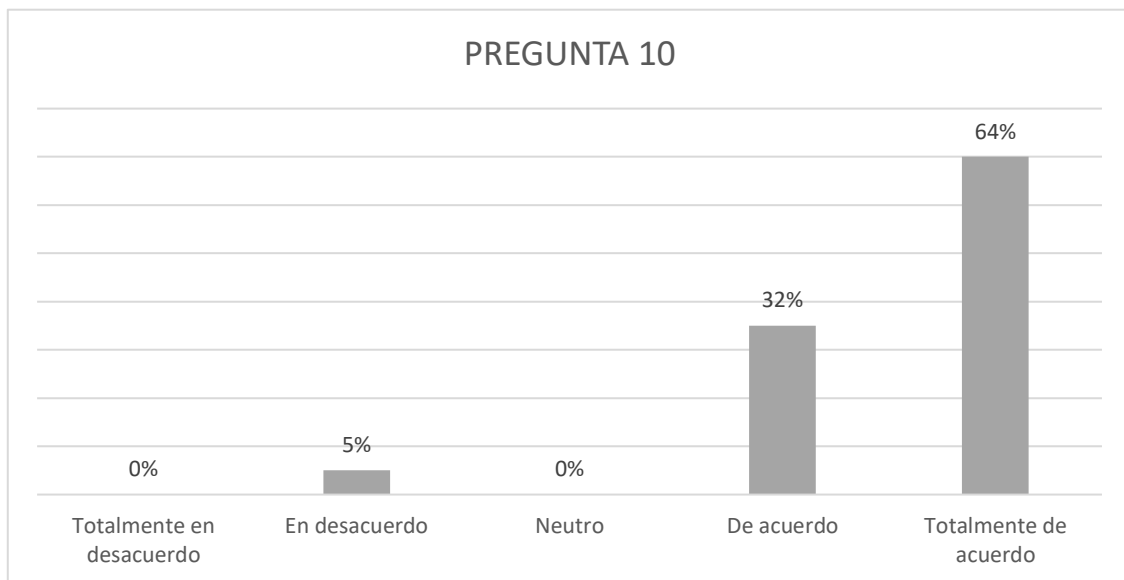


Análisis: los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de los encuestados (68%) está altamente comprometido con las metas de la institución, y el 27% está de acuerdo en su compromiso con la organización, por lo que estos resultados destacan la importancia tener en cuenta las metas que tiene la organización para realizar sus actividades diarias con el mismo objetivo.

Sin embargo, solo el 5% de los encuestados está en desacuerdo en estar comprometidos con las metas, esto indica que aquella persona tiene una perspectiva diferente sobre su compromiso con la entidad, demostrando que su desempeño en sus actividades impacta en la productividad laboral.

Interpretación: estos datos indican que la mayoría de los colaboradores encuestados reflejan sus actividades en el compromiso con las metas que tiene la cooperativa, llevando a cabo una buena participación laboral, teniendo en cuenta que el compromiso organizacional es importante para fomentar el desempeño laboral en la ejecución de sus tareas, con el propósito de actuar en beneficio de la institución. Al obtener un porcentaje mayor, es positivo para la empresa ya que tiene algunos de sus colaboradores comprometidos.

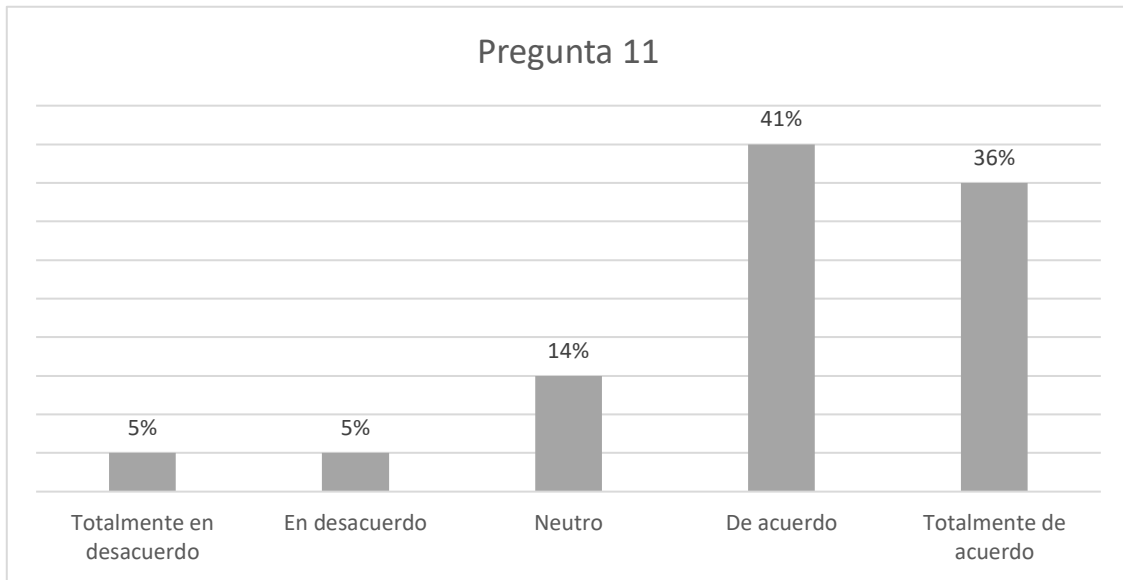
Ilustración 11. ¿Cree que el esfuerzo en sus actividades diarias puede llegar alcanzar sus metas personales y profesionales?



Análisis: la mayor parte de los encuestados (64%) están totalmente de acuerdo que el esfuerzo que desempeñan en sus actividades dentro de la cooperativa puede llegar alcanzar sus metas personales y profesionales, así mismo el 32% están de acuerdo con el enunciado, lo cual tiene una influencia en su dedicación y lealtad en cumplir sus metas, a la vez ser competentes en estar activos en la empresa. Aunque, existe una minoría del 5% que está en desacuerdo, lo cual indica que para algunos colaboradores creen que sus esfuerzos en sus actividades diarias no pueden llegar alcanzar sus metas.

Interpretación: dentro de la empresa tener un personal leal y comprometido es uno de los factores más importantes para cumplir con la misma meta, de acuerdo con la información recopilada se establece que la gran parte de su personal tiene una alta colaboración en el éxito empresarial, al creer que sus esfuerzos resulta relevante en sus metas alcanzadas.

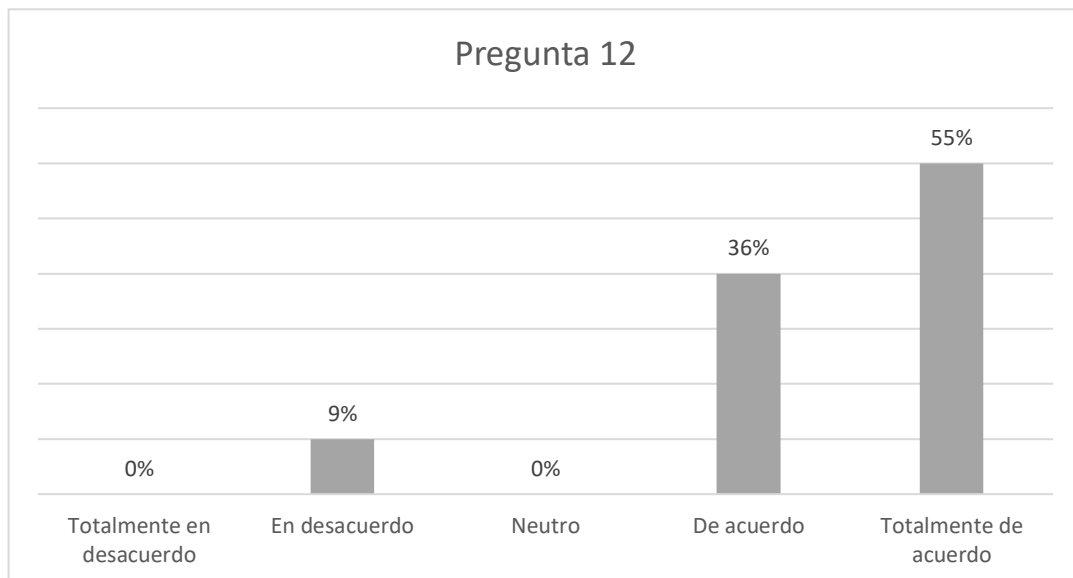
Ilustración 12. ¿Tiene un sentimiento de búsqueda de mejora continua de su desempeño personal?



Análisis: de acuerdo con los resultados obtenidos, el 41% de los encuestados están de acuerdo en tener un sentimiento de búsqueda de mejora continua para su desempeño personal, de la misma manera el 36% están totalmente de acuerdo, haciendo referencia que la mayor parte se encuentran en el proceso de identificar posibles errores que puedan afectar su desarrollo personal para mejorarlas. Sin embargo, pocos de los encuestados (5%) están en desacuerdo en tener una búsqueda de mejora continua de su desempeño personal, y con el mismo porcentaje están totalmente en desacuerdo, lo cual implica que aquellas personas no trabajan para alcanzar un buen desempeño personales, sin llegar a maximizar su potencial dentro de la institución.

Interpretación: el desarrollo de las personas viene dado con la iniciativa de ser mejor cada día, para las empresas es muy importante la búsqueda de mejora continua en el ámbito del talento humano porque de esa manera mejora y alcanza la excelencia, en este sentido la Cooperativa cuenta con una gran parte con personal que puede mejorar en sus procesos y tener un mejor rendimiento.

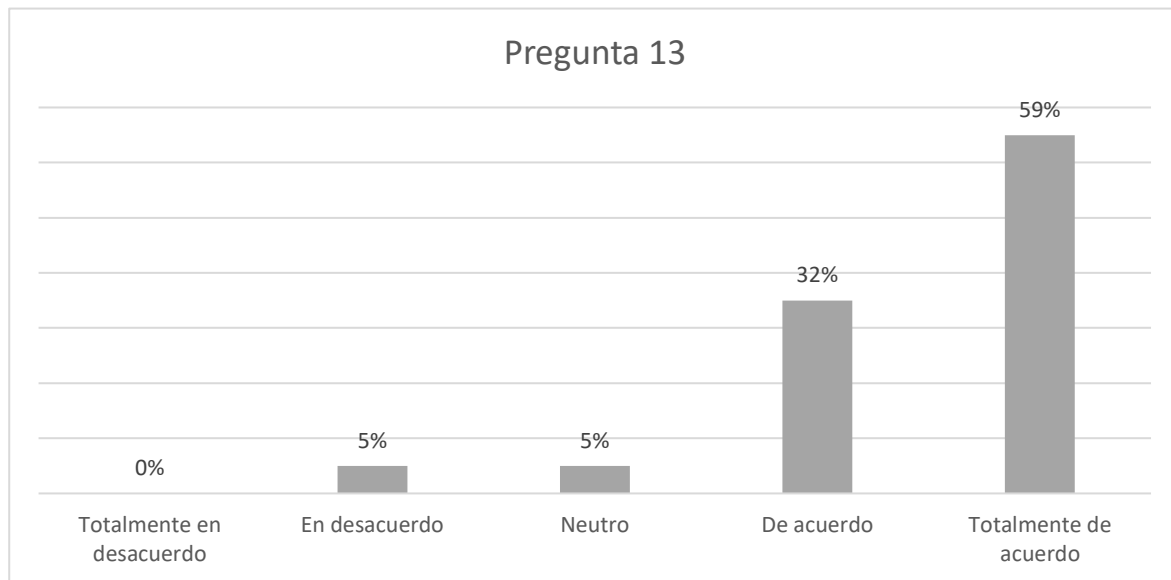
Ilustración 13. ¿Cree que si trabaja duro conduciría a resultados deseables para usted como para la empresa?



Análisis: según los resultados dados por los encuestados una gran parte de los colaboradores (55%) están totalmente de acuerdo que al trabajar duro conduciría a resultados que desean alcanzar como persona y como colaborador de la Cooperativa Jardín Azuayo, de la misma manera el 36% están de acuerdo, mientras que en un 9% están en desacuerdo que al trabajar con esfuerzo y dedicación obtendría grandes resultados en el ámbito personal y profesional.

Interpretación: en el entorno empresarial las actividades realizadas por el talento humano es importante porque depende de cada una para cumplir con lo planificado, según Conejero et al. (2022) las personas trabajadoras suelen estar muy bien consideradas en su entorno, llegando a ser elogiada, de manera que la cooperativa cuenta con un mayor número de personal que creen que en el trabajo duro obtienen buenos resultados.

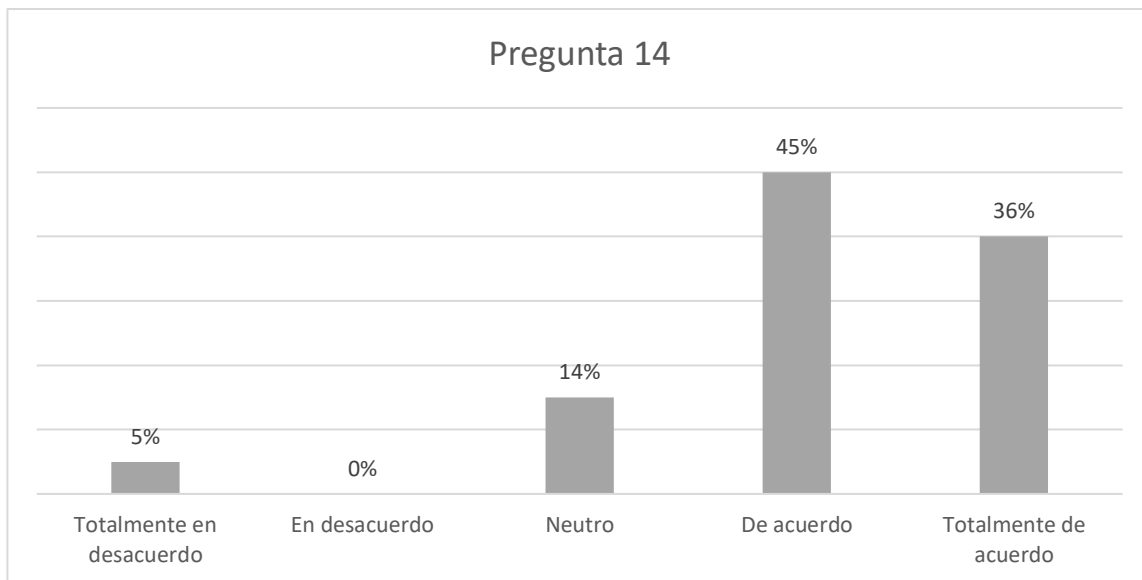
Ilustración 14 ¿Es recompensado de manera justa en comparación a sus compañeros por el mismo nivel de esfuerzo?



Análisis: la mayoría de los encuestados (59%) están totalmente de acuerdo, y el 32% están de acuerdo que son recompensados de manera justa por el mismo nivel de esfuerzo, lo cual provoca que los colaboradores se vean motivados en realizar sus tareas con mayor esfuerzo, el 5% están indecisos al responder de manera neutral, y el mismo porcentaje (5%) están en desacuerdo, que la recompensa no se realiza de manera justa en comparación a sus compañeros de trabajo, denotando la inconformidad en ellos.

Interpretación: la recompensa dentro de una empresa es un elemento importante que los gerentes aplican para tener un mejor desempeño laboral en los colaboradores con el propósito que no se sientan desmotivados, y puedan sentirse cómodos al realizar sus actividades designadas, con base en esta información se puede establecer que existe un mayor porcentaje que muestra que si son recompensados de manera justa, y el mínimo de los colaboradores acordaron que no han sido justos en la recompensa trabajando con el mismo nivel de esfuerzos.

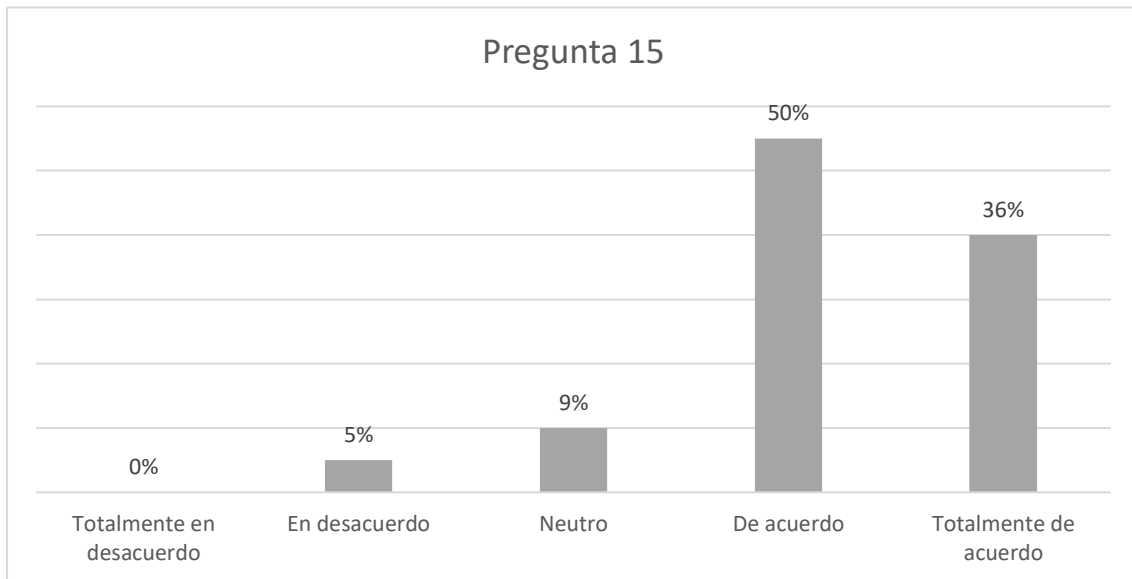
Ilustración 15. ¿Considera que en su trabajo son tratados con equidad?



Análisis: en relación a la ilustración 8, el porcentaje que lidera es el 45% donde los colaboradores están de acuerdo que en su lugar de trabajo son tratados con equidad, seguido con el 36% que están totalmente de acuerdo, sin embargo, se debe tomar en cuenta el 14% de las personas mantienen su respuesta neutral, en cuanto al trato que ofrece el responsable de la empresa, y así mismo, el 5% que están totalmente en desacuerdo, mostrando que para algunos no se realiza un trato justo en el trabajo.

Interpretación: el objetivo de ser tratados con equidad en el lugar de trabajo es conseguir que todos los colaboradores puedan obtener las mismas oportunidades de desarrollo, existe un mayor porcentaje que están a favor al trato que reciben, pero debe considerarse aquellos colaboradores que no sienten lo mismo, esto puede ser distintamente por su clase social, edad, estado civil u otros motivos, dando consigo bajo rendimiento en sus funciones.

Ilustración 16. ¿Considera que la asignación de recursos (equipos) en la empresa es equitativa para todos los colaboradores?



Análisis: Se puede identificar que la conformidad de los colaboradores en cuanto a la asignación de los recursos (equipos) que la empresa les otorga es equitativa para todos los colaboradores al presentar un 50% que demuestran que están de acuerdo, seguido con un 36% que han respondido que están totalmente de acuerdo, de tal forma que pueden realizar sus funciones diarias contando con equipos necesarios.

Mientras, que un 9% se encuentra en una posición neutra, donde no considera que la asignación de los recursos es equitativa en cuanto a sus compañeros de trabajo, así mismo, el 5% está en desacuerdo.

Interpretación: la asignación de los recursos es necesario para los colaboradores para que puedan ejercer sus actividades, en base con la información proporcionada, la mayor parte de los colaboradores están aceptando que cuentan con recursos, aunque presenta un mínimo porcentaje que no están de acuerdo, esto podría causar la disminución de la calidad en el trabajo.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de Resultados

A partir de las encuestas virtuales realizadas en la plataforma de formulario de Google, enviado a los 22 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la ciudad de Pasaje, se analizaron los resultados obtenidos, considerando una base de datos que refleja las respuestas de las 15 preguntas relacionadas con la motivación y desempeño laboral, donde tenía opción múltiple de escala de Likert.

De las 15 preguntas, se ha considerado 3 más relevantes, y que debe ser tomado en cuenta por parte del responsable de la agencia y el colaborador. En primera instancia, la ilustración 5 demuestra que el 13,64% corresponde a las respuestas de los colaboradores que están totalmente en desacuerdo en recibir reconocimientos por un buen trabajo, este segmento puede sentirse desmotivado, lo cual puede impactar negativamente en su desempeño y compromiso.

El reconocimiento por un buen trabajo es un factor motivador según la teoría de Herzberg, porque puede incrementar la satisfacción laboral y fomentar un ambiente de trabajo positivo, promoviendo un rendimiento superior y una mayor dedicación a las tareas, por tanto, el responsable de la agencia puede intervenir para mejorar que todos los colaboradores perciban positivamente los esfuerzos por su trabajo.

Otra pregunta a considerar es que si el colaborador tiene un sentimiento de búsqueda de mejora continua de su desempeño laboral, la ilustración 12 muestra un pequeño porcentaje está totalmente de acuerdo y en desacuerdo (5%), este grupo reducido puede requerir intervenciones específicas para fomentar una mentalidad de crecimiento y desarrollo, por otro lado, existe el 41% que están de acuerdo y el 36% están totalmente de acuerdo, esto es un indicador positivo que refleja un alto nivel de compromiso y proactividad por parte de los colaboradores hacia su propio desarrollo profesional.

La búsqueda de mejora continua es fundamental para establecer y mantener una cultura de excelencia dentro su desarrollo personal, los colaboradores que constantemente buscan mejorar sus habilidades y conocimientos contribuyen a elevar su desempeño en la organización, por tal motivo, las empresas deben definir metas claras y alcanzables que desafíen a los individuos a superarse y a buscar constantemente la mejora de su desempeño.

Con relación a la pregunta 14, hay un mayor porcentaje (45%) que están de acuerdo y un 36% que están totalmente de acuerdo que percibe un trato justo y equitativo en su lugar de trabajo,

lo que es positivo para la cooperativa, pero existe un 14% que respondieron de forma neutral y un 5 % que están totalmente en desacuerdo con su percepción del trato con equidad.

4.2 Contratación Teórica de Resultados

Con referencia a los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de ahorro Crédito Jardín Azuayo del cantón Pasaje de la provincia de El Oro se logró determinar que existen varios factores que motivan a una persona y la hace proactiva junto a un espíritu de desarrollo en su desempeño en las organizaciones.

Existen diversas acciones que motivan a las personas, entre ellas los reconocimientos, que se fundamentan en prácticas que reconocen los logros y felicitan dichas acciones mediante reconocimientos. Estas acciones como mencionan Zangaro y Szlechter (2022) pueden enmarcarse desde un gesto tan cotidiano como una felicitación hasta reconocimientos monetarios. Algunas empresas suelen felicitar a los colaboradores mediante vía mail, a través de un post en redes sociales hasta incluso un feedback y otras pueden incluir ascensos, incrementos salariales, bonos o premios en efectivo.

El resultado de aplicar un programa de recompensa supone mejorar el desempeño y rendimiento, motivando al personal de una organización, por lo que se considera una herramienta indispensable que los gerentes deben incluir en sus estrategias, lo que se contrasta con la información obtenida de las encuestas, al determinar que hay un porcentaje de individuos que no están de acuerdo con las recompensas por su trabajo.

Para mejorar de este parámetro, Moreno et al. (2018) mencionan en su estudio “Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil – Confección” que existen colaboradores que no estaban totalmente satisfechos en los reconocimientos percibidos en su institución al cumplir con los objetivos. Por ello, aumentar los reconocimientos por su desempeño o incentivos constituye un factor de motivación. Esto conducirá al logro de la autorrealización y mejorará la productividad en la organización.

La encuesta realizada a los colaboradores de la Cooperativa reveló que la búsqueda de mejora continua en el desempeño de los colaboradores no está plenamente satisfecha, lo que hace indispensable mejorar este parámetro. Al analizar el enfoque de la mejora continua, esta implica una dedicación constante de perfeccionamiento en su carrera profesional, lo que implica un aprendizaje individual que beneficia a los miembros del equipo, como estratégico ya que es una herramienta estratégica para llevar al éxito la organización.

Argüelles et al. (2020) en su estudio “El éxito en las MiPyMES a través del desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores” realizado a varias empresas turísticas del Municipio de Campeche de México, obtuvo resultados similares a la presente investigación, de la cual sustenta que la oportunidad de desarrollo depende de la falta de autonomía en la toma de decisiones individuales frente a acciones problemáticas dentro de las organizaciones, puesto que la capacidad de ejercer adecuadamente en sus tareas no les da el crédito de una mejora continua apuntando a la desmotivación laboral, por ello se interesan en mejorar la capacidad de aprendizaje y aspectos motivacionales que ayuden a al logro de los objetivos individuales como los de la institución.

Al considerar estos resultados, se logra contrastar la información de la encuesta realizada a los colaboradores de la Cooperativa Jardín Azuayo, puesto que el personal no crea un sentimiento de búsqueda de mejora continua en su desempeño personal, esto se refleja en su falta de autonomía, al considerar que no se encuentran motivados para identificar áreas en los que pueden mejorar sus habilidades dentro de la organización, por ello no sienten la necesidad de superación o alcanzar niveles más altos de competencia y eficiencia en sus puestos de trabajo.

Por esta razón, es importante fomentar una cultura de mejora continua que involucre objetivos claros, con metas de desempeño que generen un aprendizaje continuo donde se valore el crecimiento personal y profesional, además del sentimiento de motivación para identificar áreas de mejora y superar niveles mayores de eficiencia que contribuya al éxito de la Cooperativa.

Desde otra perspectiva, la equidad en el lugar de trabajo, juega un papel indispensable en la percepción de los trabajadores de una organización y repercute de manera significativa en el desempeño laboral, puesto que como mencionan Picó et al. (2019) es importante analizar el trato que perciben los colaboradores mediante estudios diarios que verifiquen la variación de su desempeño.

Al considerar este factor como influyente en la motivación, estos autores realizaron un estudio a 28 trabajadores del sector automoción, denominado “Relaciones de la justicia entre compañeros y la justicia del supervisor con el desempeño: un estudio de diario” de la cual los resultados obtenidos fueron que existe una relación entre la justicia del supervisor y el desempeño de los trabajadores, por tanto, se siente en la necesidad de mejorar su desempeño al ser tratado de manera justa y equitativa.

Esta información sirve de sustento para los resultados obtenidos de la presente investigación en la Cooperativa, puesto que, existe un porcentaje relativo de colaboradores que no perciben que en su trabajo sean tratados con equidad. Esto repercute en el desempeño laboral de sus funciones, por lo que es importante mejorar en el clima laboral de la organización al implementar varias iniciativas estratégicas que reconozca y recompense comportamientos que fomenten un ambiente de trabajo justo y respetuoso.

4.3 Propuesta Integradora

4.3.1 Descripción de la propuesta

En las organizaciones, el talento humano es el activo máspreciado involucrado en lograr los objetivos organizacionales, por lo que es importante contar con un equipo motivado en sus tareas para el éxito de las empresas. Sin embargo, en varias ocasiones los colaboradores no se sienten motivados lo que puede incurrir en un bajo desempeño laboral e impactos negativos en la institución.

Para lograr mejorar el desempeño laboral mediante la motivación, en primer lugar, es necesario analizar el problema principal de este proyecto integrador que es la siguiente: *¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?* Se ha identificado que la motivación es importante para el talento humano, los hallazgos describen que algunos concuerdan que la empresa no entrega reconocimientos por su desempeño. Por esta razón, la investigación propone prácticas de motivación que incentiven a las personas a seguir trabajando con esfuerzo, junto a un equipo, donde prevalezca la armonía y el respeto, con la implementación de capacitaciones.

Al considerar estos factores, los colaboradores podrán ser más productivos mejorando en el rendimiento de sus tareas, además crean un ambiente de trabajo armonioso y agradable al contar con una actitud positiva y colaborativa, de igual manera están más comprometidos con los objetivos de la empresa, lo que resulta en un equipo alineado a la visión y misión, lo que genera un impacto positivo en la Cooperativa Jardín Azuayo del cantón Pasaje.

Es de gran importancia proponer prácticas de motivación que fomenten la mejora continua, el reconocimiento, y un ambiente de trabajo armonioso y equitativo con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Fase de implementación (Aplicación de resultados)

La motivación permite al trabajador ser más productivo, por tal razón, la empresa debe motivarlos para que realicen una tarea que será recompensada, de acuerdo con Ponce (2023) proporcionar oportunidades de desarrollo aumenta la motivación y el compromiso del talento humano, a su vez demuestra que la organización se preocupa por su desempeño profesional, esto puede incluir capacitación y en habilidades técnicas y blandas. Entonces, la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo puede motivar a sus colaboradores brindando capacitaciones de su interés para contribuir en la carrera profesional, de esa manera, los estaría reconociendo por su esfuerzo laboral con conocimientos más amplios.

5.4 Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica-Económica-Social-Ambiental

5.4.1 Dimensión técnica:

Burdiles et al. (2019) determina que la factibilidad técnica implica la tarea de identificar y especificar todos los recursos tecnológicos necesarios para llevar a cabo un proyecto, incluyendo herramientas, equipos e insumos esenciales para todas las etapas de su ejecución. Por ello, es esencial la aplicación del estudio técnico para analizar los recursos que se utilizaron en la elaboración de este proyecto, los cuales fueron los siguientes:

- Equipo de computación
- Herramienta de software

En palabras de Garzón y Suárez (2020), implica determinar la ubicación apropiada del proyecto, con todos los aspectos técnicos como los equipos y las instalaciones necesarias, así también aspectos organizativos esenciales.

Localización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

El presente proyecto se encuentra ubicado en la provincia de El Oro, en el Cantón Pasaje, en la presente imagen se puede observar que la institución se encuentra situada entre las calles Bolívar y Colón, siendo la única Agencia en este cantón y la fuente de estudio del proyecto integrador.

Ilustración 17 Localización de la empresa



Fuente: Google Maps 2024

5.4.2 Dimensión Económica

Teniendo en cuenta a Basurto y Buste (2020) el análisis económico de un proyecto busca calcular de manera precisa y cuantitativa los aspectos económicos de un proyecto, con el objetivo de evaluar la viabilidad del estudio mediante la proyección detallada de los costos y beneficios esperados, permitiendo determinar si el proyecto es económicamente factible, en este sentido, para el presente proyecto integrador se detalla los factores económicos necesarios para realizarlo:

- Transporte
- Energía eléctrica
- Internet

Al lograr determinar los factores económicos utilizados en el proyecto, se busca cumplir los objetivos propuestos resaltando la factibilidad que tiene el proyecto al considerar que estos recursos fueron de soporte para realizar las reuniones con el gerente de la cooperativa para la posterior realización de encuestas aplicadas mediante la herramienta de Microsoft Forms de la suit de Office 365, con el objetivo de minimizar los gastos y permitir llevar a cabo las tabulaciones de los resultados de manera ágil y productiva.

5.4.3 Dimensión social:

Las organizaciones se vinculan en gran medida con la sociedad, puesto que el éxito depende cada vez con mayor relevancia a factores que contribuyen al mejoramiento social, económico y ambiental. Es por ello que la dimensión social según Serna et al., (2021) se refiere a la habilidad de una empresa para escuchar, atender, comprender y cumplir con las expectativas de los miembros que presentan un papel en el desarrollo de la empresa, además implica el cuidado y preservación del entorno.

Este enfoque integral ayuda a la empresa a orientar sus actividades en beneficio de los involucrados, por lo que, para este estudio, se fundamenta en contribuir al mejoramiento de la motivación de los colaboradores para que incrementen su desempeño en la realización de sus actividades y satisfagan las necesidades de los clientes, ya que, al mejorar estos aspectos de los colaboradores, aumenta la calidad de servicio siendo más eficiente y efectiva.

Al considerar el presente enfoque, se logra determinar que la factibilidad en el ámbito social del proyecto ejerce un impacto positivo a la comunidad, al considerar la motivación; las organizaciones podrán implementarlo para mejorar en su cultura organizacional y aumentar la productividad y eficiencia de las empresas. Además, mejora en el clima laboral y las relaciones interpersonales de los colaboradores, ejerciendo un mayor compromiso y lealtad de los empleados hacia la empresa

5.4.4 Dimensión ambiental:

Evalúa el resultado de cualquier actividad que mide el impacto de un evento peligroso que afecta la disponibilidad del proyecto, deteriora o destruye los recursos ambientales para mejorar la calidad de vida de las personas (González Díaz & Vidaud Quintana, 2009). Esto implica analizar los posibles impactos negativos que el proyecto podría tener en el entorno natural, así como identificar medidas para mitigar estos efectos.

En el caso del presente proyecto sobre “la motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Pasaje”, no tiene un impacto directo sobre el medio ambiente. Se centra en aspectos sociales y organizacionales dentro de un contexto laboral, como la satisfacción de los trabajadores, la productividad y el bienestar en el trabajo. Por lo tanto, desde una perspectiva de factibilidad ambiental, no requiere evaluaciones o consideraciones específicas naturales.

5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La conclusión a la que se ha llegado tras la revisión y análisis de estos estudios es que la motivación es un factor importante dentro de las organizaciones que impulsa la productividad y la excelencia en la ejecución del trabajo, aportando así beneficios tanto a nivel personal como profesional, mediante un clima laboral propicio, con la satisfacción de las necesidades de los colaboradores, particularmente las relacionadas con la motivación, se fomentará un adecuado nivel de desarrollo en su trabajo. Este estado motivacional no solo incita al compromiso con las responsabilidades asignadas, sino que también fortalece el vínculo entre los trabajadores y sus tareas, creando así un entorno favorable dentro de la Cooperativa.

Tras analizar los factores que influyen en la motivación, y la revisión de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, se concluyó que el ambiente de trabajo es uno de los factores, puesto que, todos se encuentran satisfechos con las instalaciones y servicios que ofrece la institución. Otro factor relevante es la integración que existe entre compañeros al tener una buena relación laboral, por tal razón, estos aspectos se consideran fundamentales para mantener la motivación y su compromiso en sus actividades.

Con base en el análisis realizado para determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral, se concluye que la motivación ejerce una influencia directa en el compromiso de los colaboradores con sus responsabilidades. Cuando los individuos están motivados, muestran una mayor dedicación hacia sus objetivos aumentando su productividad. Además, la motivación puede impulsar a las personas a buscar formas de mejorar y desarrollarse profesionalmente, lo que conduce a una mejora continua en su desempeño laboral, de tal manera, forma un ciclo positivo que beneficia tanto a los individuos como a la organización.

5.2 Recomendaciones

Con el propósito de ofrecer soluciones al problema identificado en la presente investigación y considerando los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta realizada, se presentan a continuación las siguientes recomendaciones:

- En primer lugar, es importante valorar y celebrar los logros del personal de la organización ya que puede considerarse como una fuente de motivación en los trabajadores, de esta manera es recomendable implementar un programa de reconocimientos financieros y no financieros a los colaboradores de la cooperativa Jardín Azuayo, con el objetivo de aumentar la motivación y mejorar el desempeño mediante la mención en reuniones, esto puede llevarse a cabo al reconocer públicamente a los colaboradores más destacados durante las reuniones de equipo o asambleas, con estas prácticas, la cooperativa fortalecerá su cultura organizacional y promoverá un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo.
- Como segundo punto, una forma de mejorar el desempeño de los trabajadores puede realizarse promoviendo una cultura organizacional que valore y fomente la mejora continua mediante programas de capacitación que aborden habilidades técnicas y blandas al crear objetivos y metas individuales que promuevan el aprendizaje continuo. Además, es esencial proporcionar capacitaciones al personal no solo en su área de trabajo, sino también en su inteligencia emocional, incluyendo talleres que incorporen el reconocimiento de emociones, técnicas de autocontrol junto con la gestión del estrés. Al considerar estos aspectos, el personal podrá lograr un equilibrio entre su vida personal y laboral, promoviendo un ambiente de trabajo armonioso junto a un personal más productivo para la cooperativa.

5.3 Referencias

- Alonso, J., Alonso, A., Valera, M., & Cuevas, L. (2022). Aprendizaje estadístico basado en niveles de investigación. *Revista Educación*, 46(1), 1-16. doi:10.15517/revedu.v46i1.45425
- Álvarez Indacochea, B., Alfonso Porraspita, D., & Indacochea Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didáctica y Educación*, 9(2), 1-12. Obtenido de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/758>
- Álvarez Silva, L. A., López Rodríguez, L. A., & Silva Avilés, N. E. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Podium*(35), 87-96. doi:10.31095/podium.2019.35.6
- Argüelles, L., Quijano, R., Fajardo, M., Medina, F., & Cruz, C. (2020). El éxito en las MiPyMES a través del desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1), 8-13. Obtenido de <https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/5ffe00147d3f5a618711b354/1610481684610/02+ArguellesMa+CML139+ATS+V12N1+8-13.pdf>
- Arias González, I. P., Guerrero Arrieta, K. G., Orozco Orozco, W. H., Castro Barreno, G. J., & Caminos Manjarrez, W. G. (2023). La gestión del talento humano como un aporte fundamental para el desarrollo de las empresas. *Revista latinoamericana de ciencias sociales y humanidades*, 4(2), 3736-3749. doi:10.56712/latam.v4i2.867
- Aroha Machado, M., & Olga Rodríguez, S. (2020). Organización empresarial y de recursos humanos. Editorial Tutor Formación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=CzzQDwAAQBAJ&lpg=PA30&dq=Lo&hl=es&pg=PA32#v=onepage&q&f=false>
- Arrogante Ramírez, A. B. (2022). *Organización de eventos empresariales*. España: Ediciones Paraninfo, SA. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Organizaci%C3%B3n_de_eventos_empresariales_2/o4h3EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libros%20de%20la%20motivacion%20laboral%202022&pg=PA40&printsec=frontcover
- Avendaño, W. R., Luna, H. O., & Rueda, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 190-201. doi:10.52080/rvgluz.26.e5.13
- Ayensa Esparza, Á. M. (2022). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. España: Ediciones Paraninfo, SA. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Recursos_humanos_y_responsabilidad_social/IKV3EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&pg=PA149&printsec=frontcover
- Barahona, L. I., Rosillo, L. V., Ayala, L. R., & Barcos, I. F. (2023). Apuntes al método científico en el siglo XXI desde una perspectiva jurídica. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 1, 1-7. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9107696>

- Basurto, I. Y., & Buste, G. D. (2020). Estudio de factibilidad para un parque acuático en el cantón Manta, Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 11(1), 66-80. doi:10.33936/eca_sinergia.v11i1.1696
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. doi:10.17162/riva.v7i1.1417
- Bernal, C., & Sierra, H. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Pearson Educación de México S.A de C.V. Obtenido de https://www.academia.edu/43798784/Proceso_Administrativo_para_las_organizaciones_del_siglo_XXI_PEARSON
- Bernal-Álava, Á., Bello-Holguín, J., Cedeño-García, G., & Bernal-Álava, M. (2023). Clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes en la unidad educativa Dr. Isidro Ayora Cueva. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 9(1), 197-226. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3131/7257>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Burdiles, P., Castro, M., & Simian, D. (2019). Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 8-18. doi:10.1016/j.rmcl.2018.12.004
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., Cruz-Morales, F. D., & Sangerman-Jarquín, 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), 1603-1617. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Cantú, N., Pedraza, N., & Madero, S. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior. *Formación Universitaria*, 16(4), 11-20. doi:10.4067/S0718-50062023000400011
- Carrasco, R. E., Auca, J., Visa, S., Atajo, J., & SantaCruz, A. (2023). Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior. *CLAEC*. doi:10.23899/9786586746341
- Chagray, N. H., Ramos, S. E., Neri, A. C., Maguiña, R. M., & Hidalgo, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 2(11), 21-29. doi:10.22458/rna.v11i2.3297
- Conejero López, S., Pascual Jimeno, A., & Etxebarria Bilbao, I. (2022). ¿Por qué el trabajo duro de una persona funciona como heurístico de su carácter moral? *EduPsykhé*. *Revista de Psicología y Educación*, 19(1), 128-143. doi:10.57087/edupsykhe.v19i1.4379

- Díaz, J., Castaño, R., Falcón, D., & Rodríguez, B. (2021). Perfeccionamiento del Manual de procedimientos contables de una Cooperativa Agropecuaria. *COODES COOPERATIVISMO Y DESARROLLO*, 9(1), 314-342. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v9n1/2310-340X-cod-9-01-314.pdf>
- Dolores, E., Salazar, J. F., & Valdivia, M. d. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(26). doi:10.23913/ride.v13i26.1478
- Durán, C. (2019). El salario suficiente como derecho humano fundamental en Venezuela. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 2(3), 149-158. doi:10.62452/dc88t965
- Escalante, T. M., Mackay, C. R., Escalante, T. A., & Mackay, R. A. (2022). Influencia de los estímulos laborales en los empleados con la productividad empresarial. *AlfaPublicaciones*, 4(1.1), 150-163. doi:10.33262/ap.v4i1.1.151
- Gallardo, E. E. (2017). Metodología de la Investigación: manual interactivo. *Continental*, 96. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, L. F., Fulquez, S. C., & Vázquez, J. (2020). Satisfacción laboral en docentes del sistema público en México: factores estresores que afectan la salud laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 235-246. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35190>
- Garzón, G., & Suárez, G. D. (2020). El estudio de factibilidad y su impacto en la toma de decisiones del proceso inversionista. *Revista Científica Agroecosistemas*, 8(3), 45-49. Obtenido de <https://aes.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/425/399>
- Gómez, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
- Gómez-Bayona, L., García Gutiérrez, S., Montes Gómez, L. F., & Vélez Bernal, O. (2023). Knowledge management and alliance management capacity: A literature review from June to December 2021. *Journal of Management*, 39(75), 1-16. doi:10.25100/cdea.v39i75.12101
- González Díaz, L., & Vidaud Quintana, I. (2009). Factores para evaluar la viabilidad de proyectos de conservación de edificaciones esenciales, no productivas, en zonas sísmicas. *Ingeniería*, 13(1), 25-30. Obtenido de https://www.revista.ingenieria.uady.mx/volumen13/factores_evaluar.pdf
- González García, W., & Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*(51), 54-74. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas,

- y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.
doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO Revista Científica Mundo de la Investigación y Conocimiento*, 4(3), 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Leyva, J., & Guerra, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *EDUMECENTRO*, 12(3), 241-260. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/edumecentro/ed-2020/ed203p.pdf>
- Lopez-Vera, F. (2021). Factores Motivacionales que Inciden en el Bienestar de Estudiantes Universitarios. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(5), 136-145. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/494/865>
- Luciani , L. R., Zambrano, Á. A., & González, A. I. (2019). MIPYMES ecuatorianas: Una visión de su emprendimiento, productividad y competitividad en aras de mejora continua. *Cooperativismo y Desarrollo (COODES)*, 7(3), 313-332. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7122048>
- Macías, E. K., & Vanga, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-56. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35757/38057>
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1–18.
doi:10.15174/au.2019.2153
- Mar Orozco, C. E., Barbosa Moreno, A., & Molar Orozco, J. F. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=e5otEAAQBAJ&lpg=PP1&dq=m%C3%A9todo%20de%20investigaci%C3%B3n%20&lr&hl=es&pg=PA27#v=onepage&q=cualitat&f=false>
- Marcillo, D. M., & Pulgarín, S. V. (2023). Competencias emprendedoras que permiten el desarrollo de la creación de un emprendimiento. *Travesía Emprendedora*, 7(1), 169-172. doi:10.31948/travesiaemprendedora.vol7-1.art20
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza , R., Martel , C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
doi:10.35622/inudi.b.080
- Merchán Morales, A. M., & Vera Alvarez, A. D. (2022). Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando*

- Productividad Institucional*, 10(2), 81-86. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8625447>
- Merino-Plaza, M. J., Carrera-Hueso, F. J., Roca-Castelló, M. R., Morro-Martín, M. D., Martínez-Asensi, A., & Fikri-Benbrahim, N. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanitaria*, 32(4), 352-361. doi:10.1016/j.gaceta.2017.02.009
- Moreno, A., Chang, E., & Romero, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme coombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 392 - 406. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23755/24159>
- Muñoz Choque, A. M. (2021). Estudio de tiempos y su relación con la productividad. *Enfoques. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 17(5), 40-54. doi:10.33996/revistaenfoques.v5i17.104
- Olivera, Y. J., Leyva, L. L., & Napán, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. doi:10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003
- Parreño, Á. (2016). Metodología de investigación en salud. *ESPOCH*, 17, 124. Obtenido de <http://cimogsys.esepoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-224845-metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20en%20salud-comprimido.pdf>
- Peña, H., & Villón, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica*, 3(7), 177-192. doi:10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192
- Picó, B., Martínez-Tur, V., & Estreder, Y. (2019). Relaciones de la justicia entre compañeros y la justicia del supervisor con el desempeño: un estudio de diario. *Acción Psicológica*, 16(1), 129–142. doi:10.5944/ap.16.1.22458
- Ponce Pincay, S. L., Ponce Toala, S. E., & Sumba Bustamante, R. Y. (2023). Aporte de la motivación laboral en el clima organizacional de las pymes en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 8(5), 211-232. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9292152>
- Puma, M., & Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 46-53. doi:10.21503/cyd.v23i3.2141
- Quispe, A. M., Pinto, D. F., Huaman, M. R., Bueno, G. M., & Valle-Campos, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 78-83. doi:10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627
- Quispe, G. C., Durán, V. H., Benites, A. A., & Bringas, V. Y. (2023). Motivación laboral en pymes del sector construcción, Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 113-125. doi:10.52080/rvgluz.28.101.8

- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(20), 189-208. doi:10.36791/tcg.v8i20.166
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. doi:10.33210/ca.v9i3.336
- Saavedra Sandoval, J. W., Santillán Guzmán, K., & Saavedra Sandoval, R. (2022). Motivación docente y desempeño laboral en Pachiza, San Martín –Perú. *Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 3(1), 135-145. doi:10.51798/sijis.v3i1.221
- Sabater Fernández, C., De Armas Bravo, D., & Cabezas Medina, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 397-405. doi:10.5209/cuts.58635
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technical*, 22(2), 161-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Serna, L., Florez, J., Lopez, Y., & Escalante, U. (2021). Contribución de las empresas al mejoramiento social, económico y como desarrollo en Colombia. *Revista de la Universidad del Azuay*(8), 237-267. Obtenido de <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem/article/download/443/643/1055>
- Sierra Carpio, D. A., & Melgar Bayardo, J. (2021). Orientaciones estratégicas, compromiso y desempeño organizacional en mipymes diseño gráfico: el caso de Ciudad Juárez, Chihuahua. *Economía creativa*(16), 44 – 74. Obtenido de <https://ciecpress.centro.edu.mx/ojs/index.php/CentroTI/article/view/535/301>
- Sonda de la Rosa, R., Estolano Cristerna, D., & Guerra Mondragón, S. (2020). Expectativas laborales de los centennials para los negocios turísticos de Cancún. Enfoque basado en la Teoría de las necesidades de McClelland. *Dimensiones Turística*, 4(7), 51-180. doi:10.47557/KJLU4449
- Udiz Rodríguez, G. (2019). *Manual de Dirección Comercial y Marketing*. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Manual_de_Direcci%C3%B3n_Comercial_y_Marketing/K3yODwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&pg=PT142&printsec=frontcover
- Valdivia Ramírez, E. R., González Casanova, F. R., & Armesto Céspedes, M. S. (2023). Motivación y satisfacción laboral de docentes en gastronomía de institutos de Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), 316-329. doi:10.52080/rvgluz.28.e9.20
- Zangaro, M., & Szlechter, D. (2022). Reconocimiento y trabajo: una mirada desde el posfordismo. *Trabajo y sociedad*, XXIII(39), 105-125. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/tys/v23n39/1514-6871-tys-23-39-105.pdf>
- Zapata, Z. A., Napán, A. C., & Meza, R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *Revista Científica de la UCS*, 10(2), 20-31. doi:10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.02.020

Zurita-Altamirano, J., Llerena-Barreno, E., Guerrero-Velastegui, C., & Fierro-Altamirano, S. (2023). Motivación laboral del personal y productividad: elementos esenciales para el desarrollo organizacional. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 9(4), 106-131. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3576/7853>

5.4 Anexos

ENCUESTA

Instrumento para medir la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Objetivo: Recopilar información que permitan analizar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores mediante una serie de preguntas en relación a las Teorías de la motivación y desempeño laboral.

Estimado funcionario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, el siguiente cuestionario pretende evaluar a motivación y el desempeño laboral de su entidad, la información que usted suministre es totalmente confiable y anónima, por lo tanto, no tendrá repercusiones negativas para usted, y su uso es para fines académicos. Por tal razón, se solicita de la manera más comedida, se digna dar contestación de la manera más franca posible a las preguntas planteadas.

Motivación y desempeño laboral

Instrucciones: A continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de Cooperativa Jardín Azuayo, institución en la que trabaja.

Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuesta:

1. Totalmente de Desacuerdo (T.D)
2. En desacuerdo (E.D)
3. Neutro (N)
4. De acuerdo (D.A)
5. Totalmente de acuerdo (T.A)

Su tarea consistirá en marcar con una X en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada ítem, la alternativa que según su opinión refleja su grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones.

TEMAS	ÍTEMS		T.D	E.D	N	D.A	T.A
			1	2	3	4	5
Motivación	1	Su sueldo satisface sus necesidades básicas					
	2	Se siente a gusto con las instalaciones y servicios que ofrece la entidad					
	3	Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo					
	4	En su institución entregan reconocimientos por un buen trabajo					
	5	En su trabajo hay posibilidades de promoción					
	6	Cuentan con normas y procedimientos de trabajo que garantizan el desempeño exitoso					
	7	Es bien remunerado según su formación y experiencia					
	8	Se encuentra satisfecho con los resultados de su trabajo					
Desempeño laboral	9	Esta altamente comprometido con las metas de la institución					
	10	Cree que al alcanzar sus metas personales y profesionales influye en el nivel de esfuerzo en el trabajo					
	11	Tiene un sentimiento de búsqueda de mejora continua de su desempeño personal					
	12	Cree que si trabaja duro conduciría a resultados deseables para usted como para la empresa					
	13	Es recompensado de manera justa en comparación a sus compañeros por el mismo nivel de esfuerzo					
	14	Considera que en su trabajo son tratados con equidad					
	15	Considera que la asignación de recursos (equipos) en la empresa es equitativa para todos los colaboradores					