



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN COMERCIO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE DEL CANTÓN LA MANÁ,
AÑO 2021**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciatura en Comercio

AUTORA:

Araque Arroyo Erika Alejandra

TUTORA:

Ing. M. Sc. Valencia Neto Mayra Elizeth

**LA MANÁ-ECUADOR
MARZO-2022**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Araque Arroyo Erika Alejandra, declaro ser autora del presente proyecto de investigación: “LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021”, siendo la Ing. M. Sc. Valencia Neto Mayra Elizeth, tutora del presente trabajo, y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná y sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, declaro que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en este trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Araque Arroyo Erika Alejandra
C.I: 094098895-9

AVAL DEL TUTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título: “LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021”, de Araque Arroyo Erika Alejandra de la Carrera de Licenciatura en Comercio, considero que dicho informe cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico técnicos, suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, marzo 2022.



Ing. M. Sc. Valencia Neto Mayra Elizeth
C.I: 0503124463
TUTORA


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN


En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná y por la Facultad de Ciencias Administrativas por cuanto la postulante Araque Arroyo Erika Alejandra con el título de Proyecto de Investigación: “LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.


Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, marzo 2022.

Para constancia firman:


Lic. Mg. Sc Bassante Jiménez Segundo Adolfo
C.I. 0501298434
LECTOR 1 (PRESIDENTE)


Ing. M. Sc. Villegas Barros Neuval José
C.I. 1202437669
LECTOR 2 (MIEMBRO)


Ing. M. Sc. Navarrete Fonseca Mario Fernando
C.I.1804354890
LECTOR 3 (SECRETARIO)

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento profundo a Dios por su guía y orientación en cada momento de mi vida.

También expreso mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, especialmente a la Facultad de Ciencias Administrativas.

A la Ing. Ing. M. Sc. Valencia Neto Mayra Elizeth, por su apoyo invaluable y ánimos para el desarrollo de este proyecto.

Y finalmente mi agradecimiento eterno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Erika.

DEDICATORIA

Este logro académico lo dedico con todo el cariño del mundo a mi padre Alberto Vera y a mi madre Libia Arroyo, a mis hermanas Aide y Maoly, por todo su amor y compartir conmigo los momentos más felices y épocas difíciles, sin el apoyo de cada uno de ustedes este triunfo no sería posible.

Erika.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “**LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021**” presentado por: **Araque Arroyo Erika Alejandra**, egresado de la Carrera de **Licenciatura en Comercio** , perteneciente a la Facultad de **Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, 30 de Marzo del 2022

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**WENDY ELIZABETH NUÑEZ
MOREIRA**

Mg. Wendy Núñez Moreira
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-
UTC
CI: 0925025041

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TÍTULO: LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021

Autora:

Araque Arroyo Erika Alejandra

RESUMEN

Para cualquier empresa u organización la motivación laboral comprende una herramienta fundamental, que pretende mostrar interés y satisfacer a su talento humano con incentivos que influyan positivamente sobre su comportamiento mejorando así su rendimiento laboral, es por ello que esta investigación estuvo enfocada en Analizar la motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná, año 2021, para el mejoramiento de las actividades administrativas. Siendo necesario para ello el uso de los métodos histórico, analítico, deductivo y lo tipos de investigación: de campo, bibliográfica, así como el nivel de investigación: cuantitativo, descriptivo y correlacional, para la recopilación de información de utilizó la técnica de la entrevista y censo a los colaboradores. Para obtener un mayor nivel de seguridad sobre la idoneidad del instrumento se recurrió al programa IBM SPSS 26 donde se ingresó los resultados del censo piloto aplicada a 7 colaboradores, se utilizó el análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach, el cual arrojó un índice de 0.781. Una vez que se desarrolló los correspondientes cálculos y se analizó los resultados de los contrastes se detectó que las dimensiones Liderazgo de la dirección-Sistema de remuneraciones (0.760), Estructura organizacional-Bienestar y salud (0.790), Estructura organizacional-Formación y Desarrollo (0.586), Liderazgo de la dirección – Promoción de crecimiento laboral (0.644) presentaron las correlaciones más significativas, de igual forma se determinó que las variables motivación y rendimiento laboral se encuentran correlacionadas en forma positiva moderada cuantificada a través del resultados de 0.565 con un nivel de significancia de 0.03. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa: La motivación incide en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná, y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras claves: motivación, rendimiento laboral, colaboradores, cooperativa de ahorro y crédito.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TITLE: “MOTIVATION AND WORK PERFORMANCE IN THE VIRGEN DEL CISNE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE IN LA MANÁ CANTON, YEAR 2021”

ABSTRACT

For any company or organization, work motivation comprises a fundamental tool, which aims to show interest and satisfy its human talent with incentives that positively influence their behavior, thus improving their work performance, which is why this research was focused on Analyzing the motivation and its impact on the work performance of the Virgen del Cisne Savings and Credit Cooperative of The Mana canton, year 2021, for the improvement of administrative activities. Being necessary for this the use of historical, analytical, deductive methods and the types of research: field, bibliographic, as well as the level of research: quantitative, descriptive and correlational, for the collection of information used the interview technique. and employee surveys. To obtain a higher level of security about the suitability of the instrument, the IBM SPSS 26 program was used where the results of the pilot survey applied to 7 collaborators were entered, the Cronbach's Alpha reliability analysis was used, which yielded an index of 0.781 . Once the corresponding calculations were developed and the results of the contrasts were analyzed, it was detected that the dimensions Management leadership-Remuneration system (0.760), Organizational structure-Well-being and health (0.790), Organizational structure-Training and Development (0.586), Leadership of the management - Promotion of job growth (0.644) presented the most significant correlations, in the same way it was determined that the variables motivation and work performance are correlated in a moderate positive way quantified through the results of 0.565 with a level of significance of 0.03. Therefore, the alternative hypothesis is accepted: Motivation affects the work performance of the Virgen del Cisne Savings and Credit Cooperative of The Mana canton, and the null hypothesis is rejected.

Keywords: motivation, work performance, employees, savings and credit cooperative.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
AVAL DE TRADUCCIÓN	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
INDICE DE GRÁFICO	xvi
INTRODUCCIÓN	xviii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
4.1. Beneficiarios directos	4
4.2. Beneficiarios indirectos	4
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
5.1. Delimitación del objeto de estudio	6
5.2. Formulación del problema	6
6. OBJETIVOS	6

6.1.	General	6
6.2.	Específicos	6
7.	ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN CON OBJETIVOS..	7
8.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	8
8.1.	Origen y estado del arte (Antecedentes investigativos)	8
8.2.	Fundamentación teórica	10
8.2.1.	Motivación laboral.....	11
8.2.1.1.	Características de la motivación	11
8.2.1.2.	Importancia de la motivación.....	12
8.2.1.3.	Teorías de motivación	13
8.2.1.3.1.	Teoría de Maslow	13
8.2.1.3.2.	Teoría de McClelland.....	13
8.2.1.3.3.	Teoría de Vroom.....	14
8.2.1.3.4.	Teoría de Herzberg	14
8.2.1.4.	Tipos de motivación	15
8.2.1.4.1.	Motivación interna.....	15
8.2.1.4.2.	Motivación externa.....	15
8.2.1.5.	Ciclo motivacional.....	16
8.2.1.6.	Factores de la motivación laboral	16
8.2.1.6.1.	Factores internos de la motivación	16
8.2.1.6.2.	Factores externos de la motivación	18
8.2.2.	Rendimiento laboral	19
8.2.2.1.	Factores que influyen en el rendimiento laboral.....	19
8.2.2.1.1.	Liderazgo de la dirección	19
8.2.2.1.2.	Estructura organizativa.....	20
8.2.2.1.3.	Clima organizacional.....	21

8.2.3.	Cooperativas de ahorro y crédito.....	21
8.2.3.1.	Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario, año 2019	22
8.2.3.2.	Productos y servicios que ofrecen las Cooperativas de Ahorro y Crédito	23
8.2.3.3.1.	Crédito de consumo prioritario	24
8.2.3.3.2.	Crédito productivo	24
8.2.3.3.3.	Crédito comercial prioritario.....	24
8.2.3.3.4.	Crédito educativo.....	25
8.2.3.3.5.	Crédito inmobiliario	25
8.2.3.3.6.	Microcrédito.....	25
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS	25
9.1.	Preguntas científicas:.....	25
9.2	Hipótesis de trabajo (investigación)	26
10.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	27
10.1.	Métodos.....	27
10.1.1.	Histórico	27
10.1.2.	Analítico	27
10.1.3.	Deductivo	27
10.2.	Tipo de investigación	28
10.2.1.	Investigación de campo.....	28
10.2.2.	Investigación bibliográfica.....	28
10.3.	Nivel de investigación.....	28
10.3.1.	Cuantitativo.....	28
10.3.2.	Exploratorio	29
10.3.4.	Correlacional.....	30
10.4.	Técnicas de la investigación	30
10.4.1.	Censo.....	30

10.4.2.	Entrevista.....	30
10.5.	Instrumentos.....	31
10.5.1.	Cuestionario	31
10.6.	Validación y confiabilidad de los instrumentos.....	31
10.7.	Población y muestra	32
11.1.	Diagnóstico de los tipos de motivación aplicados en la Cooperativa	33
11.1.2.	Entrevista al Supervisor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	37
11.2.	Identificación de los factores que afectan el rendimiento laboral	41
11.2.1.	Resultados del censo aplicado a los colaboradores	41
12.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	78
12.1.	Planteamiento de hipótesis.....	78
12.1.1.	Hipótesis nula	78
12.1.2.	Hipótesis alternativa	78
12.2.	Señalamiento de variables.....	78
12. 4.	Nivel de significación.....	78
12.5.	Elección del modelo estadístico.....	78
12.5.1.	Modelo de Spearman.....	78
12.5.2.	Supuestos del modelo de Spearman	78
12.5.2.	Cálculo del modelo estadístico	79
12.5.3.	Criterio de decisión.....	80
12.5.4.	Análisis e interpretación de los resultados.....	82
12.5.5.	Regla de decisión.....	84
12.5.6.	Criterio de interpretación de los resultados del modelo estadístico Spearman.....	85
12.5.7.	Decisión final	85
13.	IMPACTOS	85
13.1.	Impacto técnico.....	86

13.2.	Impacto económico	86
13.3.	Impacto social	86
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
14.1.	Conclusiones	87
14.2.	Recomendaciones	88
15.	PRESUPUESTO	89
16.	BIBLIOGRAFÍA	90
17.	ANEXOS.....	93

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1: Género del empleado	41
Cuadro 2: Edad del empleado	42
Cuadro 3: Nivel académico del personal de la Cooperativa	43
Cuadro 4: Tiempo de trabajo	44
Cuadro 5: Ejercicio del liderazgo en la Cooperativa	45
Cuadro 6: Empatía del Supervisor de la Agencia	46
Cuadro 7: Comunicación del supervisor de Agencia	47
Cuadro 8: Manual de funciones	48
Cuadro 9: Objetivos organizacionales en el trabajo	49
Cuadro 10: Contenido de trabajo	50
Cuadro 11: Distribución de espacios en la cooperativa	51
Cuadro 12: Comodidad y orden del sitio de trabajo	52
Cuadro 13: Horarios de trabajo	53
Cuadro 14: Carga de trabajo	54
Cuadro 15: Agotamiento o estrés laboral	55
Cuadro 16: Disposición de tecnología para el desarrollo del trabajo	56
Cuadro 17: Relación entre compañeros	57
Cuadro 18: Empatía de parte de compañeros de trabajo	58
Cuadro 19: Trabajo en equipo	59

Cuadro 20:	Apoyo de compañeros de trabajo	60
Cuadro 21:	Problemas familiares	61
Cuadro 22:	Problemas de endeudamiento	62
Cuadro 23:	Apoyo familiar	63
Cuadro 24:	Estado de salud	64
Cuadro 25:	Exposición a altas temperaturas	65
Cuadro 26:	Exposición a bajas temperaturas	66
Cuadro 27:	Exposición a ruidos	67
Cuadro 28:	Capacitaciones	68
Cuadro 29:	Incentivo a superación académica	69
Cuadro 30:	Sueldo compensa el trabajo realizado	70
Cuadro 31:	Incentivos económicos	71
Cuadro 32:	Cumplimiento de pago de obligaciones con el IESS	72
Cuadro 33:	Dotación de implementos para el trabajo	73
Cuadro 34:	Implementos de bioseguridad	74
Cuadro 35:	Seguridad y comodidad de las instalaciones	75
Cuadro 36:	Ascensos por tiempo de trabajo	76
Cuadro 37:	Motivación para obtener ascensos	77

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1:	Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos 7
Tabla 2:	Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario, año 2019 23
Tabla 3:	Resumen del procesamiento de los casos 32
Tabla 4:	Estadísticos de fiabilidad 32
Tabla 5:	Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne 32
Tabla 6:	Resultados de entrevista aplicada al coordinador de Coac Virgen del Cisne 33
Tabla 7:	Resultados de entrevista aplicada al supervisor de COAC Virgen del Cisne 37
Tabla 8:	Resumen del procesamiento de los casos 79
Tabla 9:	Prueba de normalidad por ítems 80
Tabla 10:	Prueba de normalidad por variables 80
Tabla 11:	Modelo estadístico Spearman 81
Tabla 12:	Relaciones más significativas 82

Tabla 13:	Relación entre las variables de estudio	84
Tabla 14:	Directrices de decisión	84
Tabla 15:	Presupuesto de la investigación.....	89

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.	
Figura 1:	Categorías de estudio.....	11
Figura 2:	Ciclo motivacional.....	16

INDICE DE GRÁFICO

	Pág.	
Gráfico 1:	Género del empleado	41
Gráfico 2:	Edad del empleado	42
Gráfico 3:	Nivel académico del personal de la Cooperativa	43
Gráfico 4:	Tiempo de trabajo	44
Gráfico 5:	Ejercicio del liderazgo en la Cooperativa.....	45
Gráfico 6:	Empatía del Supervisor de la Agencia	46
Gráfico 7:	Comunicación del supervisor de Agencia	47
Gráfico 8:	Manual de funciones	48
Gráfico 9:	Objetivos organizacionales en el trabajo	49
Gráfico 10:	Contenido de trabajo.....	50
Gráfico 11:	Distribución de espacios en la cooperativa	51
Gráfico 12:	Comodidad y orden del sitio de trabajo.....	52
Gráfico 13:	Horario de trabajo	53
Gráfico 14:	Carga de trabajo	54
Gráfico 15:	Agotamiento o estrés laboral.....	55
Gráfico 16:	Disposición de tecnología para el desarrollo del trabajo	56
Gráfico 17:	Relación entre compañeros.....	57
Gráfico 18:	Empatía de compañeros de trabajo	58
Gráfico 19:	Trabajo en equipo.....	59
Gráfico 20:	Apoyo de compañeros de trabajo	60

Gráfico 21: Problemas familiares.....	61
Gráfico 22: Problemas de endeudamiento.....	62
Gráfico 23: Apoyo familiar	63
Gráfico 24: Estado de salud.....	64
Gráfico 25: Exposición a altas temperaturas	65
Gráfico 26: Exposición a bajas temperaturas	66
Gráfico 27: Exposición a ruidos.....	67
Gráfico 28: Capacitaciones.....	68
Gráfico 29: Incentivo a superación académica.....	69
Gráfico 30: Sueldo compensa el trabajo realizado.....	70
Gráfico 31: Incentivos económicos	71
Gráfico 32: Cumplimiento de pago de obligaciones con el IESS	72
Gráfico 33: Dotación de implementos para el trabajo	73
Gráfico 34: Implementos de bioseguridad.....	74
Gráfico 35: Seguridad y comodidad de las instalaciones	75
Gráfico 36: Ascensos por tiempo de trabajo	76
Gráfico 37: Motivación para obtener ascensos	77

Índice de anexos

	Pág
Anexo 1 Hoja de vida tutora.....	93
Anexo 2 Hoja de vida investigadora.....	94
Anexo 3 Formato de cuestionario de entrevista.....	95
Anexo 4 Formato de censo dirigido a los colaboradores.....	98
Anexo 5 Carta de aceptación.....	101
Anexo 6 Validación del instrumento.....	102
Anexo 7 Resultado en % del programa antiplagio Urkund.....	103

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de Ahorro y Crédito tienen un rol fundamental a nivel socioeconómico por su función de canalización de recursos hacia el tejido productivo del país, particularmente en las pequeñas y medianas empresas, por ello resulta importante introducir mejoras paulatinas en su funcionamiento, al igual que todo establecimiento económico, las entidades crediticias requieren de personas para alcanzar sus objetivos organizacionales, en función de ello el talento humano es el principal activo que deben desarrollar, porque es su columna vertebral.

Únicamente las personas con sus conocimientos, habilidades y aptitudes pueden marcar la diferencia, así por medio de sus competencias son capaces de sacar adelante a la empresa o por el contrario de hundirla, de modo que su accionar es determinante. En este marco es determinante voltear la mirada hacia la motivación laboral que se trata de la capacidad que tiene una empresa o institución de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir sus objetivos, es decir que una persona motivada genera resultados más idóneos, respondiendo satisfactoriamente a los objetivos en tiempo y forma establecidos acorde al cargo ocupado.

En este contexto se consideró estudiar sobre la motivación y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná, cuya institución en la actualidad cuenta con 16 colaboradores. Se desarrolló una revisión literaria sobre las variables desglosándolo en subtemas que permitirán tener una visión amplia para encaminar adecuadamente la investigación, a efectos de conocer la forma en que se gestiona actualmente el factor motivacional en la entidad crediticia se aplicó un censo y entrevistas mismas que se orientan hacia los colaboradores de las áreas administrativa y operativa. Manteniendo un enfoque cuantitativo correlacional se determinó la relación existente entre la motivación y el rendimiento, cuyos resultados sentaron las bases para proporcionar una herramienta motivacional adecuada a las necesidades que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

“La motivación y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná, año 2021”

Propósito:

Con el desarrollo de la investigación se buscó dar atención a una necesidad local, mediante el análisis de la motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná, año 2021, para el mejoramiento de las actividades administrativas, contribuyendo con ello a la generación de empleo y el bienestar y calidad de vida de varias familias del Cantón La Maná.

Fecha de inicio: Octubre 2021

Fecha de finalización: Marzo 2022

Lugar de ejecución: Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Carrera de Licenciatura Comercial

Proyecto de investigación vinculado:

La investigación del proyecto estuvo vinculada y aporta al macro proyecto de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, Diseño de una propuesta estratégica para mejorar la percepción final del consumidor a través de la motivación del personal en las empresas comerciales del Cantón La Maná.

Equipo de Trabajo: Ing. M. Sc. Valencia Neto Mayra Elizeth (Anexo 1)

Araque Arroyo Erika Alejandra (Anexo 2)

Área de conocimiento: “Educación comercial y administración”

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Estrategias, administrativas, productividad y emprendimiento.

Objetivo del Plan Nacional Toda Una Vida

El presente proyecto estuvo relacionado con el objetivo cinco referido a impulsar la productividad y competitividad del crecimiento económico de una forma redistributiva y solidaria, puesto que el objetivo principal de esta investigación estuvo enfocado en aportar con información que permita conocer la realidad de una institución crediticia del Cantón La Maná.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La motivación laboral actúa sobre los colaboradores, y da lugar a cierto comportamiento, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual; que estimula al trabajador para conseguir satisfacer las necesidades propias y alcanzar los objetivos a través del desarrollo del trabajo.

Partiendo de esta premisa, la presente investigación estuvo enfocada en analizar la motivación y su incidencia en el rendimiento laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná, año 2021, para el mejoramiento de las actividades administrativas, el cual se planteó como una alternativa de solución frente a la problemática de la inexistencia de un estudio que permita conocer la relación entre las dos variables.

En el ámbito metodológico la investigación se situó en un enfoque cuantitativo de nivel correlacional. Respecto a los métodos se utilizó histórico, analítico y deductivo. Seleccionando como técnica de recolección de datos primarios, la entrevista dirigida a los administrativos y censo hacia los trabajadores de la cooperativa.

Los datos del censo fueron procesados empleando el software IBM SPSS versión 26, estableciendo de esta forma las relaciones más significativas entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral.

3. JUSTIFICACIÓN

El proyecto investigativo se desarrolló como un aporte a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná, considerando lo trascendental que es mantener un personal altamente motivado y positivo para que puedan alcanzar sus objetivos empresariales, misma que tuvo por objetivo determinar la relación de la motivación y el rendimiento del talento humano, y de hallarse una relación significativa, dichos resultados contribuirán a la parte directiva en el planteamiento de estrategias para motivar a los colaboradores y mejorar su rendimiento.

Por medio de los resultados se benefició de manera directa a los directivos y colaboradores del área operativa, que en total ascendieron a 16 personas que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, con el mejoramiento de la motivación, el funcionamiento general de la entidad experimentarían cambios positivos. Los socios y usuarios recibieron un servicio de mejor calidad que satisfaga en mayor medida sus expectativas y necesidades, por tanto, también se beneficiaron.

Fue de gran utilidad práctica, en base a que se conoció la situación actual de la motivación laboral que dispone la entidad de modo que se pudo conocer la relación entre las variables objeto de análisis, sentando las bases para la disminución de los problemas que causan una mala relación entre los colaboradores de la entidad crediticia, que finalmente conduce al bajo rendimiento laboral.

Fue factible, porque se contó con el apoyo del Jefe de Agencia y los colaboradores de la entidad crediticia para la recolección de información, misma que sirvió de base para el desarrollo de la investigación otorgándole atributos de credibilidad y utilidad a los resultados alcanzados.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1. Beneficiarios directos

La investigación tuvo como principales beneficiarios a los directivos, colaboradores y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

4.2. Beneficiarios indirectos

Con la realización de la investigación se benefició indirectamente a:

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Servicio de Rentas Internas
- Benemérito Cuerpo de Bomberos
- Gad Municipal del Cantón La Maná

5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Contexto macro

Hoy en día el talento humano se ha convertido en uno de los elementos de mayor trascendencia en el accionar de cualquier empresa, y las exigencias implícitas en el mercado en que se desarrollan las Cooperativas de Ahorro y Crédito conlleva a reflexionar sobre un aspecto que, pese a ser vital en la gestión de personas ha sido bastante descuidado por gran parte de establecimientos (Pizarro, Fredes, Inostroza y Torreblanca, 2019).

En aquel contexto la Organización Internacional del Trabajo insta a las empresas a crear ambientes de trabajo que contribuyan a la salud no solamente física sino también psicológica de los trabajadores, en este devenir sale a relucir que uno de los factores decisivos en el éxito empresarial es la capacidad de comprometer a lo colaboradores con los objetivos de la empresa (Nazario, 2016).

De acuerdo a la Online Career Center más conocida por sus siglas OCCMundial, el 87% de trabajadores mexicanos se siente desmotivado, y el 75% de ellos argumentaron que una de las razones que daban lugar a dicha situación es la falta de oportunidades de crecimiento, el 43% lo asoció a la realización de labores repetitivas que no implican ningún tipo de reto o crecimiento. Por su parte el 36% mencionó que la empresa en que laboran no les proporciona

ninguna especie de capacitación o actualización que les permita desarrollarse (OCCMundial, 2018).

Contexto meso

En el ámbito nacional la información que se dispone deja entrever un panorama bastante similar en el sector cooperativo, donde el factor motivacional ha sido relegado a un segundo plano, desconociendo que su correcta aplicación contribuye sobremanera a que los trabajadores tengan un mejor rendimiento, porque detrás de cada acto humano está un impulso que lo insta o mueve a actuar de cierta manera.

En el Análisis sobre el Sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador efectuado en el año 2018 fue posible apreciar que una de las debilidades que presentan estos establecimientos es el bajo nivel de rendimiento laboral, mismo que impide que alcancen los objetivos previstos y crezcan dentro del mercado del sector crediticio, asimismo Carranza (2018) a través de su investigación realizada a una entidad crediticia de la ciudad de Manabí identificó la existencia de desmotivación en los colaboradores porque sentían que su trabajo era poco valorado por los directivos.

En otro estudio realizado por Coello, Erazo y Narváez (2020) se menciona que las fuentes de motivación externa para los empleados son las siguientes: el incentivo económico, reconocimiento de parte de la empresa, la responsabilidad por el trabajo, la misma que debe responder a la capacitación y habilidades de los empleados, el reconocimiento social que es una fuente de gran motivación para que el trabajo se desarrolle y sea reconocido en la sociedad.

Contexto micro

En el Cantón La Maná en los últimos años se ha incrementado considerablemente el número de entidades financieras del sector cooperativo, entre aquellas se encuentra la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, que actualmente cuenta con 16 colaboradores que laboran entre las áreas administrativa y operativa, mientras que la cantidad de socios asciende aproximadamente a 2.980.

A pesar de presentar un nivel de crecimiento aceptable, se enfrenta a una serie de problemas como demoras en la atención, procedimientos realizados de forma incorrecta, no se brinda

información oportuna y confiable sobre los servicios financieros ofertados, dificultades en la resolución de problemas suscitados, en conjunto tales aspectos dejan como resultado un rendimiento laboral deficiente del talento humano que forma parte de la cooperativa.

Las principales causas que se asocian a los efectos anteriormente mencionados tienen que ver con el bajo nivel de capacidad de la empresa por motivar a sus colaboradores, no disponen de un plan de motivación formal, la frecuencia de capacitaciones es mínima, y no está basada en las necesidades de formación y desarrollo de los colaboradores, quienes a su vez experimentan sensaciones de desmotivación y bajo nivel de compromiso con el cumplimiento de objetivos de la cooperativa, aspecto que se revela en la calidad de servicio brindado a los socios.

5.1. Delimitación del objeto de estudio

Área: Talento humano

Objeto: Motivación del talento humano

Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito

Temporal: Octubre 2021 - febrero 2022

5.2. Formulación del problema

¿De qué manera incide la motivación en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne?

6. OBJETIVOS

6.1. General

Analizar la motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del cantón La Maná, año 2021, para el mejoramiento de las actividades administrativas.

6.2. Específicos

- Diagnosticar los tipos de motivación aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná para el mejoramiento del rendimiento laboral.
- Identificar los factores que afectan el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná.

- Establecer la relación estadística entre la motivación y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS

Tabla 1: *Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos*

Objetivos	Actividad	Resultado de actividad	Descripción de actividad
Diagnosticar los tipos de motivación aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná para el mejoramiento del rendimiento laboral.	Diseño de cuestionarios para la entrevista.	Información obtenida de 2 directivos. <ul style="list-style-type: none"> • Aplican motivación externa. • Sueldos y seguro. • Capacitación esporádica • No cuentan con sistema de formación e incentivos. 	Se realizó una entrevista a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia La Maná.
Identificar los factores que afectan el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná.	Aplicación, tabulación y análisis de la información	100% 14 colaboradores 50% empatía del supervisor 42.86% no poseen manual de funciones. 71.14% presentan agotamiento y estrés. 50% liderazgo regular.	Se realizó un censo a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia La Maná.
Establecer la relación estadística entre la motivación y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.	Establecer hipótesis Ingresar datos al programa SPSS. Elección del modelo estadístico. Análisis de datos.	Relaciones entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la cooperativa.	Determinación de la relación existente entre la motivación y desempeño laboral utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

Elaboración propia.

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Origen y estado del arte (Antecedentes investigativos)

El origen de la motivación laboral puede hallarse en por el año 1700 en Europa, con la sustitución de los talleres de artesanos que hasta aquel entonces prevalecía, por maquinaria manejada por miles de personas, que poseían diferentes percepciones e intereses diferentes, aquello condujo a problemas relacionados con el desinterés y deficiente productividad.

Y de acuerdo a lo expresado por Lagos (2016) para atenuar este panorama era necesario compaginar los intereses de las empresas con los intereses de los trabajadores, en aquel marco transcurría el año 1920 cuando se creó la Organización Internacional del Trabajo, dicha entidad empezó a sacar a relucir la importancia del bienestar de los trabajadores, contribuyendo al establecimiento de la legislación relativa a las condiciones laborales, tal como la conocemos hoy en día.

En el siglo XX empezaron a gestarse las primeras teorías que abordaban la motivación, con el transcurso del tiempo empezó a relacionarla con el rendimiento laboral y con su satisfacción, así las primeras investigaciones determinaron que un trabajador que se sentía motivado en su lugar de trabajo presentaba un accionar mucho más eficaz y responsable, y según Amado, Quitian y Barrientos (2020) dicho aspecto contribuye directamente a la construcción de un buen clima laboral.

Paulatinamente dichas teorías se desarrollaron con mayor profundidad transformándose de conocimientos empíricos a tener sustento y establecerse, y al día de hoy son valoradas y permiten establecer sistemas de motivación que contemplan mucho más que la parte monetaria así lo mencionan Coromoto y Villón (2018) en su artículo científicos; una de las más conocidas y aceptadas es la Pirámide de Maslow propuesta en 1943, donde se esclarece que la motivación es el combustible que mueve a las personas, y la evolución de las sociedades ha dado lugar a la necesidad de comprender la forma en que los deseos, satisfacción personal y la búsqueda de bienestar dirigen el accionar humano.

En consecuencia, se dedujo que el rendimiento que las personas obtenían en sus lugares de trabajo se relacionaba con la motivación, razón por la cual ha sido ampliamente estudiada

desde mucho tiempo atrás, primero desde el campo de la psicología organizacional, este término en primera instancia fue denominado como descripción de puestos, aquello fue en la primera etapa de concepción que se atribuye al siglo XX en Estados Unidos, que se adjudicó para referirse al trabajo de los vendedores contratados por el Estad (Naranjo y Metaute, 2016).

De la misma manera se aplicó al ejército estadounidense en el año 1916, acorde a Manjarrez, Mendoza y Boza (2020) para aquel entonces el método de medición del rendimiento que se utilizó consistía en la asignación de un jefe por cada trabajador para realizar informes basados en el desempeño de cada individuo, así como también asignaban colores en relación al nivel de rendimiento que demostraban; según Gabini (2018) en la segunda etapa poco a poco se posicionó como un parámetro de medición del adecuado funcionamiento de los cargos de una empresa y al día de hoy se erige como la piedra angular para el desarrollo de la efectividad y éxito en las organizaciones.

En relación al sector cooperativo, la Alianza Cooperativa Internacional cuyas siglas corresponden a ACI sostiene que la apariencia y magnitud de las cooperativas, muestran como sus patrocinios impactan a escala local y mundial. En el perímetro internacional estas entidades financieras incorporan a casi 1.000 millones de socios y forman 100 millones de empleos, prevaleciendo en casi un 20% a las empresas multinacionales. Por lo cual tan solo los ingresos de 300 entidades cooperativas con mayor rentabilidad financiera fluctúan entre \$1,6 billones (Moreno, 2017).

En este tipo de entidades se protege la característica no lucrativa, al mismo tiempo que prioriza las necesidades del talento humano para la generación de productividad laboral, razón por la cual el tema es central en las políticas privadas de cada institución de esta clase de entidades financieras de los países, particularmente en el tema financiero. En este sentido procurar iniciativas que motiven al personal y muestren la preocupación e interés de las cooperativas de ahorro y crédito constituyen parte vital de la gestión de talento humano.

Un estudio realizado por Gordon (2018) tuvo por objetivo general determinar de qué manera influye la motivación laboral en el desempeño de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. en la ciudad de Ambato; la metodología que se utilizó fue cuali-cuantitativa sustentada en los tipos de investigación bibliográfica, de campo y correlacional; mantuvo un nivel de descriptivo y exploratorio. Para la obtención de datos e

información se utilizó la técnica de entrevista y encuestas, para tal efecto la investigadora se sirvió del instrumento del cuestionario con preguntas abiertas para el caso de la primera técnicas y preguntas de selección múltiple sobre las variables de estudio: motivación y rendimiento, tales técnicas se aplicaron a 81 personas que formaban parte de la población. Los resultados dieron a conocer la existencia de una serie de falencias que impedían un buen desempeño de parte de los empleados, frente a tal aspecto se propuso un programa de motivación para mejorar el desempeño.

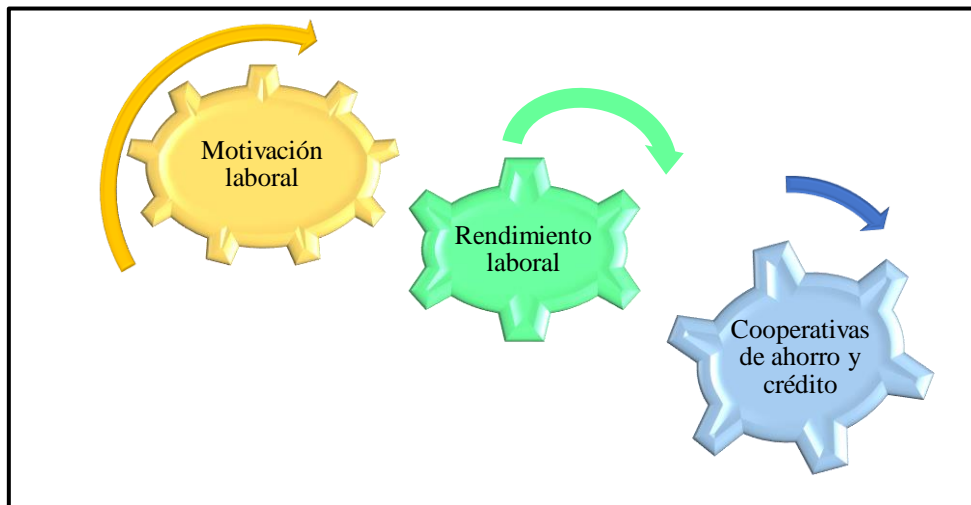
Carranza (2018) desarrolló un estudio con el objetivo general de evaluar la motivación y su contribución a la satisfacción laboral del personal de la Cooperativa Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” ubicada en Chimborazo. En cuanto a la metodología se empleó los tipos de investigación bibliográfico, descriptivo y correlacional, se empleó los métodos inductivos, deductivo, que permitieron procesar toda la información recopilada, las técnicas utilizadas para recopilar información y datos de fuentes primarias fueron la observación, encuestas y entrevistas.

La población de estudio estuvo formada por 50 colaboradores que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito. En base a los resultados se planteó un plan de acción orientado a mejorar las deficiencias en las variables de estudio, que conllevaría a la motivación plena y a su vez la satisfacción sería mostrando así la correlación existente entre estas dos variables.

Ambos estudios tuvieron un impacto positivo alto por su aporte al mejoramiento de las situaciones problemáticas detectadas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en que se efectuaron al visibilizar la trascendencia de la motivación en el rendimiento laboral, por tal razón fueron tomadas como antecedentes que permitieron orientar el curso de la investigación.

8.2. Fundamentación teórica

Para el desarrollo de la fundamentación teórica se efectuó la identificación de las categorías de estudio, tal como se muestra a continuación en la figura 1:

Figura 1: *Categorías de estudio*

Fuente: Elaboración propia.

8.2.1. Motivación laboral

Se trata del conjunto de procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, como los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección y sean eficientemente conseguidos. El hecho de carecer de la misma en una empresa puede tener consecuencias graves dado que los trabajadores son parte fundamental para su progreso. Actualmente se ha cambiado la forma de ver el aporte que hacen los empleados a la organización, dejaron de ser un recurso material (Zambrano, 2018).

La motivación laboral actúan sobre el trabajador, y da lugar a cierto comportamiento, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual; se entiende como una fuerza que estimula al trabajador para conseguir satisfacer las necesidades propias y alcanzar los objetivos a través del desarrollo del trabajo; adicional a ello está constituida por los factores que estimulan, mantienen y conducen el comportamiento hacia la meta establecida, en este sentido existen factores que pueden determinar la motivación laboral, los cuales pueden ser: internos y externos (García & Galarza, 2017).

8.2.1.1. Características de la motivación

La motivación se caracteriza principalmente por la generación de conductas persistentes, así las personas al carecer de motivación reaccionan de forma inadecuada, efectúa sus labores con ineficiencia, no se compromete con los objetivos empresariales, presenta un nivel de esfuerzo y dedicación mínimos o nulos; en aquel sentido las necesidades humanas pueden

derivar en satisfacción, compensación o frustración, el proceso que conduce a la motivación laboral puede ser el resultado de una necesidad o la búsqueda de límites que representen su liberación (García y Galarza, 2017).

Tales afirmaciones permiten comprender que las necesidades al no ser liberadas dejan en los empleados tensión, que a su vez se refleja mediante comportamientos inadecuados como: la indiferencia, comunicación, incomodidad o hasta siendo agresivos. En otro caso se puede dar que las necesidades no son satisfechas, pero si son transferidas o compensadas, es decir que pueden existir más de una necesidad de un individuo, una con mayor relevancia que la otra, algunas necesidades pueden ser temporales, debido a que cuando una necesidad es satisfecha, siempre van a surgir nuevas (Morán y Menezes, 2016).

8.2.1.2. Importancia de la motivación

Para cualquier empresa u organización la motivación laboral comprende una herramienta fundamental, que pretende mostrar interés y satisfacer a su talento humano con incentivos que influyan positivamente sobre su comportamiento mejorando así su rendimiento laboral; un establecimiento que cuente con personal motivado permite que éstos puedan desarrollar sus funciones y actividades de manera adecuada beneficiando a la empresa, aspecto que se reflejará sobre los resultados que alcance en relación a sus objetivos, asimismo permite que los empleados experimenten una sensación de plenitud, dado que alcanzarán sus metas, sintiéndose productivos e incrementando sus remuneraciones (Nazario, 2016).

Para tal efecto los establecimientos económicos deben planificar y ejecutar una serie de estrategias que permitan motivar y mejorar la productividad de los colaboradores, un claro ejemplo es proporcionar reconocimiento a sus logros, ofrecer capacitarlos acorde a las necesidades diagnosticadas, o incentivos de naturaleza económica. Otro factor de satisfacción es el estado del sitio de trabajo, es decir que sea ergonómico y tenga una adecuada higiene, teniendo en cuenta los recursos, el mobiliario, entre otros aspectos a considerar en función de las actividad o tipo de negocio desempeñado por la empresa (Gordón, 2018).

8.2.1.3. Teorías de motivación

Con las teorías de motivación se pueden definir los factores principales que motivan a los empleados, para que las empresas pueden obtener mayor beneficio y poder lograr sus objetivos, para poder entender mejor la motivación laboral en una organización, es vital analizar las necesidades humanas (Dimitrova, 2017).

En este contexto son varios los autores que han planteado teorías que buscan dar luz sobre el tema, a continuación, se describe de forma breve las de mayor difusión y vigencia:

8.2.1.3.1. Teoría de Maslow

Por medio de esta teoría se plantea que las acciones humanas surgen de la motivación y se orientan a satisfacer ciertas necesidades, mismas que pueden ser ordenada acorde a la relevancia para su bienestar. Así Maslow formuló una teoría según la cual existe una jerarquía de las necesidades humanas, y argumentó que al satisfacer las vitales, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados, en base a tal jerarquización se establece la Pirámide de Maslow (Morán & Menezes, 2016).

La definición de motivación laboral se consolida en torno a la búsqueda de razones en el plano empresarial que muevan a generar acciones para lograr un resultado. Por medio de aquellos mecanismos (motivo, acción y resultado) se encuentra el flujo indispensable para alcanzar cualquier meta en el ámbito empresarial. En su obra basada Maslow concibe la motivación como un conjunto de necesidades jerarquizadas, según la importancia que cada persona le concede en función de sus circunstancias, así en la teoría de Maslow, se establecen necesidades jerarquizadas que se ubican en la pirámide en orden ascendente (Napolitano, 2018).

8.2.1.3.2. Teoría de McClelland

La teoría de McClelland es ampliamente conocida como de tres necesidades, comprende un modelo motivacional que pretende explicar de qué manera las necesidades de logro, poder y afiliación tienen injerencia sobre las acciones de las personas desde una perspectiva gerencial. Acorde a este modelo todas las personas tienen tres tipos de necesidades que no difieren pese a su edad, sexo, raza o cultura; de modo que la motivación del individuo que lo conduce

proviene de sus experiencias de vida y las percepciones del ambiente en que se desenvuelve (Coromoto & Villón, 2018).

Esta teoría se sustenta en la emoción y consiste en una expectativa de cambio en situaciones afectivas, es decir que las personas poseen conductas motivadoras que están relacionadas de forma directa con factores como la edad, género, raza o cultura, así McClelland determinó cuatro especímenes de necesidades motivacionales: las de logro, de poder, de afiliación y la necesidad de evitar.

8.2.1.3.3. Teoría de Vroom

Esta teoría o modelo de la motivación fue elaborada por Víctor Vroom, quien consideró que las personas se motivan a realizar cosas y esforzarse por lograr un alto desempeño para alcanzar una meta si creen en su valor, si están seguros de que sus actos contribuirán a lograrla y si saben que una vez que alcancen la meta recibirán una recompensa; es decir que tales planteamientos el atractivo de un sistema social para que una persona quiera o no ser parte de este se relaciona directamente con las consecuencias organizacionales, específicamente con las recompensas o castigos que se deriven (Amado, et al., 2020).

Es importante mencionar que Vroom sitúa sus planteamientos dentro de la psicología organizacional, siendo esta una de las particularidades que la distingue de otras teorías. Se basa en que la motivación humana tiene un estrecho vínculo con tres elementos: las expectativas, la instrumentalidad y la valencia. Tales factores motivacionales, a más de lo monetario contemplan la aceptación de los pares, consideración de los jefes inmediatos superiores, las tareas efectuadas, la participación en el proceso de toma de decisiones y el nivel que ocupa el colaborador en la empresa (Pizarro, et al., 2019).

8.2.1.3.4. Teoría de Herzberg

Herzberg autor de esta teoría, la motivación se vincula estrechamente con la satisfacción, su esencia se basa en que los factores que ocasionan insatisfacción son de carácter totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción; es decir que las personas poseen un doble mecanismo de necesidades por un lado tienden a evitar el dolor o situaciones que resultan desagradables y por otro buscan crecer intelectual y emocionalmente (Madero, 2020).

La satisfacción: que es principalmente el resultado de los factores de motivación, mismos que contribuyen al incremento de la satisfacción de las personas, no obstante, tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción: es principalmente el resultado de los factores de higiene, si tales factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, no obstante, su presencia posee un efecto relativamente bajo en la satisfacción a largo plazo.

8.2.1.4. Tipos de motivación

En función de su origen, la motivación puede clasificarse en intrínseca y extrínseca:

8.2.1.4.1. Motivación interna

Este tipo de motivación se relaciona directamente con la predisposición a la acción o el impulso que se genera cuando el individuo realiza una actividad por simple placer de realizarla, sin que nada participe de manera obvia o intencional como incentivo externo, como por ejemplo la auto superación, la sensación de éxito y placer, o los hobbies (Vásquez, 2018).

Se define como la tendencia natural de buscar y vencer desafíos, conforme se persiguen intereses personales y se ejercitan capacidades, ésta encuentra sus bases en factores internos personales como necesidades y curiosidad en la cual no se requieren de incentivos y castigos porque las actividades son gratificantes en sí mismas (Parra, Bayona, & Salamanca, 2018).

8.2.1.4.2. Motivación externa

La motivación extrínseca se define como aquella que se origina en una persona por medio de factores externos, es decir otras personas o el entorno, tales como las recompensas o castigos, es decir que existe un componente externo, que mueve a una persona a llevar a cabo una u otra acción para recibir algo a cambio, en este sentido los factores de la motivación extrínseca pueden ser muy diversos (Manjarrez, et al., 2020).

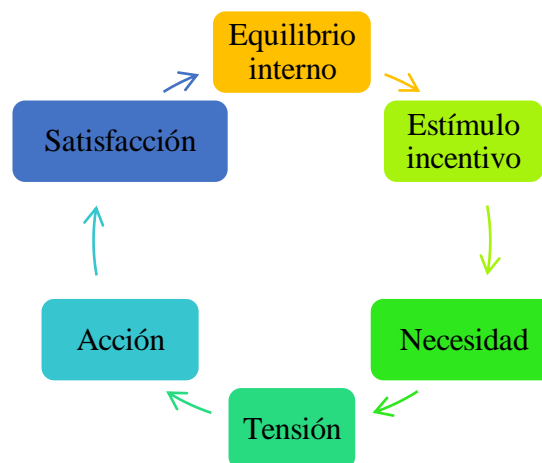
En primer lugar, el sueldo, que recibe un individuo a cambio de sus servicios, con la finalidad de cubrir sus necesidades. En segundo lugar, la recompensa y la bonificación, que son incentivos que brindan las empresas por lograr los objetivos organizacionales. Finalmente, el

castigo es una acción negativa que impone la empresa por el no cumplimiento de sus tareas o funciones (Sánchez y García, 2017).

8.2.1.5. Ciclo motivacional

El ciclo de la motivación hace alusión a la sucesión de etapas que realiza una persona para satisfacer una necesidad, la cual representa una fuerza dinámica y persistente que origina determinado comportamiento cada vez que aparece una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo, y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y desequilibrio (Garrote, Garrote y Jiménez, 2016). En la siguiente figura se muestra la dinámica del ciclo motivacional:

Figura 2: *Ciclo motivacional*



Fuente: (Garrote, et al., 2016).

8.2.1.6. Factores de la motivación laboral

8.2.1.6.1. Factores internos de la motivación

De acuerdo a Bordas (2016), se detallan los factores internos que se relacionan con la motivación de los colaboradores:

- **Factores familiares y personales**

Se refiere a aquellos aspectos relacionados con el entorno familiar del empleado, en este contexto aspectos como dificultades en la convivencia familiar, pueden influir sobre la

motivación que experimenta una persona, asimismo se incluyen factores inherentes a la personalidad como actitudes y aptitudes.

- **Vínculos familiares**

Conseguir el equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores propicia mayor productividad, mejores resultados, mayor rendimiento para la empresa, y una mejor calidad de vida y mayor compromiso de los empleados (Bordas, 2016).

- **Economía de la persona**

Este factor se relaciona directamente con la posibilidad de cubrir en primera instancia las necesidades básicas de las personas y sus familias, al presentar problemas como carencias o endeudamiento se generan sensaciones negativas como preocupación o ansiedad, que efectivamente tienen que ver con el estado anímico. Si por el contrario la situación económica del colaborador es estable, no experimentaría tal situación que efectivamente tiene que ver con su estado motivacional.

- **Estado de salud**

El estado de salud del empleado efectivamente se relaciona con la forma en que se desempeña en su lugar de trabajo, en este sentido es importante considerar la salud física como emocional de las personas, desde esta perspectiva es importante que velar por la salud, adoptando una alimentación nutritiva y equilibrada, así como actividad física dado que es lo primordial para su bienestar.

- **Factores ambientales:** se trata de un conjunto de condiciones físicas de carácter externo que generan variaciones en el curso normal de la labor del personal puesto que distorsionan la concentración y tranquilidad requerida para el desarrollo de las actividades correspondientes (Gabini, 2018).

- **Temperatura**

Este factor puede repercutir considerablemente sobre la forma en que se comportan las personas, fenómenos como el calor o frío en condiciones más allá de las condiciones normales pueden suponer un peligro para la salud, en el caso de altas temperaturas puede suscitar

agotamiento, deshidratación y estrés térmico. De igual forma el frío en exceso puede generar resfríos u otros tipos de malestares (Bordas, 2016).

- **Exposición a ruidos**

En este ítem se resalta la presencia de ruidos o vibraciones, que generan molestia en las personas e impiden que las personas puedan desarrollar sus actividades de forma adecuada, la exposición constante a ruidos excesivo puede afectar de distintas maneras a la salud, entre ellas impide la concentración, puede producir alteraciones en la conducta como irritabilidad o estrés (Burgos, 2018).

8.2.1.6.2. Factores internos de la motivación

A continuación, se describen los factores internos de la motivación, que según Nazario (2016) son aquellos que están dentro del alcance de la empresa y puede gestionarlos:

- **Formación continua de los colaboradores**

Es uno de los pilares fundamentales para el buen desempeño de las actividades encomendadas, debe efectuarse en función de las necesidades detectadas, para ello resulta fundamental contar con un sistema formal de formación y desarrollo que permita potenciar las capacidades y conocimientos de los colaboradores.

- **Sistema de remuneraciones**

El sistema de remuneraciones se define como un conjunto articulado de acciones tendientes a retribuir el trabajo de los colaboradores, contempla la determinación de la forma en que el trabajador receptorá los pagos, de ahí la importancia de diseñar y ejecutar un sistema de remuneración justo y equitativo para los empleados (Bordas, 2016).

- **Bienestar de los trabajadores**

Para velar por el bienestar de los trabajadores es necesario considerar la dotación de implementos necesarios para el desarrollo de sus labores, allí se incluyen los artículos para precautelar su integridad, aquello depende de la naturaleza de las actividades realizadas. Se ven implícitos además las condiciones de las instalaciones de la empresa.

- **Promoción de crecimiento profesional**

Para los trabajadores es importante poder alcanzar metas y expectativas dentro de la empresa, que existan políticas o un programa de ascensos que les permita crecer personal y profesionalmente en la empresa (Sánchez y García, 2017).

8.2.2. Rendimiento laboral

Para el desarrollo de tareas y responsabilidades en todo tipo de establecimiento económico, resulta fundamental que las personas pongan de manifiesto conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes en correspondencia con las exigencias técnicas y productivas requeridas, siendo estos aspectos medidos para determinar si las funciones están bien realizadas (Burgos, 2018).

El rendimiento laboral se define como aquel valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo, tales conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. El nivel de ejecución que alcanza el trabajador en lograr las metas propuestas dentro de la organización en un tiempo específico. Por lo tanto, según el autor el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles (Salazar y Bejarano, 2018).

8.2.2.1. Factores que influyen en el rendimiento laboral

De acuerdo con Gabini (2018) los factores que pueden influir sobre el rendimiento laboral en una empresa son los siguientes:

8.2.2.1.1. Liderazgo de la dirección

Se trata de aquel conjunto de actividades y prácticas inherentes a la conducción de y control de una empresa encaminándola hacia sus objetivos. Pueden estar determinados por:

- **Liderazgo autoritario:** es impersonal y escasamente participativo, se enfoca en mantener la solidez de su equipo de trabajo y el cumplimiento de las políticas, normas, controles sobre la ejecución del trabajo, basado en una rigurosa autoridad.

- **Liderazgo liberal:** se caracteriza por otorgar al personal un alto grado de independencia en sus trabajos, los subordinados hacen su voluntad, y como consecuencia se desarrolla las actividades sin tener un direccionamiento y objetivo preciso.
- **Liderazgo democrático-participativo:** se caracteriza por la capacidad de generar confianza, respeto y compromiso, permite que los colaboradores participen en las decisiones que afectan sus logros y el modo en que realizan su trabajo, fomentando la responsabilidad y flexibilidad (Gabini, 2018).

8.2.2.1.2. Estructura organizativa

Se trata de la forma en qué son distribuidas las responsabilidades y tareas de una empresa, es decir que se relaciona directamente con la función de organización.

- **Objetivos organizacionales y manuales de funciones:** representan puntos de orientación para el desarrollo de las actividades que corresponden a cada cargo.
- **Contenido del trabajo:** Se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando.
- **Condiciones laborales inadecuadas:** salarios bajos, ausencia de perspectivas de desarrollo, actividades repetitivas y monótonas, inestabilidad laboral.
- **La jornada de trabajo excesiva:** genera desgaste físico y mental e impide desenvolverse adecuadamente frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo, una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse mermada.
- **Horario laboral:** se refiere a uno de los parámetros básicos de la prestación laboral, el tiempo de trabajo, comprende la distribución de la jornada ordinaria, legal y convenida.
- **Remuneraciones:** se trata de la retribución o contrapartida que la empresa proporciona a los colaboradores por la prestación de sus servicios laborales, es decir que toda persona trabaja para percibir un sueldo o salario, de ahí la importancia de compensar de forma justa el esfuerzo humano invertido al desempeñar las funciones correspondientes a un cargo.
- **Tecnología:** será de alto valor la disponibilidad de los elementos necesarios y la capacitación para el uso de la tecnología respectiva, los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales (Gabini, 2018).

8.2.2.1.3. Clima organizacional

Toda empresa posee un carácter, un ambiente que caracteriza su funcionamiento, a ello se le conoce como clima, y condiciona el comportamiento de las personas que laboran allí, puede ser un clima tenso, relajado, cordial, etc. mismo que puede generar distintos niveles de estrés en los individuos, acorde a la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno empleado.

- **Relaciones interpersonales:** se trata de la base sobre la que se sustenta el funcionamiento de toda empresa, cada vez el trabajo en equipo va ganando terreno, y difícilmente se podrá alcanzar resultados satisfactorios si existe una mala relación entre compañeros de trabajo.
- **Comunicación:** depende sobremanera de la determinación de la estructura organizacional, es vital porque permite coordinar de esfuerzos necesarios a fin de alcanzar los objetivos perseguidos, a través de la comunicación, los empleados manifiestan sus inquietudes, necesidades y quejas con el fin de que sean atendidas por la empresa, y al mismo tiempo se enteran de las necesidades, avances, logros, objetivos (Gabini, 2018).
- **Trabajo en equipo:** es una forma organizada de trabajar entre varios colaboradores con el fin de alcanzar un objetivo en común, permite aportar criterios, conocimientos e información para dar soluciones más eficaces frente a una cuestión o problema. De ahí la trascendencia de contar con un equipo de trabajo satisfecho tiene efectos positivos tanto a nivel individual como organizacional; se define como una serie de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales (Gabini, 2018).

8.2.3. Cooperativas de ahorro y crédito

Una cooperativa de ahorro y crédito como una organización creado de forma voluntaria por un grupo de personas para mejorar condiciones de vida y alcanzar sus anhelos económicos, sociales y culturales básicos mediante la constitución de una entidad de posesión conjunta y democráticamente gestionada; por su función de canalización de recursos contribuyen a la sociedad con la emisión de créditos, microcréditos, de consumo, hipotecarios, productivos que

los socios requieran este tipo de crédito para producir algún producto, y comercializarlo (Cedeño & Palma, 2010).

incluye disposiciones sobre la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito, los requisitos que deben cumplir para constituirse como tales, las actividades que pueden desarrollar, los requisitos de solvencia y prudencia financiera, entre otros, tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador (Ortega, Borja, Iliana, & Montalván, 2017).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), fue instaurada por La Ley de la Economía Popular y Solidaria, dicha entidad tiene entre sus facultades y responsabilidades controlar a las entidades del sector cooperativo financiero, con anterioridad las cooperativas de los primeros segmentos eran supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y las pertenecientes a los segmentos inferiores estaban bajo el control del Ministerio de Bienestar Social, después el Ministerio de Inclusión Económica y Social. Las cooperativas de ahorro y crédito tienen que regirse a ley indicada, estas leyes se rigen a un código de ley; así el ahorro de cada ciudadano está protegido y las entidades financieras no puedan realizar un fraude a sus socios (Morales, 2018).

8.2.3.1. Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario, año 2019

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la resolución No. 521-2019-F, en la que se instituyó las reformas a la norma para la desmembración de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, se muestra que las cooperativas se situarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y solidario se define como segmento I se incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); monto que será restablecido anualmente por la Junta aplicando la conmutación del índice de precios al interesado (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2019).

Tabla 2: Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario, año 2019

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019).

En el Cantón La Maná, se encuentran 5 cooperativas legítimamente financiadas de acuerdo al Consejo de la Judicatura Cotopaxi, todas estas presentan educación directa con el socio y el cliente, cada establecimiento posee discrepancias estratégicas, ordenamientos y métodos para captar más socios e inversiones, mismos que apoyan al progreso financiero de cada cooperativa, de igual manera algunas exponen procedimientos ineficientes en su manejo crediticio.

8.2.3.2. Productos y servicios que ofrecen las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Según la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Virgen del Cisne (2020) ofrecen a sus clientes los siguientes productos y servicios financieros:

- **Ahorros:** Ahorros a la vista
- **Inversiones:** Depósito a plazo fijo y ahorro programado
- Tarjetas de débito
- Pagos de consumo eléctrico; Servicio de rentas internas SRI, Yanbal.
- Créditos

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera define en las normas que Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las entidades del sistema financiero” en fragmentos de crédito. La cooperativa deberá mantener en su manual solo aquel que la cooperativa concede, y eliminar aquellos que no emplea. A continuación se menciona los segmentos de créditos que ofrece:

- Crédito de consumo
 - Prioritario
 - Ordinario
- Crédito productivo
- Crédito comercial
- Crédito educativo
- Crédito inmobiliario
- Microcrédito

A continuación, se detalla de forma breve en qué consiste cada uno:

8.2.3.3.1. Crédito de consumo prioritario

Es el conferido a personas naturales, consignado a la compra de bienes, servicios o expensas no relacionados con una diligencia productiva, comercial y otras adquisiciones y gastos que no están dentro del fragmento de consumo ordinario, comprendidos los créditos prendarios de joyas (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

8.2.3.3.2. Crédito productivo

Se trata de aquel crédito que se orienta hacia personas naturales imprescindibles a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para invertir en proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, edificación de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial (Carranza, 2018).

Se exceptúa el lucro de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la adquisición de vehículos de carburante fósil. En este segmento se incluye el crédito directo concedido a favor de las personas jurídicas no habitantes de la economía ecuatoriana para la ventaja de exportaciones de bienes y servicios originados por residentes (Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, 2020).

8.2.3.3.3. Crédito comercial prioritario

Es el concedido a personas naturales imprescindibles a llevar contabilidad o a personas jurídicas que exploren ventas anuales superiores a USD 100.000 consignado a la ventaja de

bienes y servicios para diligencias fructíferas y comerciales, que no estén categorizados en el fragmento comercial normal. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

8.2.3.3.4. Crédito educativo

Este tipo de crédito se otorga a sujetos naturales para su alineación y adiestramiento profesional o técnica y a personas jurídicas para su financiación de formación y aprendizaje profesional o perfeccionamiento de su técnica de su talento humano; en ambos casos la alineación y aprendizaje deberá ser debidamente conocida por los órganos justos (Codificación de las carteras de crédito, 2015).

8.2.3.3.5. Crédito inmobiliario

Es el concedido con garantía hipotecaria a sujetos naturales para la edificación, reparación, regeneración y mejoramiento de sus casas; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para adquirir vivienda terminada para empleo del deudor y su familia (Regulación Banco Central del Ecuador, 2015).

8.2.3.3.6. Microcrédito

Es el emitido a una persona natural o jurídica con una elevación de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un conjunto de prestatarios con garantía solidaria, consignado a invertir en actividades de producción o mercadeo en poca escala, cuyo comienzo principal de pago la forma el producto de las ventas o ingresos formados por dichas actividades, realizados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional (Cedeño & Palma, 2010).

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

9.1. Preguntas científicas:

¿Son adecuados los tipos de motivación aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná para el mejoramiento del rendimiento laboral?

Acorde a los resultados de las entrevistas realizadas a los directivos se reflejó que el tipo de motivación aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná es externo o extrínseco, que se visualiza a través de iniciativas aisladas como capacitaciones, la parte directiva introduce mejoras en las instalaciones para comodidad del personal, y pone a disposición los implementos de bioseguridad. Sin embargo, no cuentan con

un sistema de formación, incentivos y ascensos que recompense el desempeño de los colaboradores, por ello se consideró la motivación requiere mejoras sustanciales que permitan mejorar el rendimiento de los colaboradores.

¿Qué factores afectan el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná?

Los factores del rendimiento laboral se encuentran implícitos en las dimensiones: liderazgo de la dirección, estructura organizativa, clima organizacional, mientras que la motivación presenta las dimensiones familiares y personales, del ambiente como temperatura y ruidos, formación y desarrollo, sistema de remuneraciones y seguridad social, bienestar y salud, y promoción de crecimiento profesional. A través del censo se identificó que los factores que están afectando el rendimiento laboral se relacionan con los ítems de liderazgo, empatía y comunicación de los directivos, de igual forma se evidenció deficiencias en la estructura organizativa específicamente en los ítems de manual de funciones y objetivos organizacionales. En relación a la formación y desarrollo se observó que la frecuencia de capacitaciones es insuficiente y no se incentiva al colaborador a superarse académicamente.

¿Cuál es la relación estadística entre la motivación y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne?

Para desarrollar el cálculo de contraste se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, que se aplicó mediante el programa IBM SPSS 26, dejando como resultado 0.565 que confirma la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables motivación y rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, es decir que el talento humano al estar más motivado presenta un mayor desempeño laboral; tal resultado reflejó la importancia de motivar a los colaboradores considerando los distintos factores que pueden trascender positiva o negativamente en su estado de ánimo y comportamiento, pero sobre todo impregnando un compromiso de apoyo mutuo entre la cooperativa y el talento humano.

9.2 Hipótesis de trabajo (investigación)

La motivación incide en el rendimiento laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná, año 2021, para el mejoramiento de las actividades administrativas.

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

10.1. Métodos

10.1.1. Histórico

Contempla el estudio de la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el transcurrir de su historia (Mar, et. al., 2020).

Para el desarrollo de la investigación se utilizó este método en la realización del estado de arte donde se efectuó un estudio retrospectivo sobre el origen y evolución de la motivación y el rendimiento laboral, además de establecer en qué estado se hallan actualmente ambas, recurriendo para tal efecto a investigaciones desarrollada con anterioridad.

10.1.2. Analítico

Se trata de aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para (Maldonado, 2018).

Este método fue de enorme utilidad y su uso se evidenció durante todas las etapas de la investigación porque brindó la posibilidad de unificar las partes de un todo en forma coherente, cuyo aspecto fue vital, porque se abordó la motivación laboral y el rendimiento laboral, por ello resultó sumamente necesario cohesionar la información obtenida en torno a ambas variables, su uso fue notoriamente evidente al analizar los resultados que se obtuvo por medio de las técnicas del censo y la entrevista.

10.1.3. Deductivo

El método de la deducción se define como aquel razonamiento que parte de premisas generales para llegar a lo particular, y la inducción que contempla la suposición o resolución que se alcanza partiendo de ideas particulares busca alcanzar un conocimiento general (Abreu, 2016).

Este método fue sumamente útil para el desarrollo de la investigación, particularmente al abordar el problema donde se partió desde el ámbito internacional, nacional para finalmente puntualizar sobre el problema desde una mirada local. De igual forma resultó útil para la

elaboración de conclusiones, tanto de los resultados alcanzados por medio de la aplicación de las técnicas de recopilación de información.

10.2. Tipo de investigación

10.2.1. Investigación de campo

Se refiere a aquellas que se aplican directamente con las personas y donde ocurre el fenómeno a estudiar, su objetivo es recoger datos de fuentes de primera mano, a través de una observación estructurada y la ejecución de diversos instrumentos previamente diseñados (Maldonado, 2018).

La investigación que se efectuó fue de campo, en el sentido que la investigadora tuvo que entrar en contacto con los involucrados durante la recopilación de información (Jefe de Agencia y colaboradores) en el lugar en que se desarrolló la problemática, que fue la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná.

10.2.2. Investigación bibliográfica

Se trata de aquella que consiste en la búsqueda de información contenida en fuentes secundarias (Maldonado, 2018).

La investigación bibliográfica fue de enorme utilidad en la estructuración del marco teórico que se efectuó en base a la determinación de una serie de categorías fundamentales motivación laboral, rendimiento laboral y cooperativas de ahorro y crédito, para tal efecto fue necesario efectuar una revisión literaria en distintos libros, revistas, artículos científicos, tesis, páginas web.

10.3. Nivel de investigación

10.3.1. Cuantitativo

Este tipo de enfoque investigativo se refiere a aquella que contempla la recolección y análisis de datos de naturaleza cuantitativa respecto a determinadas variables y analiza los fenómenos cuantitativos y sus propiedades (Maldonado, 2018).

El enfoque cuantitativo en el campo de la investigación hace alusión a un conjunto de procesos caracterizados por la rigurosidad, fines probatorios y mantener una secuencia, por lo tanto, se considera que la investigación mantuvo este enfoque al partir desde la formulación del problema plenamente definido, posteriormente se determinó los objetivos e interrogantes de investigación.

En función de lo anterior fue posible desarrollar la correspondiente revisión literaria que permitió construir la fundamentación teórica, misma que sirvió de base para la formulación de la hipótesis e identificación de las variables de estudio objeto de estudio. Finalmente, con el propósito de verificar las hipótesis se utilizó un modelo estadístico que permitió procesar e interpretar los datos en función de los cuales fue posible emitir conclusiones lógicas debidamente sustentadas.

10.3.2. Exploratorio

El nivel exploratorio es el más sencillo de todos, son realizados cuando el objeto es abordar un tema o problema de investigación se desconoce o ha sido escasamente estudiado, en pocas ocasiones comprenden un fin en sí mismos, por lo común determinan tendencias, áreas, contextos, entornos y situaciones de estudio, potenciales relaciones entre una y otra variable, o definir el matiz de investigaciones posteriores con mayor profundidad (Maldonado, 2018).

La investigación fue de carácter exploratorio en vista que se recurrió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne con la finalidad de obtener información inicial que permitió obtener un acercamiento de carácter inicial a la problemática existente, mismo que se analizó, esperando que en un futuro se efectúen otras investigaciones de mayor profundidad sobre el tema.

10.3.3. Descriptivo

En general se define como la representación o caracterización de una situación, personas, cosas a través del lenguaje, de modo que al ser leída o escuchada el lector tenga una idea clara acerca del objeto de estudio (Maldonado, 2018).

Este tipo de investigación fue sumamente útil para describir los resultados alcanzados en cada una de las partes, particularmente su uso se evidenció en la problematización donde se

describió la situación actual de la motivación laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne y la presentación de la información obtenida a través de la aplicación de las técnicas de recopilación de información.

10.3.4. Correlacional

En este nivel se tiene por objetivo evaluar la relación que existe entre dos a más variables, responde a las interrogantes del tipo de asociación existente o la comparación de dos o más situaciones o fenómenos de una temática en concreto (Maldonado, 2018).

La investigación correlacional se utilizó en vista que tuvo un enfoque cuantitativo, donde se empleó la información y datos obtenidos de fuentes primarias por medio de la aplicación del censo, buscando determinar la relación existente entre la motivación y el rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne.

10.4. Técnicas de la investigación

Para la recolección de información se utilizó las siguientes técnicas, considerando su aporte hacia la observación y comprensión de la problemática estudiada:

10.4.1. Censo

El censo es una herramienta de recolección de datos e información que permite mostrar la relación de las variables planteadas en la hipótesis, se aplica a la totalidad de la población objeto de estudio (Mar, et al., 2020).

Esta técnica fue utilizada con la finalidad de obtener información respecto a la motivación y rendimiento laboral, para tal efecto fue aplicada a los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne.

10.4.2. Entrevista

Consiste en establecer contacto inmediato con las personas, tiene como ventajas su apertura y flexibilidad, y permite al entrevistador profundizar en determinados puntos de su interés, se convierte así en el instrumento más empleado en la investigación de campo (Maldonado, 2018).

La entrevista es un medio sumamente eficaz para la obtención de información, por lo tanto, se consideró importante su aplicación, dicha técnica estuvo orientada hacia el Jefe de Agencia y el supervisor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne para conocer su percepción respecto a la motivación laboral y el rendimiento de los colaboradores.

10.5. Instrumentos

10.5.1. Cuestionario

Se trata de un instrumento estandarizado que se utiliza para la recopilación de datos en un proceso investigativo de campo, consiste en una serie de preguntas para extraer información estructurada de un individuo o grupo de ellos (Maldonado, 2018).

Se diseñó un cuestionario para la aplicación de un censo con preguntas de selección múltiple orientadas a los colaboradores de la entidad crediticia. Para la entrevista fue necesario desarrollar un cuestionario con preguntas abiertas direccionadas al Jefe de Agencia y supervisor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

10.6. Validación y confiabilidad de los instrumentos

De acuerdo a lo expuesto por Mar, et. al., (2020) la confiabilidad de un instrumento de medición se relaciona directamente con el nivel de certeza con la cual su repetición al mismo individuo u objeto produce resultados similares.

La validación del instrumento del censo se efectuó por medio de la revisión de literatura donde se definió las categorías en función de las variables motivación y rendimiento laboral, en segunda instancia se consideró la existencia de coherencia entre los ítems que formó parte del cuestionario, mismas que fueron estimadas a través del índice del Alfa de Cronbach.

El instrumento de la entrevista fue validado a través de la revisión de literatura y validación por expertos quienes dieron su percepción en la estructuración de las preguntas que componen dicho cuestionario.

Para obtener un mayor nivel de seguridad sobre la idoneidad del instrumento se recurrió al programa IBM SPSS donde se ingresó los resultados del censo piloto aplicada a 7 colaboradores, se utilizó el análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach, el cual arrojó un índice

de 0.781 que resulta sumamente favorable por ser mayor a 0.70 e indica que los ítems del instrumento diseñado presentan coherencia:

Tabla 3: *Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Válidos	7	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	7	100,0

Elaboración propia

Tabla 4: *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	37

Elaboración propia

10.7. Población y muestra

Se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios (Maldonado, 2018).

La población objeto de estudio de la presente investigación estuvo constituida por 16 colaboradores de los cuales 2 pertenecen al área administrativa y 14 al área operativa, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5: *Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne*

Área	Cantidad
Administrativos	2
Operativos y comercial	14
Total:	16

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

11.1. Diagnóstico de los tipos de motivación aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná para el mejoramiento del rendimiento laboral.

11.1.1. Entrevista al Coordinador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, Agencia La Maná

Entrevistado: Ing. Fabián Gavilánez

Tabla 6: Resultados de entrevista aplicada al coordinador de Coac Virgen del Cisne

Variable: La motivación	
Dimensión: Motivación intrínseca	
Mejora de la formación	
1. ¿En el presupuesto de la cooperativa consta el desarrollo de actividades enfocadas a la formación de los colaboradores?	Según lo manifestado por el entrevistado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, formalmente no se ha asignado algún valor monetario para el desarrollo de actividades orientadas a la formación del personal.
2. ¿Qué tipo de actividades formativas dirigidas a los colaboradores se efectúan en la cooperativa?	De acuerdo a la información proporcionada por el directivo la actividad formativa que se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne son capacitaciones.
3. ¿Con qué frecuencia se desarrollan las actividades formativas dirigidas a los colaboradores?	El entrevistado supo manifestar que en la entidad crediticia las capacitaciones son proporcionadas con una frecuencia semestral o anual.
Planes de Responsabilidad social Corporativa	
4. ¿La cooperativa participa o desarrolla actividades que ayuden a mejorar el medio	De acuerdo a lo manifestado por el entrevistado se evidenció que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne si realiza actividades que

ambiente?	permitan mejorar el medio ambiente.
5. ¿La cooperativa ha desarrollado actividades de ayuda social a la comunidad?	Según lo manifestado por el directivo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne lleva a cabo un programa de ayuda social para personas con escasos recursos de las zonas rurales del Cantón La Maná.

Cuidar el bienestar y la salud de los trabajadores

6. ¿Qué tipo de actividades se desarrollan en la cooperativa para garantizar el bienestar de los colaboradores en su sitio de trabajo?	Según la información obtenida a través de la entrevista fue posible conocer que en la entidad crediticia se procura un ambiente físico cómodo que facilite la realización de tareas y ocasionalmente se realizan reuniones de socialización para fomentar la sana convivencia entre los colaboradores, a más de ellos no se han desarrollado actividades específicas que propendan hacia el bienestar de los colaboradores.
7. ¿Se efectúan actividades enfocadas en cuidar la salud de los colaboradores de la cooperativa?	Acorde a la respuesta del directivo, la actividad que se efectúa para precautelar la salud de los colaboradores es el pago oportuno y puntual del seguro del IESS, en cuyos establecimientos médicos pueden ser atendidos en caso de sufrir algún tipo de dolencia.
8. Se ofrecen los implementos de bioseguridad para los colaboradores?	El entrevistado supo manifestar que si se proporcionan los implementos de bioseguridad a los colaboradores.

Retos en el trabajo

9. ¿Se incentiva al ascenso de puestos en la cooperativa?	Según lo manifestado por el entrevistado generalmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne los puestos vacantes son ocupados por medio de reclutamiento externo, no
---	---

	obstante, señaló que si se incentiva al personal a mejorar su rendimiento.
10. ¿Se motiva a poner en práctica las habilidades y talentos de los colaboradores?	De acuerdo al directivo entrevistado se motiva a los colaboradores a desarrollar sus habilidades y talentos por medio de capacitaciones ocasionales.

Dimensión: Motivación extrínseca

Incentivos económicos

11. ¿Se asignan los sueldos acordes al cargo desempeñado?	El entrevistado manifestó que el sistema de remuneraciones es gestionado por el personal del Área de Talento Humano de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, mencionó que los sueldos si son establecidos según el cargo que desempeñan los colaboradores.
12. ¿Se efectúan los pagos por horas extra?	La información proporcionada permitió conocer que la cantidad monetaria que se paga por concepto de horas extras es mínima, un valor simbólico, no lo que determina la correspondiente Ley del Trabajo.
13. ¿Existe un plan de bonificaciones para los colaboradores con mejor desempeño laboral?	De acuerdo a lo manifestado por el entrevistado no se cuenta con un plan de bonificaciones para los colaboradores.
14. ¿Los colaboradores cuentan con un seguro social?	Se reflejó que los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne si están afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y efectivamente la entidad crediticia cumple oportunamente los correspondientes pagos por concepto de aporte patronal.

Promociones a nivel profesional y jerarquía	
¿Se incentiva a los colaboradores a una mejor preparación para ascender de puestos?	Según lo expresado por el directivo en la Cooperativa se otorga prioridad a las labores correspondientes a cada cargo, es decir que se incentiva al colaborador a mejorar en las actividades que le corresponden actualmente.
¿Existen ascensos por tiempo de trabajo?	En función de los resultados de la entrevista se reveló que en la Cooperativa no se ha determinado políticas para llevar a cabo procesos de ascenso.

Mejorar de condiciones laborales	
¿Los colaboradores cuentan con áreas de trabajo cómodas y seguras?	De acuerdo al criterio del entrevistado, se han realizado últimamente varias modificaciones en las instalaciones de la Cooperativa con el fin de brindar mayor comodidad y seguridad a los colaboradores.
¿Se efectúan actividades para reducir la exposición frente a riesgos ambientales como ruidos y corrientes de aire a los colaboradores?	Según lo manifestado por el directivo no se han realizado actividades para este fin, recalcó que es un aspecto que en un futuro podrían mejorarlo.
¿Se facilita medios de transporte adecuados para los colaboradores que desarrollan trabajo de recorrido?	El entrevistado manifestó que uno de los requisitos que se solicita al personal que ingresa a laborar en cargos que involucren recorridos de cobranzas por ejemplo, debe poseer un vehículo motorizado, la cooperativa dispone de un vehículo para uso del personal administrativo.

Fuente: Entrevista al Coordinador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne. 2022.

11.1.2. Entrevista al Supervisor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, Agencia La Maná.

Entrevistado: Ing. Marco Pinta

Tabla 7: Resultados de entrevista aplicada al supervisor de COAC Virgen del Cisne

Variable: La motivación	
Dimensión: Motivación intrínseca	
Mejora de la formación	
1. ¿En el presupuesto de la cooperativa consta el desarrollo de actividades enfocadas a la formación de los colaboradores?	De manera formal, no se ha asignado una cantidad de dinero para efectuar actividades que permitan la formación de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
2. ¿Qué tipo de actividades formativas dirigidas a los colaboradores se efectúan en la cooperativa?	El directivo mencionó que una de las actividades formativas que se planifica y desarrolla en la Cooperativa son las capacitaciones.
3. ¿Con qué frecuencia se desarrollan las actividades formativas dirigidas a los colaboradores?	Acorde a la información proporcionada por el directivo se capacita a los colaboradores una vez al año.
Planes de Responsabilidad social Corporativa	
4. ¿La cooperativa participa o desarrolla actividades que ayuden a mejorar el medio ambiente?	Según lo manifestado por el directivo la cooperativa pone en práctica la responsabilidad social, y uno de sus ejes es la conciencia ambiental, en función de ello lleva adelante varias iniciativas para mejorar el medio ambiente.
5. ¿La cooperativa ha desarrollado actividades de ayuda social a la comunidad?	Según lo expresado por el entrevistado la cooperativa desde sus inicios se ha vinculado con las comunidades de escasos recursos a través de diferentes actividades de ayuda social, buscando así aportar su granito de arena al mejoramiento de la calidad de vida

	de estas familias.
Cuidar el bienestar y la salud de los trabajadores	
6. ¿Qué tipo de actividades se desarrollan en la cooperativa para garantizar el bienestar de los colaboradores en su sitio de trabajo?	Una de las principales actividades que realiza la cooperativa asegurar el bienestar de todos los colaboradores es proporcionar un entorno físico cómodo y dotarles de herramientas necesarias para el trabajo.
7. ¿Se efectúan actividades enfocadas en cuidar la salud de los colaboradores de la cooperativa?	La cooperativa siempre se preocupa por la salud de todos los colaboradores, y aquello lo demuestra a través del correspondiente pago del seguro en el IESS, de esta forma ellos pueden acudir a recibir atención médica, si llegan a necesitarlo.
8. Se ofrecen los implementos de bioseguridad para los colaboradores?	Efectivamente la cooperativa brinda a los colaboradores los implementos de bioseguridad necesarios que les permitan prevenir el contagio del COVID-19.
Retos en el trabajo	
9. ¿Se incentiva al ascenso de puestos en la cooperativa?	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, algunos colaboradores si han ascendido de cargo, no obstante, es más común que se realice reclutamientos externos para ocupar los puestos que por una u otra razón han quedado vacantes.
10. ¿Se motiva a poner en práctica las habilidades y talentos de los colaboradores?	En la cooperativa se motiva a los colaboradores a desarrollar sus habilidades y talentos por medio de capacitaciones.
Dimensión: Motivación extrínseca	
Incentivos económicos	
11. ¿Se asignan salarios acordes al cargo desempeñado?	El sistema de remuneraciones es gestionado por Talento Humano de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, y el directivo consideró que si son

	asignados adecuadamente.
12. ¿Se efectúan los pagos por horas extra?	Acorde al directivo, los colaboradores si son remunerados cuando realizan su trabajo después de las horas laborables.
13. ¿Existe un plan de bonificaciones para los colaboradores con mejor desempeño laboral?	No se cuenta con un plan de bonificaciones para los colaboradores que alcanzan un mayor desempeño, en el caso del área de captaciones si el colaborador sobrepasa el valor límite de colocaciones recibe comisiones por determinada cantidad ingresada.
14. ¿Los colaboradores cuentan con un seguro social?	Efectivamente la cooperativa cumple con sus obligaciones laborales, entra ellas la afiliación del personal al seguro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Promociones a nivel profesional y jerarquía

¿Se incentiva a los colaboradores a mejorar su preparación para ascender de puestos?	En la Cooperativa se incentiva al colaborador a mejorar en las actividades correspondientes al cargo que actualmente ocupa.
¿Existen ascensos por tiempo de trabajo?	De acuerdo con lo expresado por el directivo no se han realizado ascensos de colaboradores por años de permanencia en la cooperativa.

Mejorar de condiciones laborales

¿Los colaboradores cuentan con áreas de trabajo cómodas y seguras?	Las instalaciones de la cooperativa si son cómodas y seguras así lo manifestó el directivo, y añadió que regularmente se realizan cambios para mejorar la disposición de espacios que resultan más adecuados.
¿Se efectúan actividades para reducir la exposición frente a riesgos ambientales como ruidos y corrientes de aire a	Según lo manifestado por el directivo no se han realizado actividades para este fin.

los colaboradores?	
¿Se facilita medios de transporte adecuados para los colaboradores que desarrollan trabajo de recorrido?	En la cooperativa se dispone de un vehículo para uso del personal, pero generalmente los colaboradores que ocupan cargos que impliquen recorridos poseen vehículos motorizados propios en los cuales se trasladan.

Fuente: Entrevista Coordinador Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne. 2022.

Análisis e interpretación:

Los resultados de las entrevistas aplicadas a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne reflejaron que no se ha asignado presupuesto para la formación y desarrollo de los colaboradores, se realizan capacitaciones esporádicas como actividades formativas cuya frecuencia puede ser semestral o anual, sin embargo, no responden a las necesidades del personal en vista que se capacita sobre temas similares todos los años.

En cuanto a los planes de responsabilidad social corporativa la entidad crediticia lleva adelante iniciativas para precautelar por el medio ambiente y de ayuda social a la comunidad; se evidenció la ausencia de un sistema de incentivos que permita motivar a los colaboradores. Según los se procura ofrecer a los colaboradores un sitio seguro y cómodo, así como desarrollar reuniones de socialización para mejorar el ambiente laboral.

El ascenso de puestos en la cooperativa no es frecuente, más bien optan por realizar procesos de reclutamiento externo; asimismo el desarrollo de habilidades y talentos del personal es mínimamente tomado en cuenta aquello dificulta que se realicen las actividades correspondientes a cada cargo de forma adecuada. El sistema de remuneraciones es gestionado por los directivos de Talento Humano de Matriz de la Cooperativa, de modo que las Agencias únicamente se acogen a las disposiciones emitidas; si los empleados trabajan horas extras reciben un pago mínimo por ello, más no lo correspondiente según determina la Ley de Trabajo.

En relación a la promoción a nivel profesional y jerarquía en la Cooperativa no se incentiva al personal para ascender, no se cuenta con un sistema de ascensos por tiempo de trabajo; en relación a las condiciones laborales no se ha realizado iniciativas para reducir la exposición a ruidos y condiciones ambientales como calor o frío.

11.2. Identificación de los factores que afectan el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná.

11.2.1. Resultados del censo aplicado a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne

1. Género del empleado

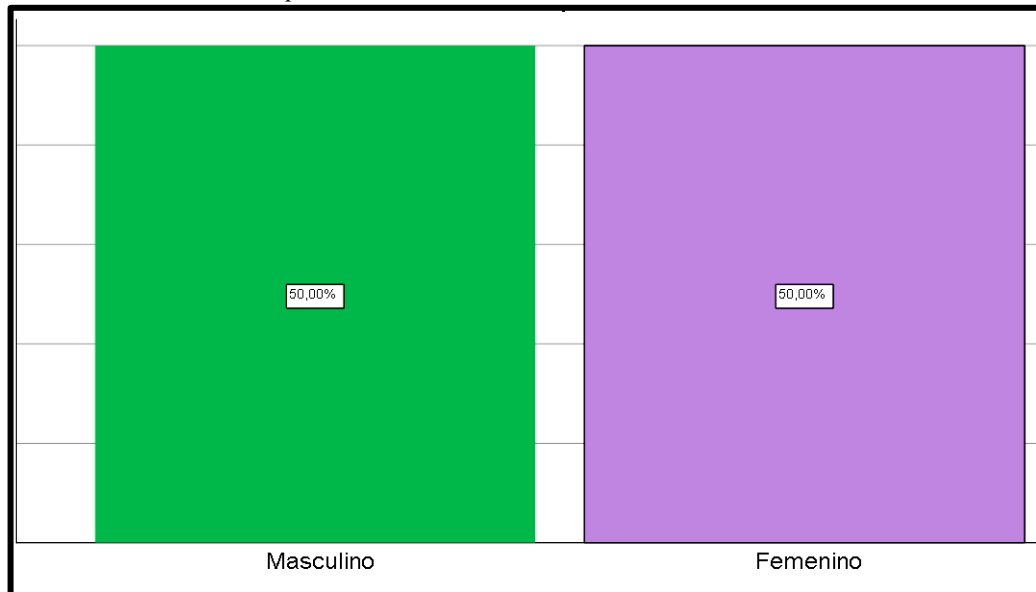
Cuadro 1: *Género del empleado*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	7	50%
Femenino	7	50%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 1: *Género del empleado*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De acuerdo al gráfico se apreció que el 50% del personal es del género masculino y el otro 50% del género femenino; es decir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne la mitad de las personas que laboran allí son hombres y la otra mitad mujeres.

2. Edad de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne

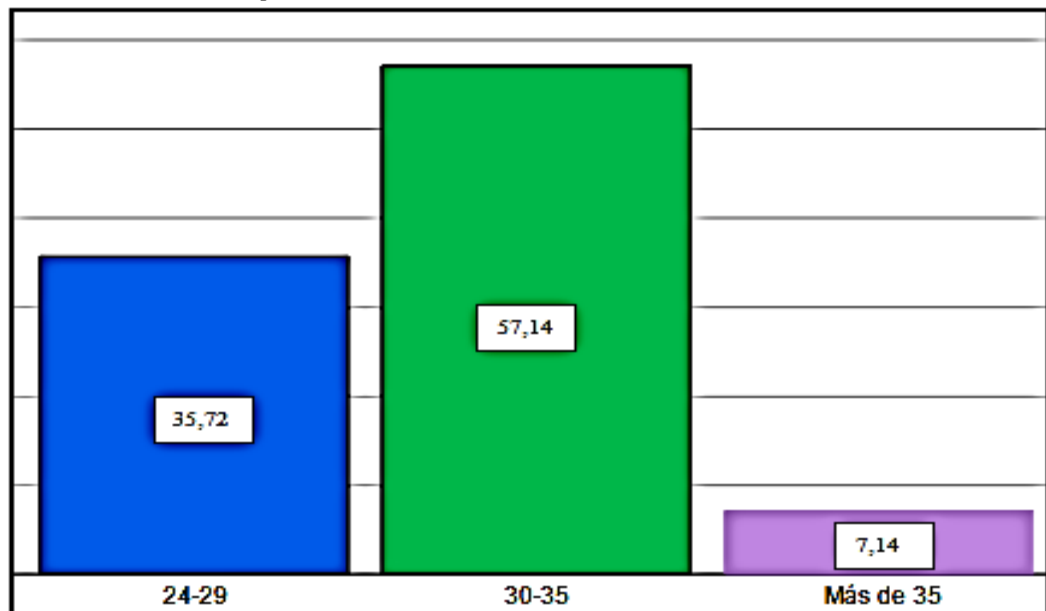
Cuadro 2: Edad del empleado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
24-29	5	35,72%
30-35	8	57,14%
Más de 35	1	7,14%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 2: Edad del empleado



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

En relación a las edades de los empleados se pudo establecer que el 35.72% del personal tiene edades comprendidas entre 24-29 años, el 57.14% de 30-35 años y el 7.14% más de 35 años; de los resultados arrojados por la Censo aplicado al personal se concluyó que la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne son adultos jóvenes cuyas edades se enmarcan en el intervalo de 30-35 años.

3. Nivel académico de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

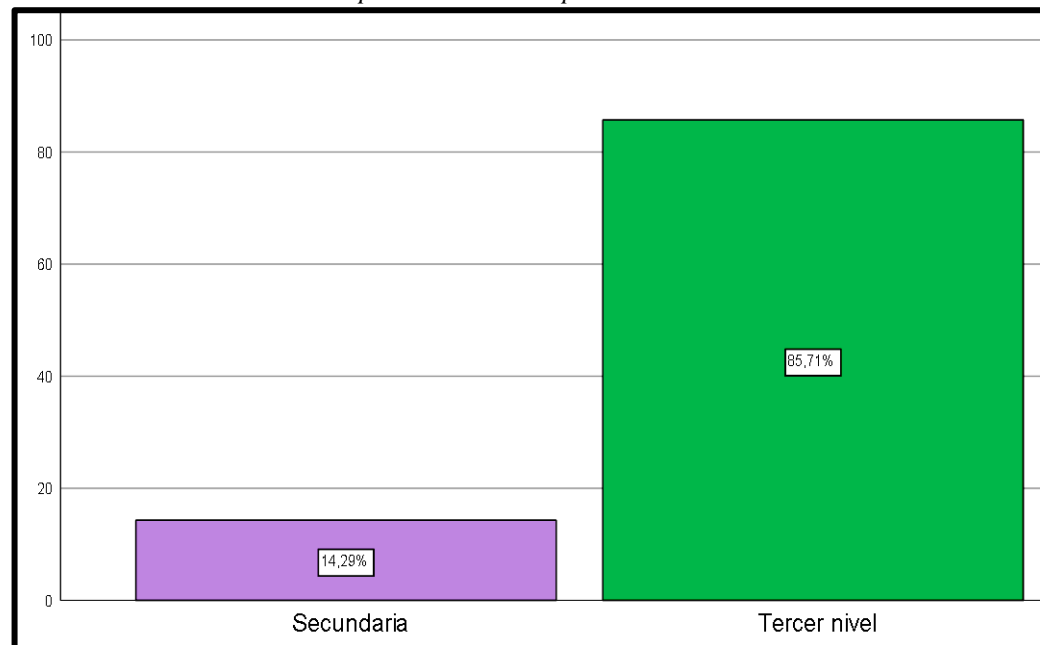
Cuadro 3: Nivel académico del personal de la Cooperativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	2	14,3%
Tercer nivel	12	85,7%
Total	14	100,%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 3: Nivel académico del personal de la Cooperativa



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

En el presente gráfico se presentó los resultados correspondientes al nivel académico del personal: el 85.71% señaló que tiene formación de tercer nivel, mientras que el 14.29% tienen estudios de secundaria; al analizar los resultados del censo se determinó que la mayor proporción de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne tienen títulos de ingeniería o licenciaturas dentro del campo de la administración y comercio.

4. Tiempo de trabajo

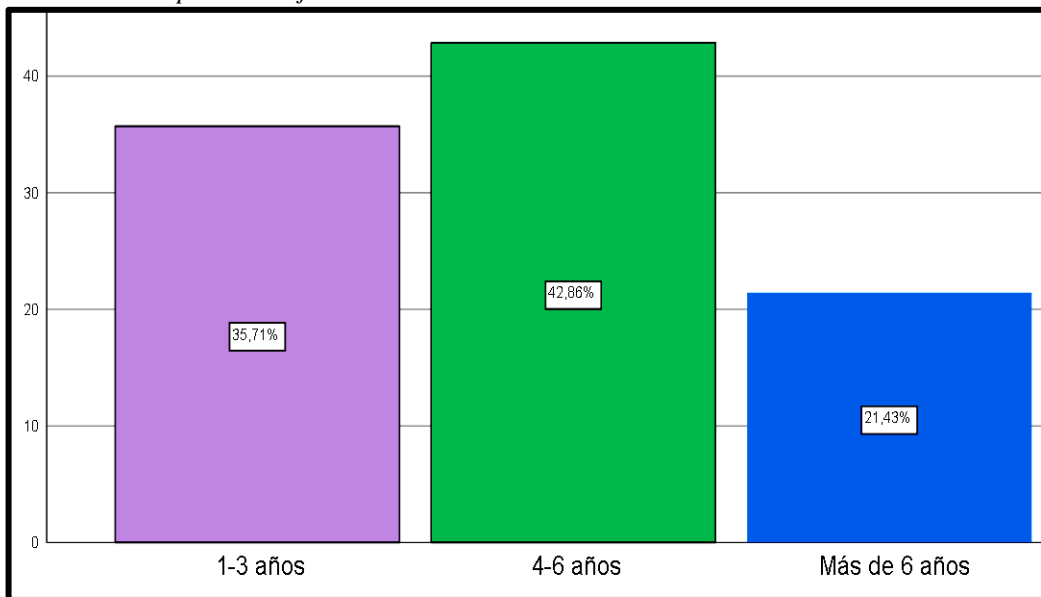
Cuadro 4: *Tiempo de trabajo*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1-3 años	5	35,71%
4-6 años	6	42,86%
Más de 6 años	3	21,43%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 4: *Tiempo de trabajo*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

Del 100% de empleados a los que se aplicó el censo, que comprende a 14 personas, se evidenció que el 35.7% lleva prestando sus servicios entre 1-3 años, el 42.9% 4-6 años y el 21.4% más de 6 años; tales resultados evidenciaron que la mayoría de personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne tiene vasta experiencia en el desempeño de sus cargos, debido al tiempo que llevan en dicha entidad crediticia.

5. ¿Considera que el liderazgo ejercido en la cooperativa es motivador?

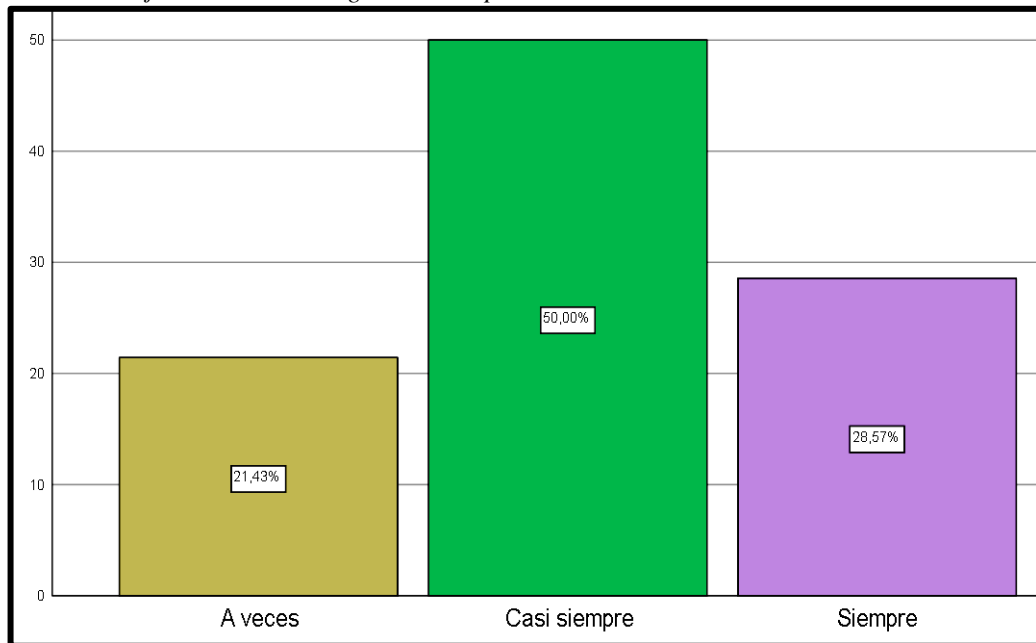
Cuadro 5: Ejercicio del liderazgo en la Cooperativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	21,43%
Casi siempre	7	50,00%
Siempre	4	28,57%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 5: Ejercicio del liderazgo en la Cooperativa



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados del censo, se pudo apreciar que el 50% que involucra a 7 empleados señaló que casi siempre el liderazgo ejercido en la cooperativa es adecuado, el 28.57% que contempla a 4 empleados manifestó que siempre y el 21.43% dijo que a veces lo es; acorde al criterio de la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne el liderazgo que se mantiene si es motivador, pero no siempre es así.

6. ¿El Supervisor de la Agencia demuestra empatía ante sus necesidades laborales?

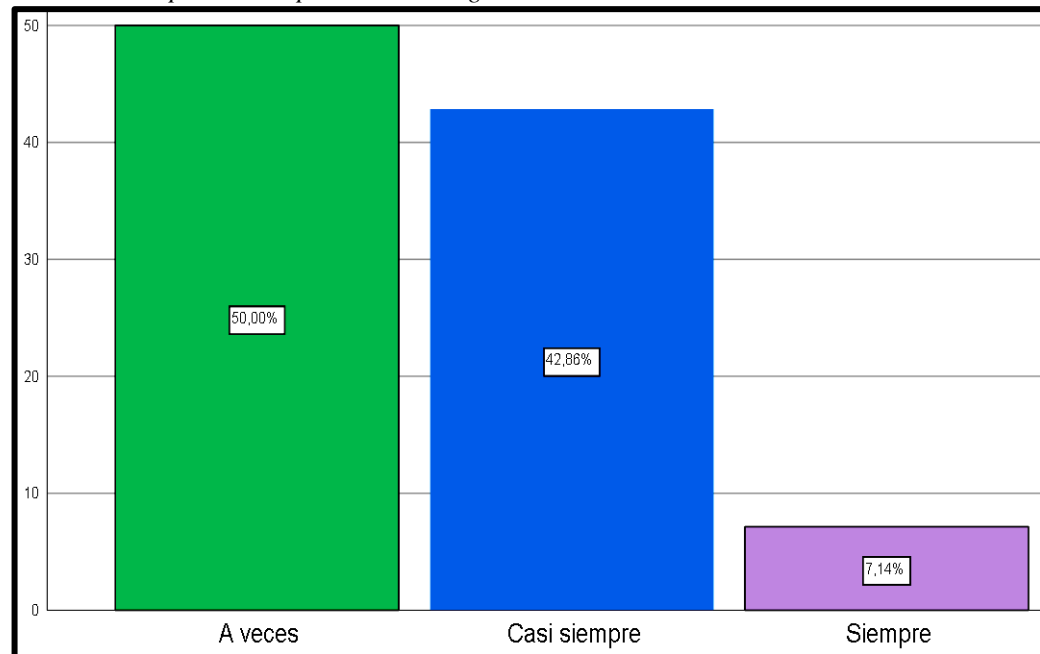
Cuadro 6: *Empatía del Supervisor de la Agencia*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	50,00%
Casi siempre	6	42,86%
Siempre	1	7,14%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 6: *Empatía del Supervisor de la Agencia*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la información recopilada en el censo aplicado al personal, el 50% cree que a veces el supervisor muestra empatía, el 42.9% señaló que casi siempre y el 7.1% mencionó que siempre; de los porcentajes expuestos se determinó que la mayoría del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne consideró que no siempre el supervisor de la agencia demuestra empatía ante sus necesidades laborales.

7. ¿Existe una buena comunicación con el Supervisor de la Agencia?

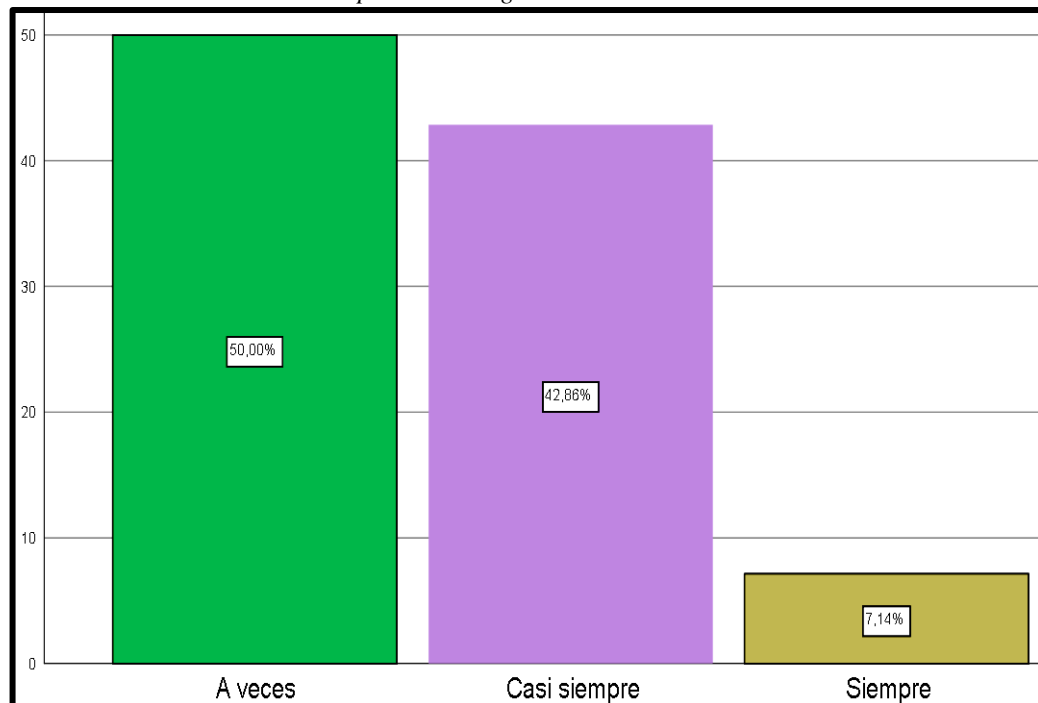
Cuadro 7: Comunicación del supervisor de Agencia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	50,00%
Casi siempre	6	42,86%
Siempre	1	7,14%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 7: Comunicación del supervisor de Agencia



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

En base al censo aplicado se observó que el 50% de los colaboradores la comunicación con el supervisor de agencia a veces es buena, el 42.86% señaló que casi siempre y el 7.14% siempre; los porcentajes expuestos permitieron determinar que la comunicación mantenida con el supervisor de agencia presenta ciertas deficiencias, y solamente a veces es posible llegar a tener un buen nivel de comunicación empleados-supervisor de agencia.

8. ¿Dispone de un manual de funciones para realizar su trabajo?

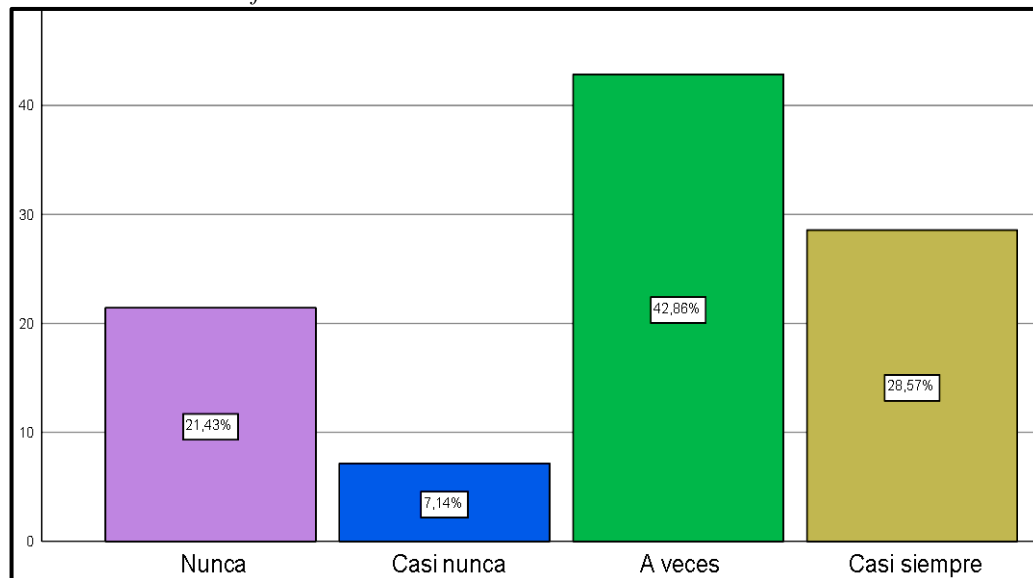
Cuadro 8: *Manual de funciones*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	21,43%
Casi nunca	1	7,14%
A veces	6	42,86%
Casi siempre	4	28,57%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 8: *Manual de funciones*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

En base a los resultados del censo, se establecieron los siguientes valores porcentuales en torno a la disposición de un manual de funciones: según el 42.86% señaló que a veces, el 28.57% casi siempre, el 21.43% dijo que nunca y el 7.14% mencionó casi nunca; por lo tanto se determina que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne no se ha proporcionado a todo el personal el correspondiente manual de funciones que contribuya al adecuado desarrollo de sus actividades en la empresa.

9. ¿Se cuenta con objetivos organizacionales en su trabajo?

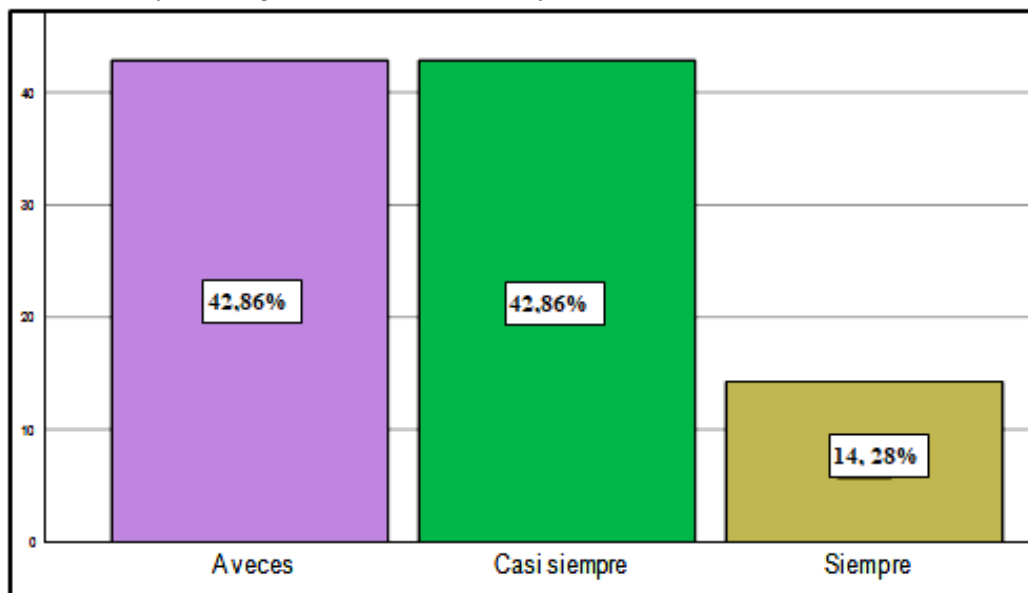
Cuadro 9: *Objetivos organizacionales en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	42,86%
Casi siempre	6	42,86%
Siempre	2	14,28%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 9: *Objetivos organizacionales en el trabajo*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

Según los datos contenidos en el gráfico se evidenció que el 42.9% de los empleados indicó que a veces disponen de objetivos organizacionales en su trabajo, el 42.9% casi siempre y el 14.28% señaló que siempre; de lo anterior se determinó que existen criterios divididos respecto a los objetivos organizacionales, porque no son definidos formalmente y socializados con todo el personal a fin de que lo conozcan y se impregne en todos los ámbitos de la entidad crediticia.

10. ¿Considera que el contenido de su trabajo es acorde a sus habilidades?

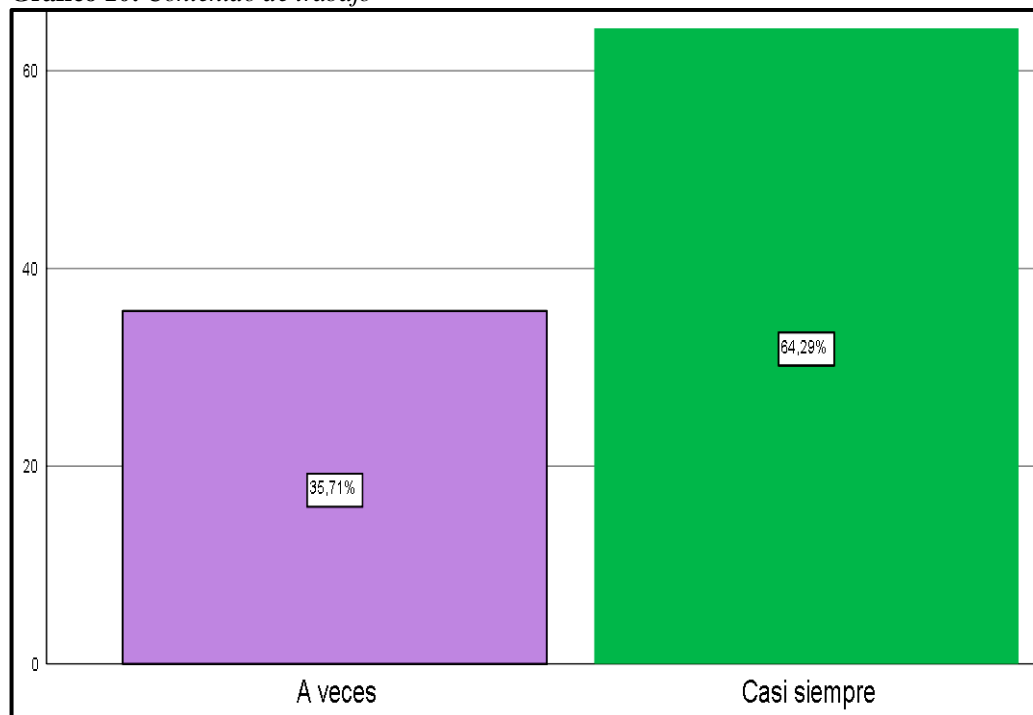
Cuadro 10: *Contenido de trabajo*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	35,71%
Casi siempre	9	64,29%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 10: *Contenido de trabajo*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

Al visualizar el gráfico se aprecia claramente que del 100% del personal: el 64.29% indicó que casi siempre el contenido de su trabajo es acorde a sus habilidades, mientras que el 35.71% dijo que a veces; tales resultados afirmaron que las actividades que los empleados realizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne en su mayoría si tienen concordancia con las habilidades que poseen.

11. ¿Es adecuada la distribución de los espacios en la cooperativa?

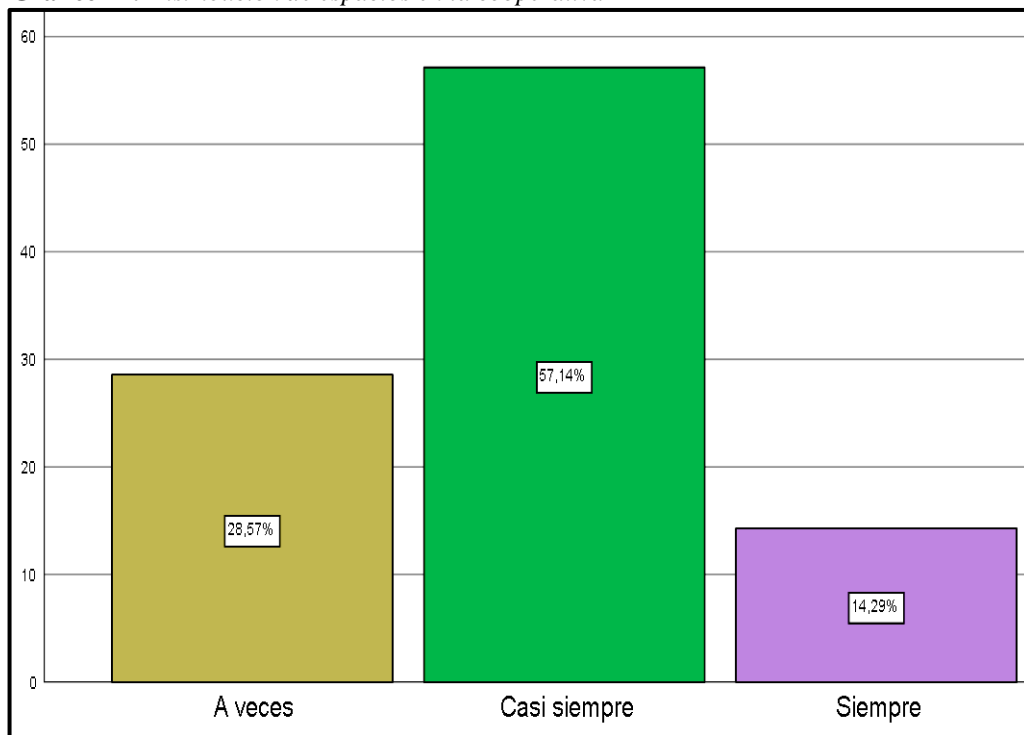
Cuadro 11: *Distribución de espacios en la cooperativa*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	28,57%
Casi siempre	8	57,14%
Siempre	2	14,29%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 11: *Distribución de espacios en la cooperativa*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados del censo aplicado, se observó que el 57,1% señaló que casi siempre la distribución de los espacios es adecuada, el 28,6% contestó a veces y el 14,3% dijo que siempre; la información obtenida permitió determinar que la mayoría del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne cree que la disposición de espacios en las instalaciones generalmente si es adecuada.

12. ¿Es cómodo y bien ordenado su sitio de trabajo?

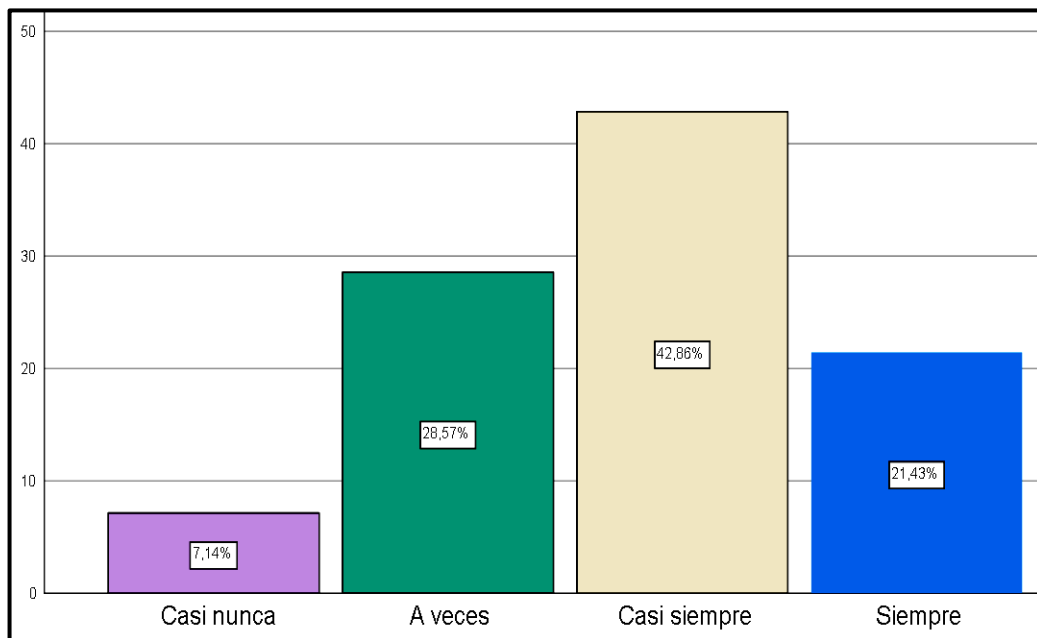
Cuadro 12: *Comodidad y orden del sitio de trabajo*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	7,14%
A veces	4	28,57%
Casi siempre	6	42,86%
Siempre	3	21,43%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 12: *Comodidad y orden del sitio de trabajo*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

En función de los resultados del censo, se reflejó que el 42.86% del personal cree que su sitio de trabajo casi siempre es cómodo y ordenado, el 28.57% a veces, el 21.43% siempre y el 7.14% casi nunca; los porcentajes presentados demostraron que en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne los empleados la mayor parte del tiempo si cuentan con un sitio de trabajo que conjuga orden y comodidad.

13. ¿Se cumple el horario de su trabajo?

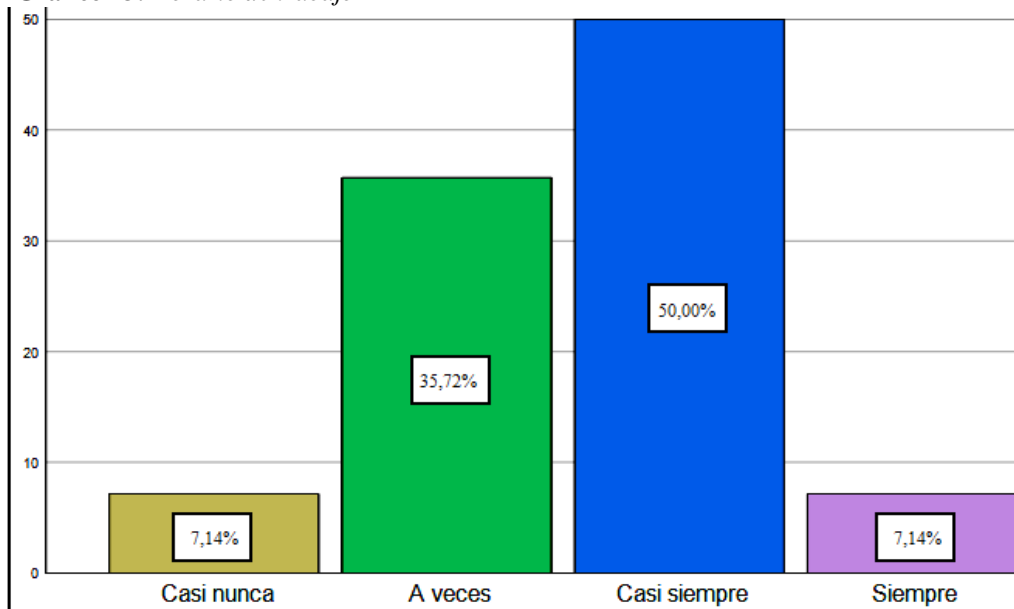
Cuadro 13: Horarios de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	7,14%
A veces	5	35,72%
Casi siempre	7	50,00%
Siempre	1	7,14%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 13: Horario de trabajo



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados arrojados en el censo se pudo establecer los siguientes valores porcentuales: el 50% del personal contestó que casi siempre se cumple el horario establecido, el 35.72% señaló que a veces, el 7.14% casi nunca y el 7.14% restante mencionó que siempre; de aquella información se determinó que ocasionalmente el horario de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne si se excede, debido quizá a la acumulación de trabajo o un exceso en la carga laboral.

14. ¿Considera que es adecuada su carga de trabajo?

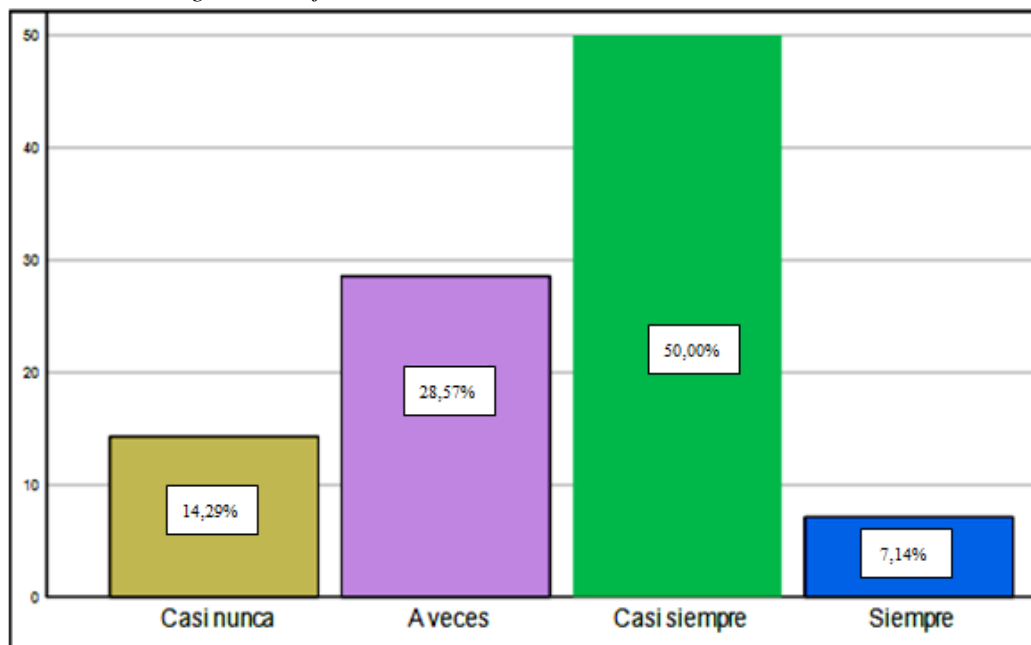
Cuadro 14: *Carga de trabajo*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	14,29%
A veces	4	28,57%
Casi siempre	7	50,00 %
Siempre	1	7,14%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 14: *Carga de trabajo*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

En el gráfico se observa los resultados acerca de la carga de trabajo: el 50% mencionó casi siempre, el 28.6% a veces, el 14.3% casi nunca y el 7.1% siempre; de los porcentajes se pudo concluir sería conveniente que la Cooperativa de Ahorro y Crédito efectuara una revisión a la carga de trabajo de los puestos existentes, porque prácticamente la mitad del personal no muestra conformidad con la asignación existente.

15. ¿Se encuentra agotado o estresado en su trabajo?

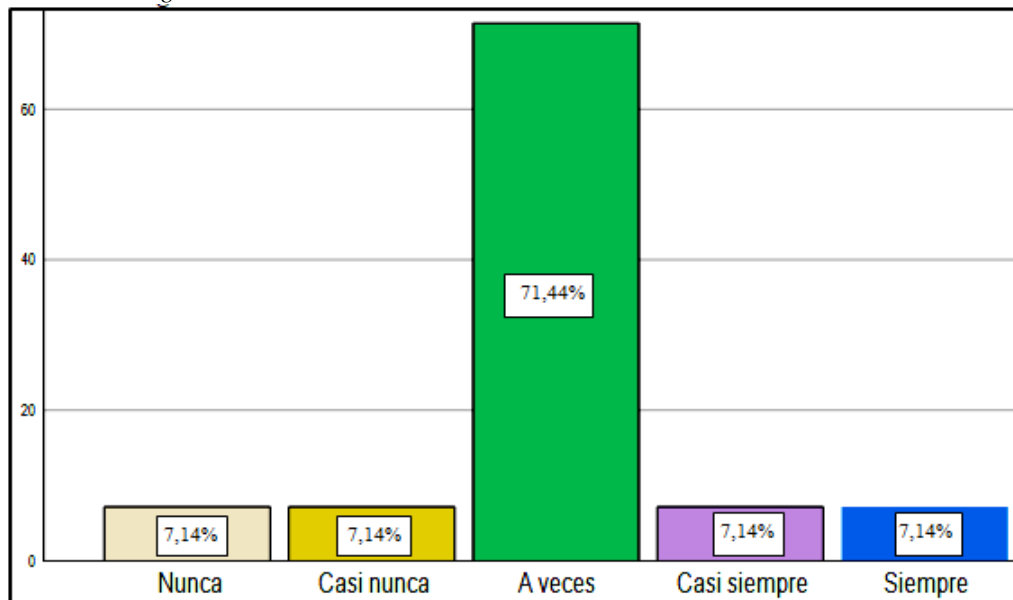
Cuadro 15: *Agotamiento o estrés laboral*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	7,14%
Casi nunca	1	7,14%
A veces	10	71,44%
Casi siempre	1	7,14%
Siempre	1	7,14%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 15: *Agotamiento o estrés laboral*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

Según la información obtenida por medio del censo se observó que el 71.44% indicó que a veces si tiene síntomas de agotamiento o estrés, el 7.14% manifestó que no, el 7.14% que a veces, el 7.14% casi siempre y el 7.14% siempre; los resultados alcanzados permitieron determinar que la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne frecuentemente experimentan agotamiento y estrés laboral.

16. ¿Dispone de la tecnología adecuada para el desarrollo de su trabajo

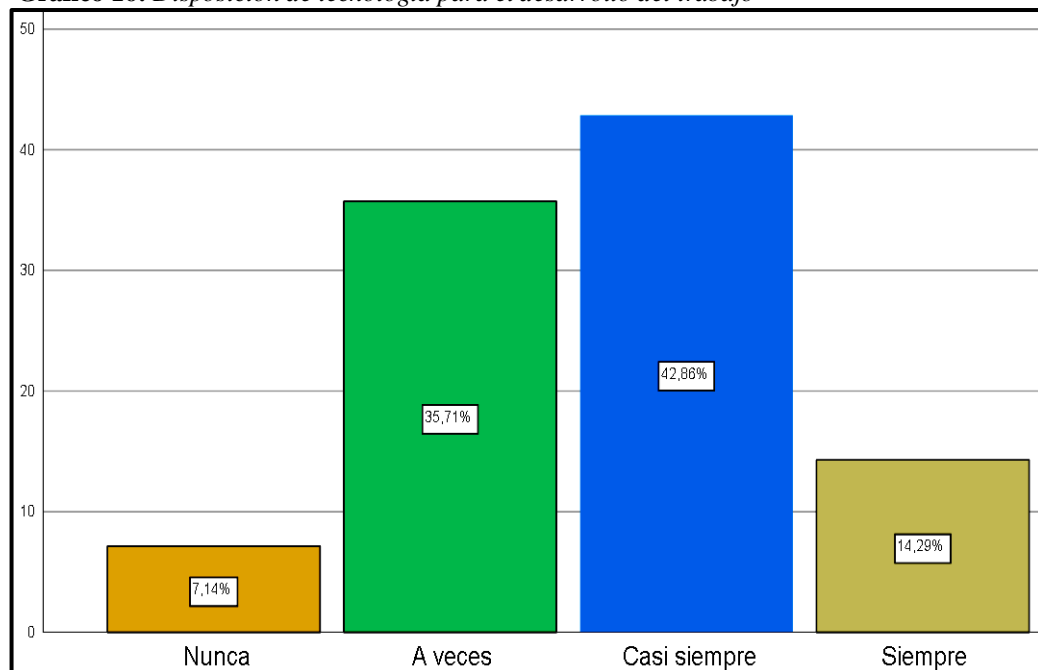
Cuadro 16: Disposición de tecnología para el desarrollo del trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	7,14%
A veces	5	35,71%
Casi siempre	6	42,86%
Siempre	2	14,29%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 16: Disposición de tecnología para el desarrollo del trabajo



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De la totalidad de personal el 42.86% mencionó que casi siempre cuentan con la tecnología adecuada para desarrollar su trabajo, el 35.71% contestó que a veces, el 14.29% siempre y el 7.14% nunca; de los resultados arrojados se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne no siempre proporciona a sus empleados la tecnología que requieren para llevar a cabo las actividades correspondientes a su labor.

17. ¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?

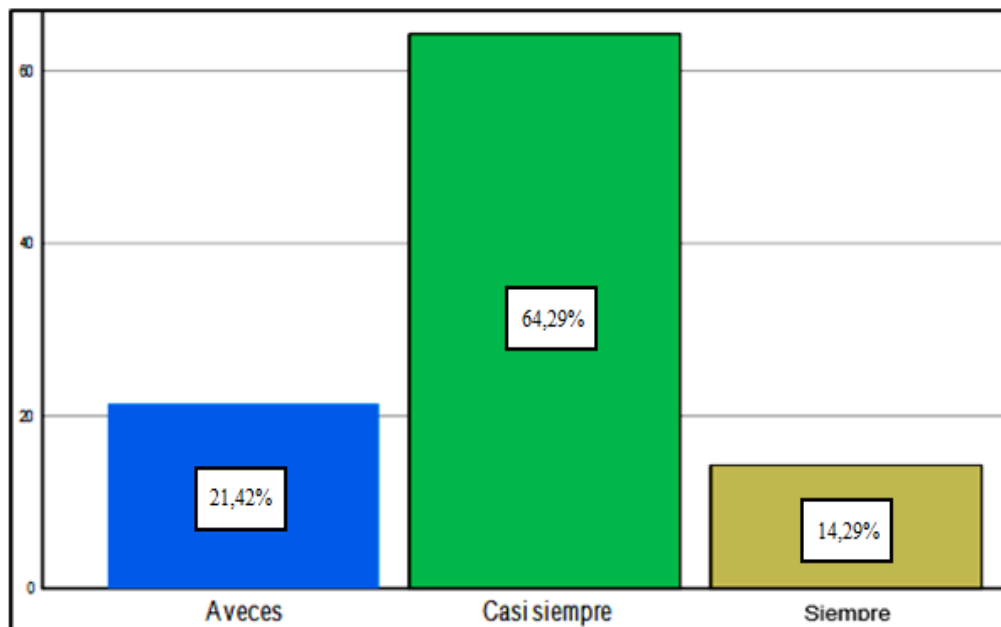
Cuadro 17: Relación entre compañeros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	21,42%
Casi siempre	9	64,29%
Siempre	2	14,29%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 17: Relación entre compañeros



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

Respecto a la idoneidad de la relación que mantienen con sus compañeros, se obtuvo los siguientes resultados: del 100% el 64.29% señaló que casi siempre es adecuada, el 21.42% dijo que a veces, el 14.29% contestó que siempre; de los resultados presentados se determinó que la relación entre compañeros de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne presenta ciertas dificultades que impiden que sean totalmente satisfactorias.

18. ¿Sus compañeros demuestran empatía ante las dificultades laborales que usted presenta?

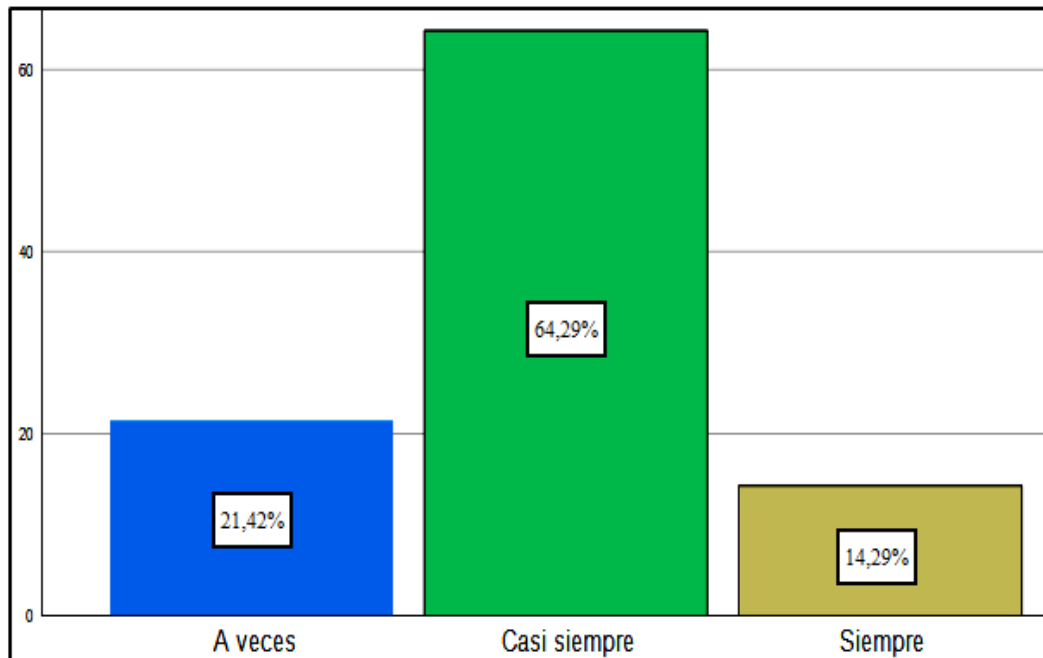
Cuadro 18: Empatía de parte de compañeros de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	21,42%
Casi siempre	9	64,29%
Siempre	2	14,29%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 18: Empatía de compañeros de trabajo



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De acuerdo al criterio del 64.29% de los empleados, sus compañeros de trabajo casi siempre muestran empatía si surgen dificultades laborales, el 21.42% dijo que a veces y el 14.29% siempre; se determinó acorde a la mayoría del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne que generalmente si existe empatía de parte de los compañeros de trabajo, aquel aspecto es fundamental para la generación de un ambiente laboral armónico.

19. ¿Considera que existe trabajo en equipo?

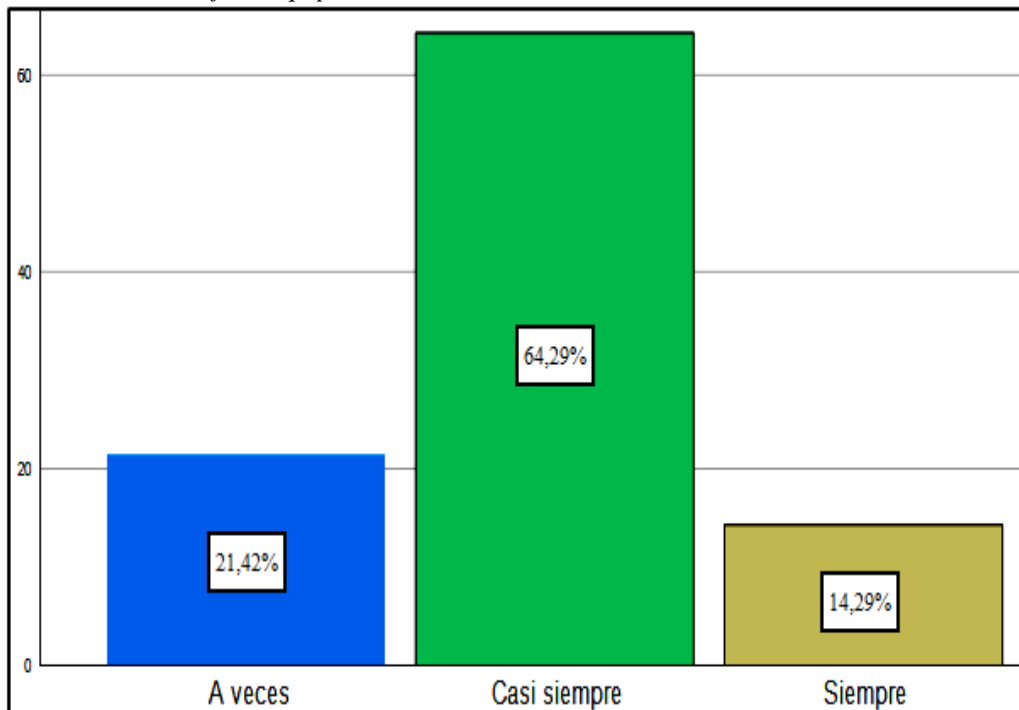
Cuadro 19: Trabajo en equipo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	21,42%
Casi siempre	9	64,29%
Siempre	2	14,29%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 19: Trabajo en equipo



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De acuerdo al censo aplicado, del 100% correspondiente a 14 colaboradores el 64.29% mencionó: casi siempre existe trabajo en equipo, el 21.43% señaló que a veces y el 14.29%, mencionó que siempre; de los resultados se estableció que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne no siempre se fomenta el trabajo en equipo, puesto que la mayoría de personal señaló las opciones casi siempre y a veces.

20. ¿Siente que sus compañeros de labores lo apoyan en situaciones laborales difíciles?

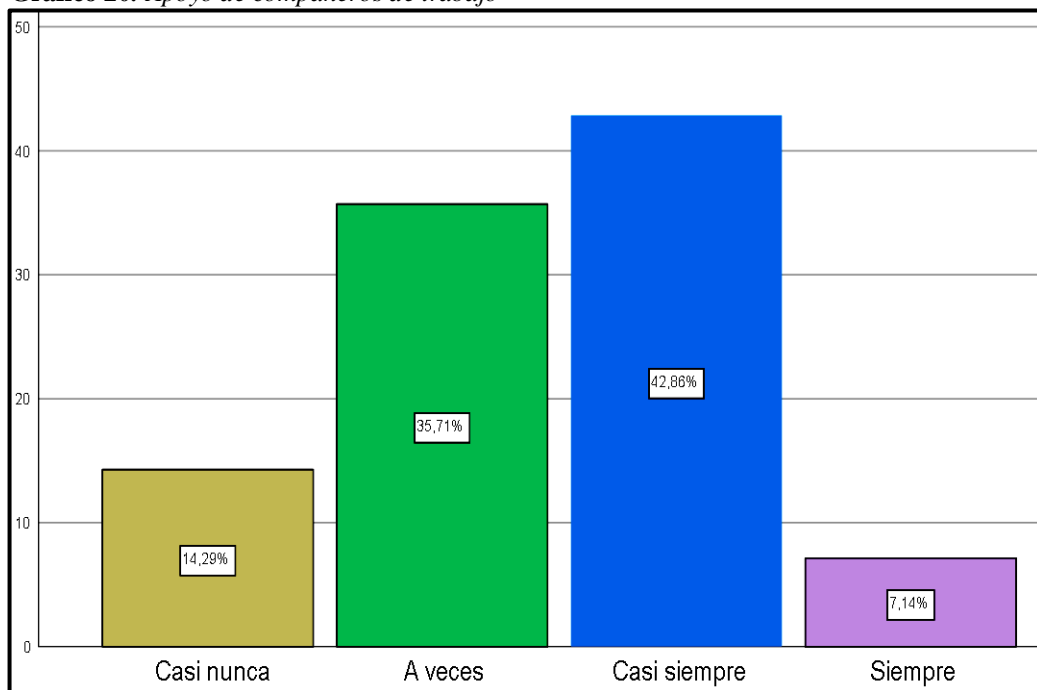
Cuadro 20: Apoyo de compañeros de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	14,29%
A veces	5	35,71%
Casi siempre	6	42,86%
Siempre	1	7,14%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 20: Apoyo de compañeros de trabajo



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la información obtenida mediante el censo se pudo obtener los siguientes valores porcentuales: el 42.86% dijo que casi siempre hay apoyo, el 35.71% a veces, el 14.29% casi nunca y el 7.14% siempre; de los resultados se determinó que ocasionalmente existe apoyo entre compañeros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, es importante mencionar que este factor resulta fundamental para la consolidación de un ambiente de trabajo adecuado.

21. ¿Tiene problemas familiares que afectan su desenvolvimiento laboral?

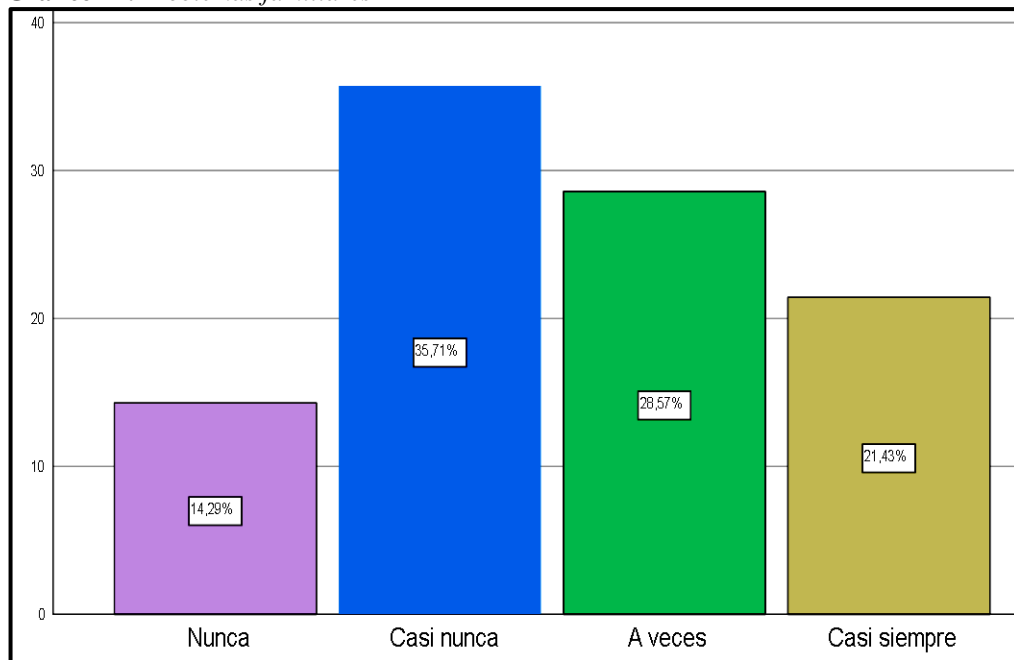
Cuadro 21: *Problemas familiares*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	14,29%
Casi nunca	5	35,71%
A veces	4	28,57%
Casi siempre	3	21,43%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 21: *Problemas familiares*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De la totalidad de empleados a los cuales se aplicó el censo: el 35.71% manifestó que casi nunca presentan problemas familiares que afecten su desempeño en la cooperativa, el 28.57% a veces, el 21.43% casi siempre y el 14.29% nunca; por tanto, se determinó que la mayor parte del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne casi no tienen dificultades familiares que puedan mermar el aspecto laboral.

22. ¿Posee problemas de endeudamiento?

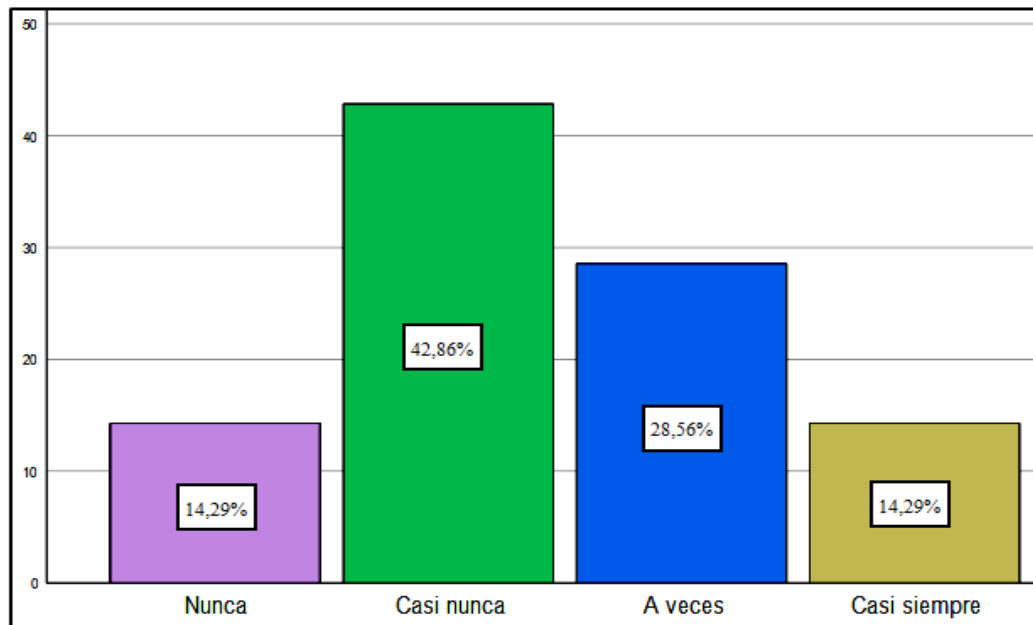
Cuadro 22: Problemas de endeudamiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	14,29%
Casi nunca	6	42,86%
A veces	4	28,56%
Casi siempre	2	14,29%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 22: Problemas de endeudamiento



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

Del 100% de personal al que se aplicó el censo: el 42.86% señaló que casi nunca han presentado problemas de endeudamiento, el 28.56% a veces, el 14.29% nunca y el 14.29% casi siempre; en base a los resultados obtenidos en el censo se determinó que la mayor parte de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne ocasionalmente se han visto dificultades de carácter económico, que deriva en preocupaciones y angustias para quienes se ven implícitos en esta situación.

23. ¿Considera que su familia le brinda apoyo?

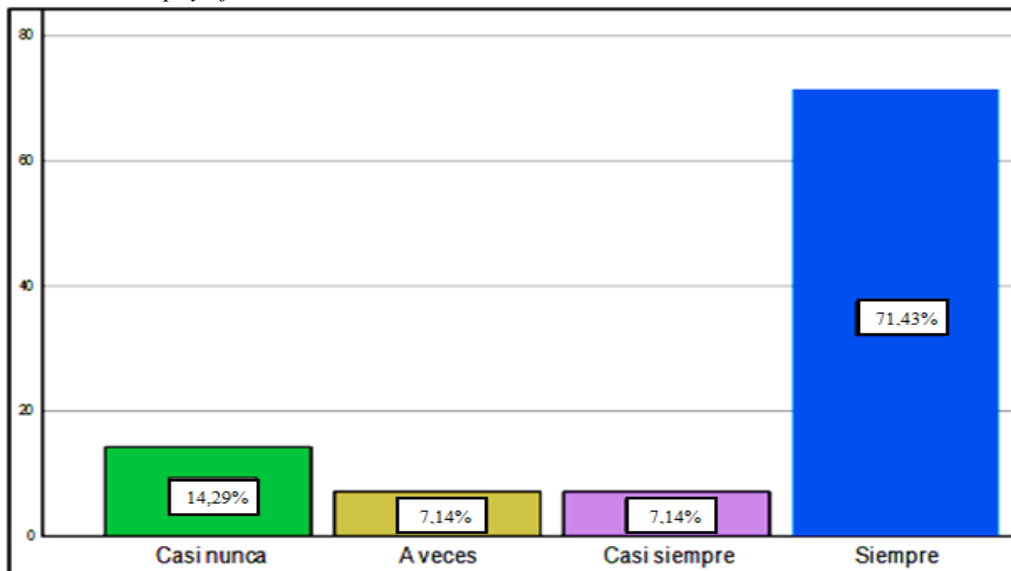
Cuadro 23: Apoyo familiar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	14,29%
A veces	1	7,14%
Casi siempre	1	7,14%
Siempre	10	71,43%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 23: Apoyo familiar



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De la totalidad de empleados de la cooperativa que asciende a 14 el 71.43% dijo recibir apoyo de su familia siempre, el 14.29% contestó casi nunca, el 7.14% a veces y el 7.14% casi siempre; de los resultados se pudo determinar que las familias de la mayor parte de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne demuestran su apoyo en todo momento, situación que proporciona estabilidad y confianza para desenvolverse de forma adecuada.

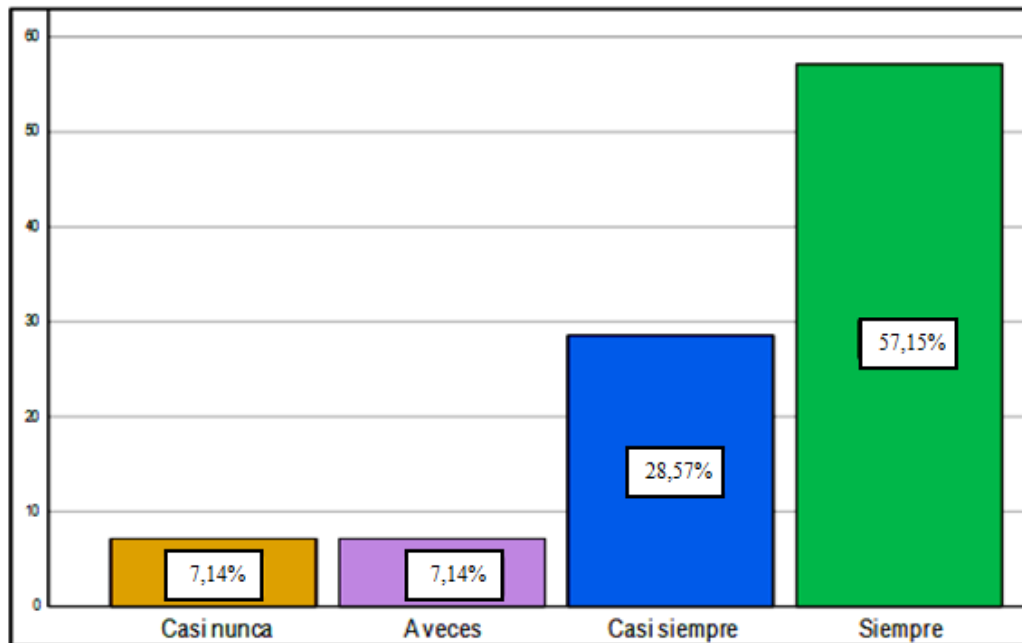
24. ¿Su estado de salud es estable?

Cuadro 24: Estado de salud

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	7,14%
A veces	1	7,14%
Casi siempre	4	28,57%
Siempre	8	57,15%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
Elaborado por: La investigadora

Gráfico 24: Estado de salud



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

Del 100% de población correspondiente a 14 empleados, el 57.1% señaló que su estado de salud siempre es estable, el 28.6% contestó que casi siempre, el 7.1% dijo que casi nunca y el 7.1% a veces; mediante los resultados presentados se determinó que la mayor parte de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne goza de buena salud, aspecto fundamental para desarrollarse de forma adecuada en cualquier ámbito.

25. ¿Se encuentra expuesto a altas temperaturas de forma natural?

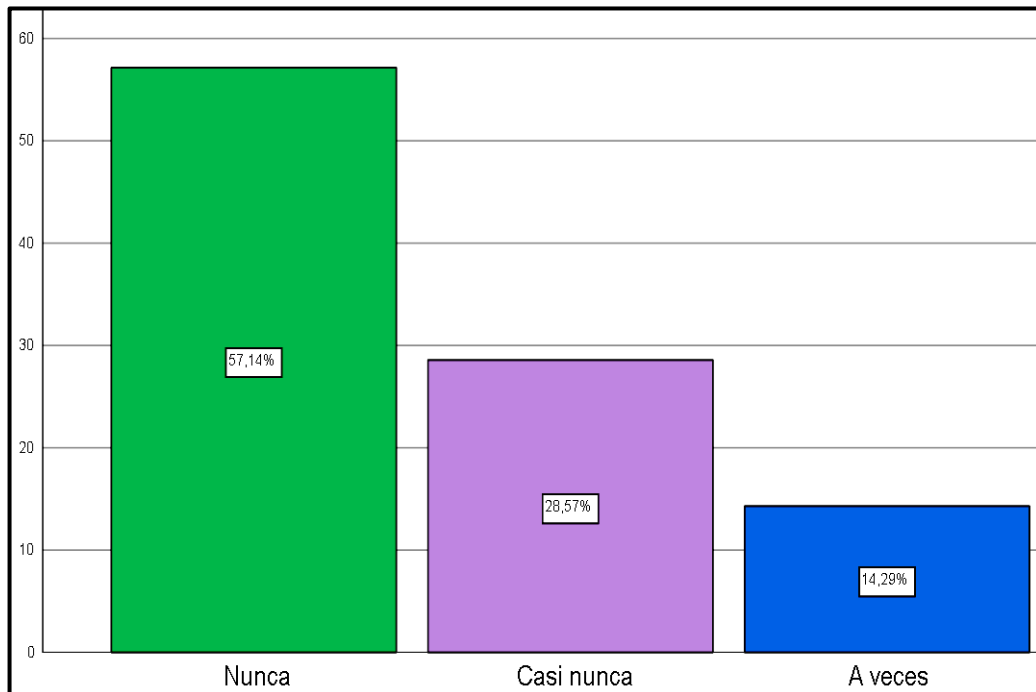
Cuadro 25. Exposición a altas temperaturas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	57,14%
Casi nunca	4	28,57%
A veces	2	14,29%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 25: Exposición a altas temperaturas



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

La información contenida en el gráfico reflejó los resultados correspondientes a la exposición del personal a altas temperaturas: del 100% el 57.1% señaló que nunca, el 28.6% casi nunca y el 14.3% a veces; por tanto, se determinó que la mayoría de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne no presenta inconformidad significativa por causa de este tipo de exposición, aquello se debe a que presentan un sistema de aire acondicionado.

26. ¿Se encuentra expuesto a bajas temperaturas de forma natural?

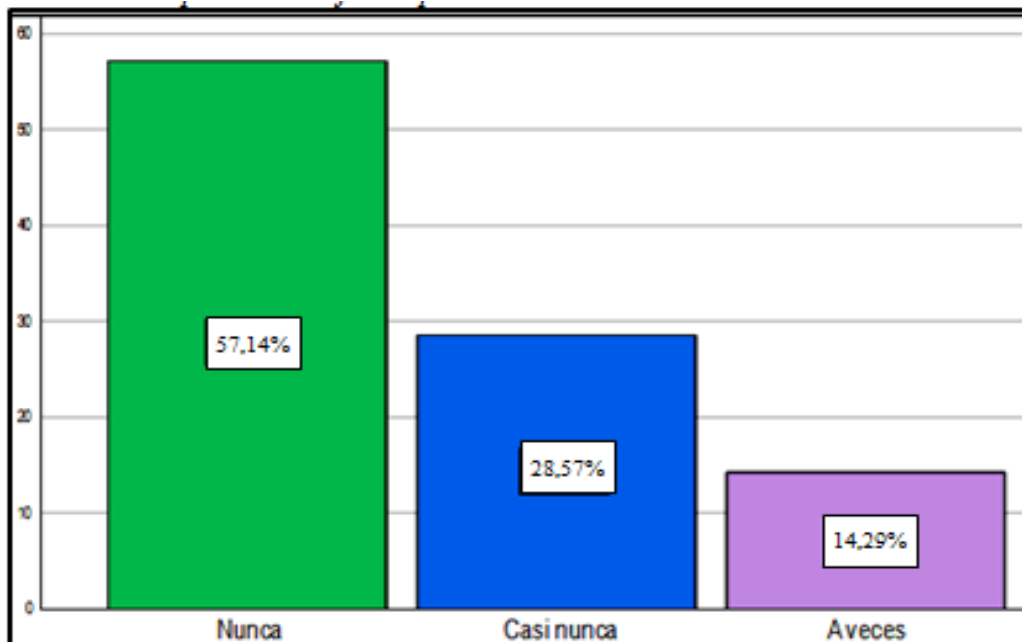
Cuadro 26: Exposición a bajas temperaturas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	57,14%
Casi nunca	4	28,57%
A veces	2	14,29%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 26: Exposición a bajas temperaturas



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

A través del gráfico se expusieron los resultados pertinentes a la exposición a temperaturas bajas de forma natural: el 57.1% nunca, el 28.6% casi nunca y el 14.3% a veces; los valores porcentuales permitieron determinar que la mayoría de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne no presentan dificultades e inconvenientes por este tipo de situaciones imprevistas, que de suceder podrían mermar el bienestar del personal.

27. ¿Se encuentran expuesto a ruidos excesivos de la parte externa de la cooperativa?

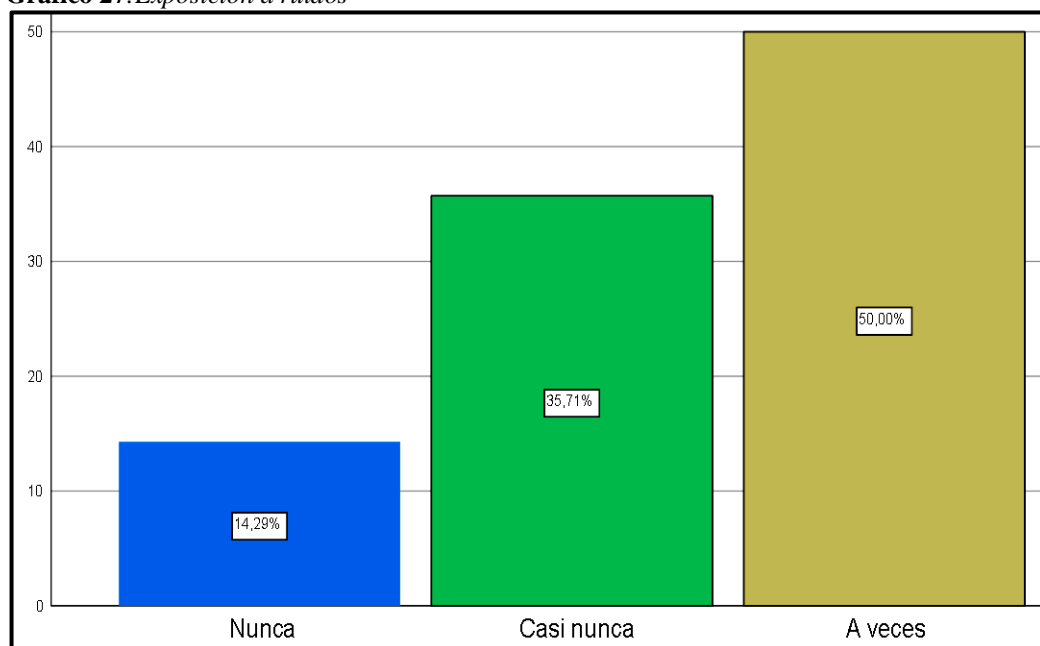
Cuadro 27: Exposición a ruidos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	14,29%
Casi nunca	5	35,71%
A veces	7	50,00%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 27: Exposición a ruidos



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De acuerdo con la información arrojada en el censo se reflejó los siguientes valores porcentuales: el 50% dijo estar expuesto a veces a ruidos en el sitio de trabajo, el 35.71% casi nunca y el 14.29% nunca; tales resultados permitieron determinar que los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con frecuencia se ven expuestos a ruidos excesivos provenientes de la parte externa principalmente de vehículos automotores.

28. ¿La cooperativa realiza capacitaciones para mejorar su formación profesional?

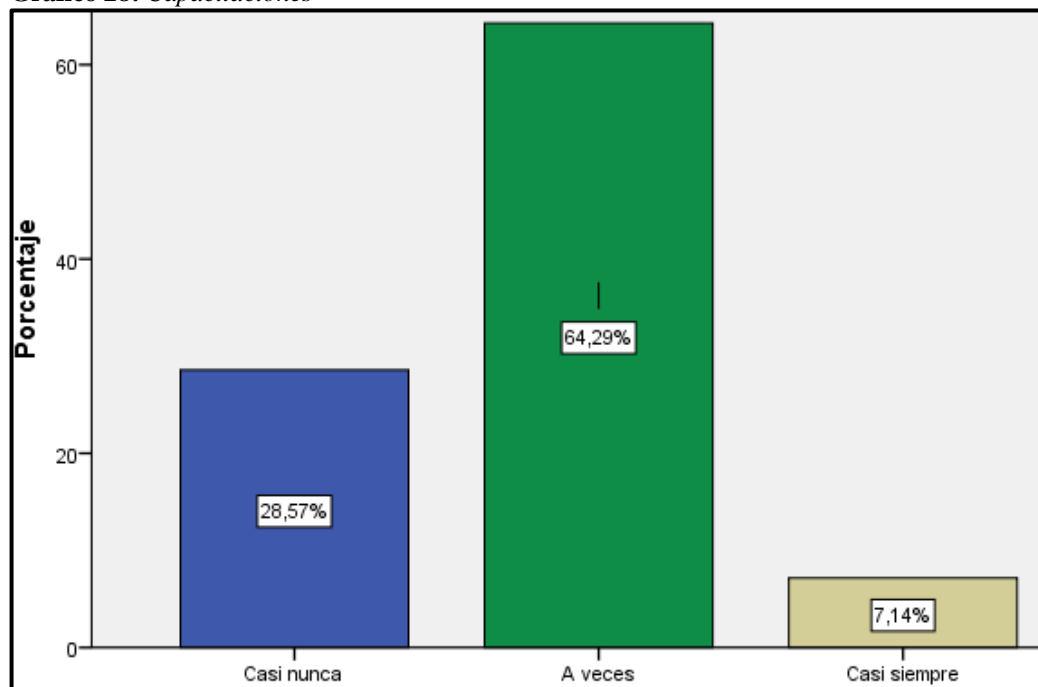
Cuadro 28: Capacitaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	28,57%
A veces	9	64,29%
Casi siempre	1	7,14%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 28: Capacitaciones



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

Según el 64.29% de colaboradores a veces reciben capacitaciones, el 28.57% contestó casi nunca y el 7.14% afirmó que casi siempre; los resultados obtenidos reflejaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne no existe un sistema de capacitaciones formal que responda a las necesidades de formación y desarrollo de habilidades y conocimientos de los colaboradores, tal aspecto impide que efectúen su trabajo de forma adecuada.

29. ¿En la cooperativa se incentiva a la superación académica?

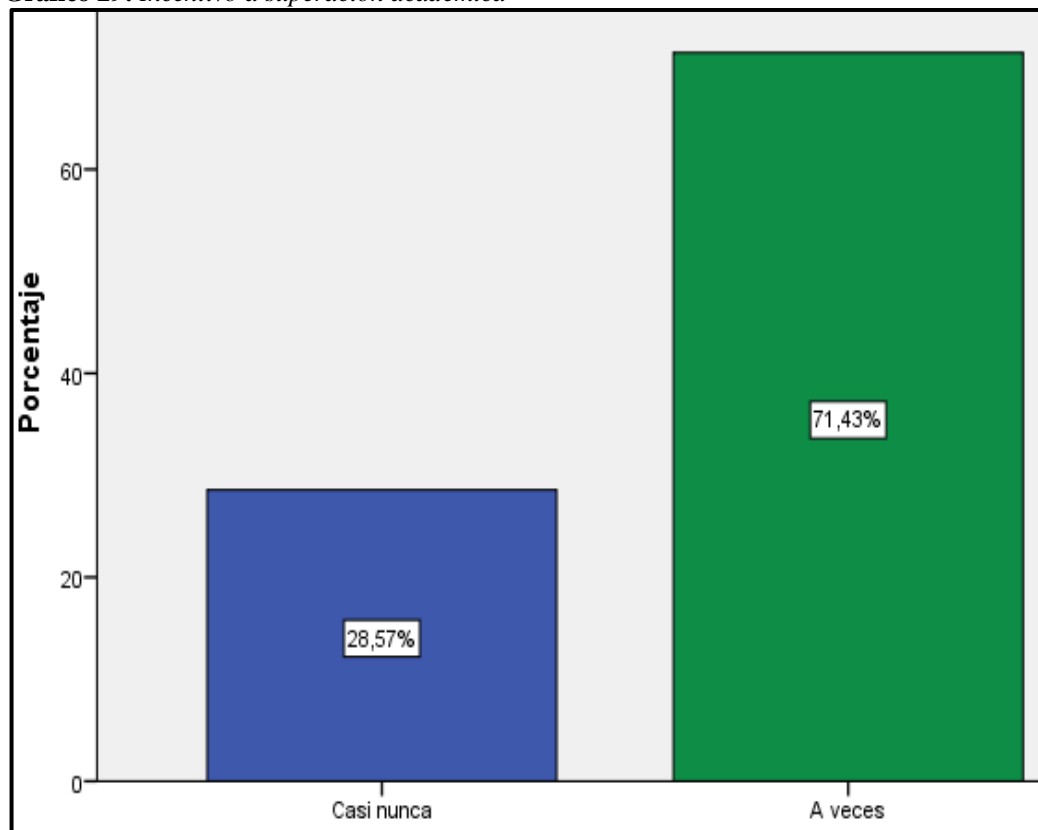
Cuadro 29: *Incentivo a superación académica*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	28,57%
A veces	10	71,43%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 29: *Incentivo a superación académica*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

Por medio del gráfico se reflejó que el 71.43% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne a veces es incentivado a superarse académicamente y el 28.57% mencionó casi nunca; tales resultados reflejan un bajo interés de los directivos por el desarrollo y formación de su talento humano, que es el principal activo que posee y de ellos depende el cumplimiento de objetivos establecidos.

30. ¿Opina que el sueldo percibido compensa el trabajo realizado en la cooperativa?

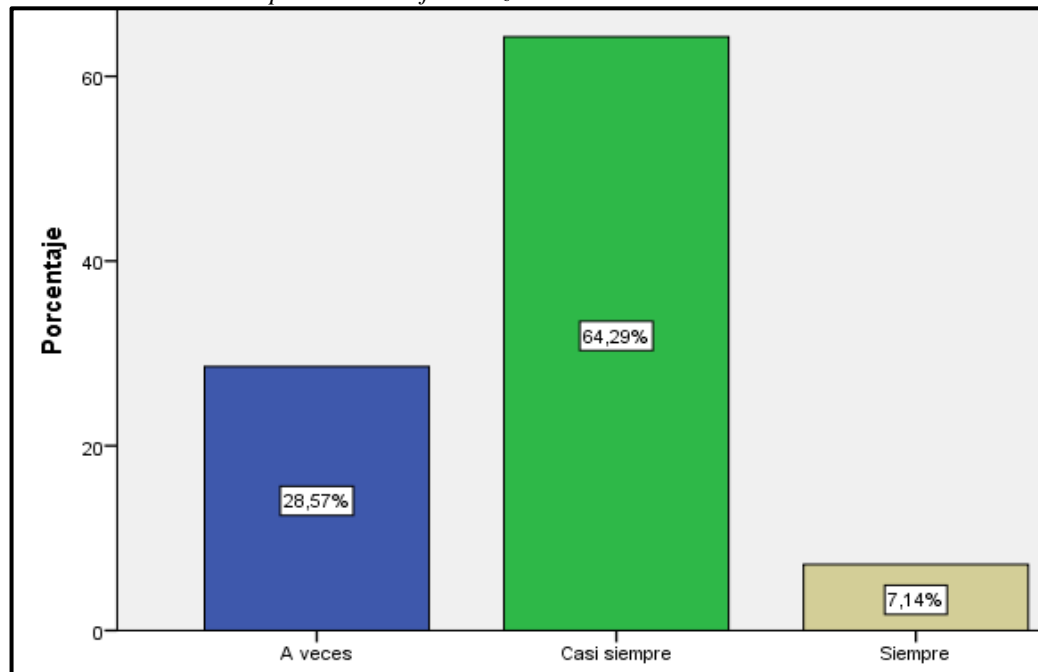
Cuadro 30: *Sueldo compensa el trabajo realizado*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	28,57%
Casi siempre	9	64,29%
Siempre	1	7,14%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 30: *Sueldo compensa el trabajo realizado*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

Por medio del gráfico se presentan los resultados correspondientes a la percepción de los colaboradores sobre el sueldo que perciben: el 64.29% señaló casi siempre, el 28.57% a veces y el 7.14% mencionó siempre; se concluye que la mayor parte de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne considera que el sueldo de cada correspondiente a cada cargo si compensa el trabajo realizado.

31. ¿En la cooperativa se otorgan incentivos económicos por su buen desempeño?

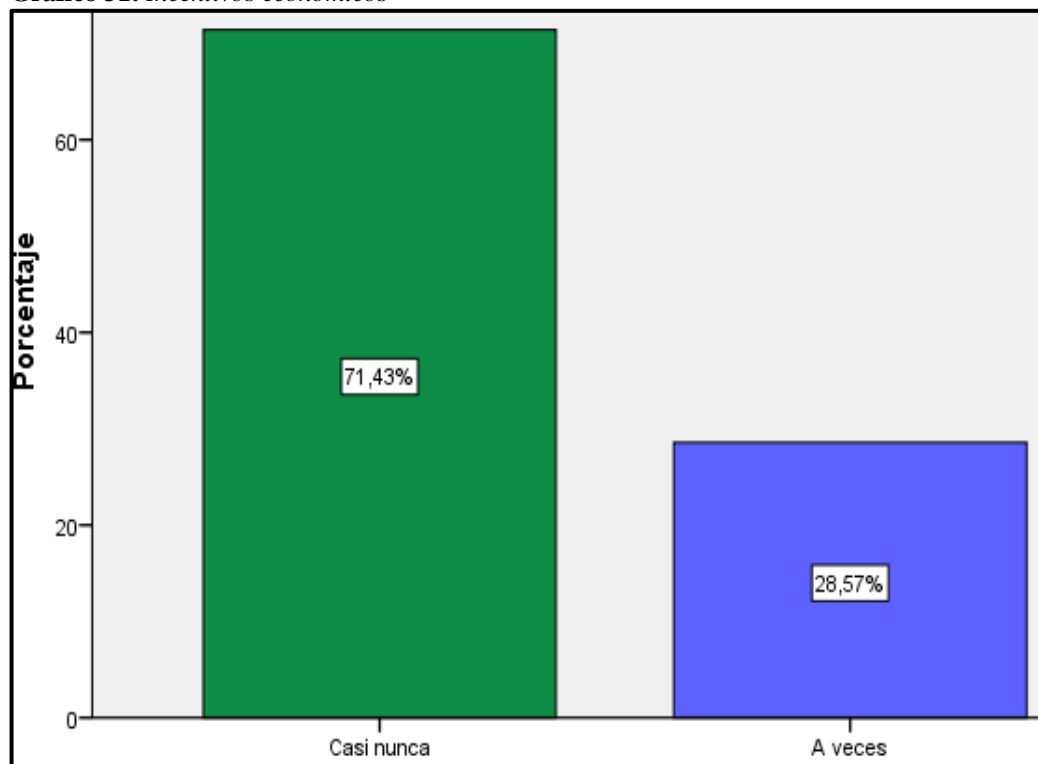
Cuadro 31: *Incentivos económicos*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	10	71,43%
A veces	4	28,57%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 31: *Incentivos económicos*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados arrojados en el censo se determinó que el 71.43% de los colaboradores afirmó casi nunca recibir incentivos económicos por su buen desempeño y el 28.57% manifestó recibirlos a veces; tales porcentajes evidenciaron que no se ha establecido un sistema de incentivos económicos que compensen el buen desempeño de los colaboradores, así lo reconoció la mayoría de personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

32. ¿La cooperativa se preocupa por mantener al día el pago en su seguro social?

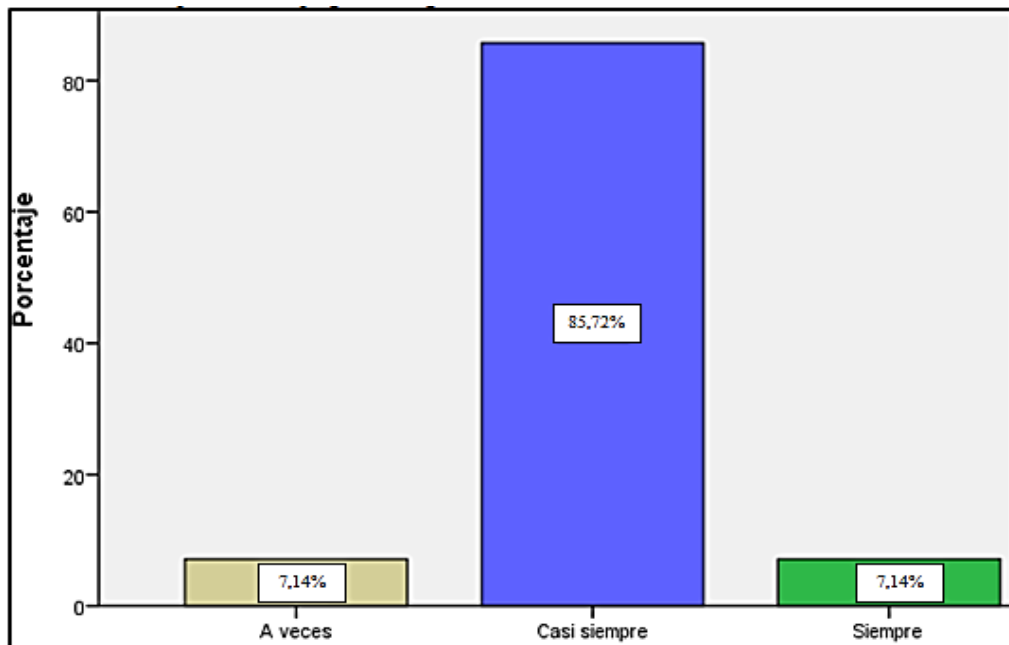
Cuadro 32: *Cumplimiento de pago de obligaciones con el IESS*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	7,14%
Casi siempre	12	85,72%
Siempre	1	7,14%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 32: *Cumplimiento de pago de obligaciones con el IESS*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

En función de los resultados arrojados en el censo, se reflejó que del 100% de personal, el 85,71% afirma que casi siempre se mantiene al día en sus pagos del seguro social de sus empleados, el 7,14% a veces y el 7,14% siempre; la información presentada demostró que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne si se preocupa por cumplir sus obligaciones respecto al seguro social de sus colaboradores.

33. ¿La cooperativa le proporciona los implementos adecuados para su trabajo?

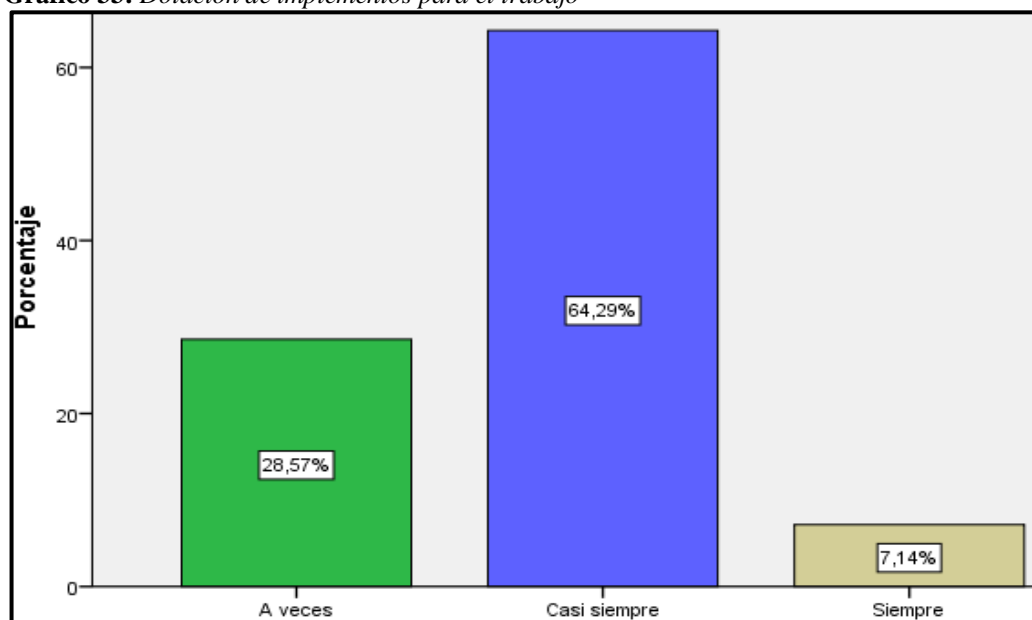
Cuadro 33: Dotación de implementos para el trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	28,57%
Casi siempre	9	64,29%
Siempre	1	7,14%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 33: Dotación de implementos para el trabajo



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

En el gráfico se muestran los resultados correspondientes a la dotación de implementos necesarios para el desempeño del trabajo, el 64. 29% señaló casi siempre, el 28.57% a veces y el 7.14% siempre; tales porcentajes permitieron apreciar que efectivamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne casi siempre proporciona al personal lo necesario para desarrollar adecuadamente su trabajo, aquello es fundamental para que las actividades correspondientes a cada cargo sean realizadas de forma ágil y oportuna.

34. ¿Se proporciona los implementos necesarios de bioseguridad para precautelar su salud?

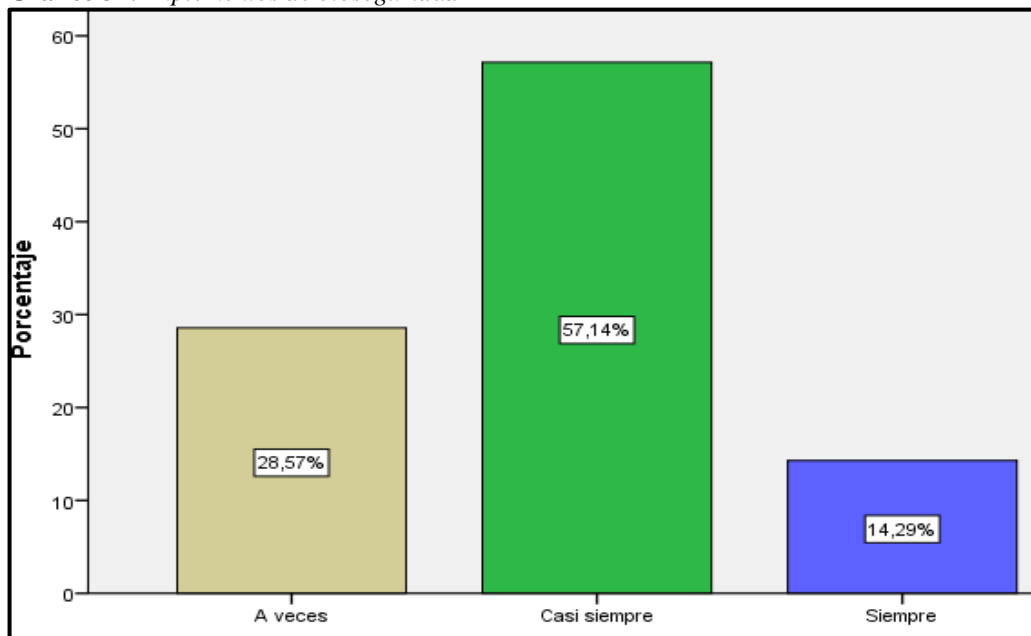
Cuadro 34: *Implementos de bioseguridad*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	28,57%
Casi siempre	8	57,14%
Siempre	2	14,29%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 34: *Implementos de bioseguridad*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

A través del gráfico se revelan los resultados correspondientes a la dotación de implementos de bioseguridad necesarios para precautelar la salud de los colaboradores: el 57.14% señaló casi siempre, el 28.57% a veces y el 14.29% siempre; se concluye acorde al criterio de la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito que no siempre se les proporciona tales implementos que son necesarios para velar por el bienestar en términos de salud, más aun en la actualidad con el peligro latente de contagio del COVID-19.

35. ¿Cuenta con áreas cómodas y seguras en su trabajo?

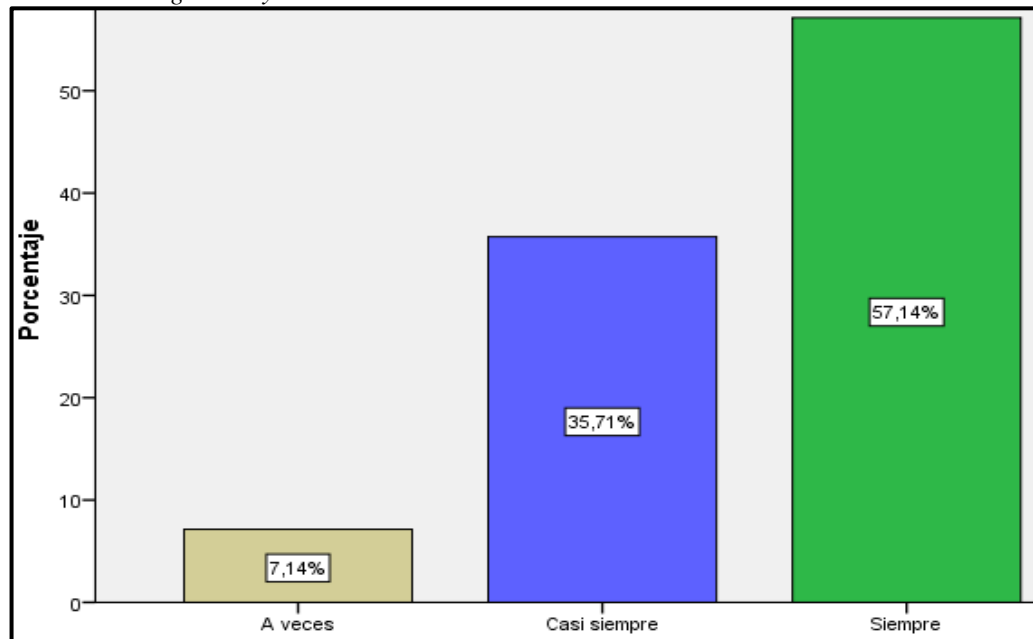
Cuadro 35: Seguridad y comodidad de las instalaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	7,14%
Casi siempre	5	35,71%
Siempre	8	57,14%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 35: Seguridad y comodidad de las instalaciones



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

Los resultados del censo dieron a conocer que el 57.14% señaló que las instalaciones siempre han sido cómodas y seguras, el 35.71% casi siempre y el 7.14% a veces; los porcentajes expuestos permitieron determinar que las áreas físicas de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito si presentan los atributos mencionados, no obstante, podrían ser mejorados paulatinamente, buscando siempre mejorar las condiciones de los colaboradores.

36. ¿En la cooperativa se efectúan ascensos por tiempo de trabajo?

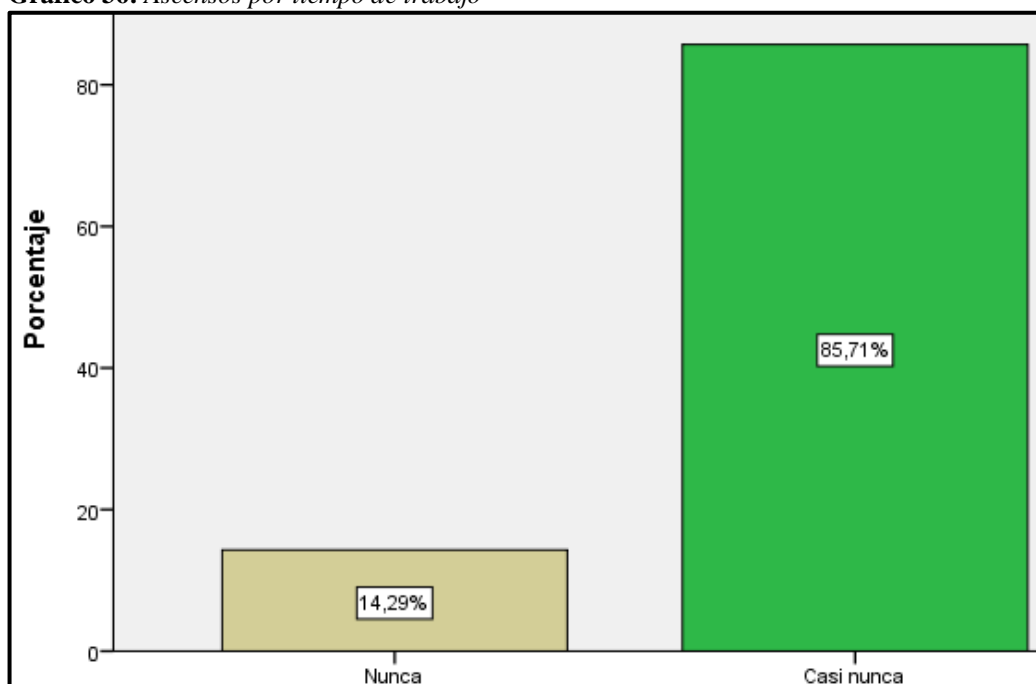
Cuadro 36: *Ascensos por tiempo de trabajo*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	14,29%
Casi nunca	12	85,71%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 36: *Ascensos por tiempo de trabajo*



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

Por medio del gráfico se revela que el 85.71% del personal opina que casi nunca se realizan ascensos por tiempo de trabajo, el 14.29% manifestó que nunca; de los resultados se pudo concluir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne no cuentan con políticas que definan los ascensos por tiempo de trabajo, este aspecto podría representar un aspecto negativo, dado que los colaboradores no tienen la oportunidad de crecer profesionalmente pese a tener varios años laborando en la entidad crediticia.

37. ¿Existe motivación para lograr ascensos de puestos?

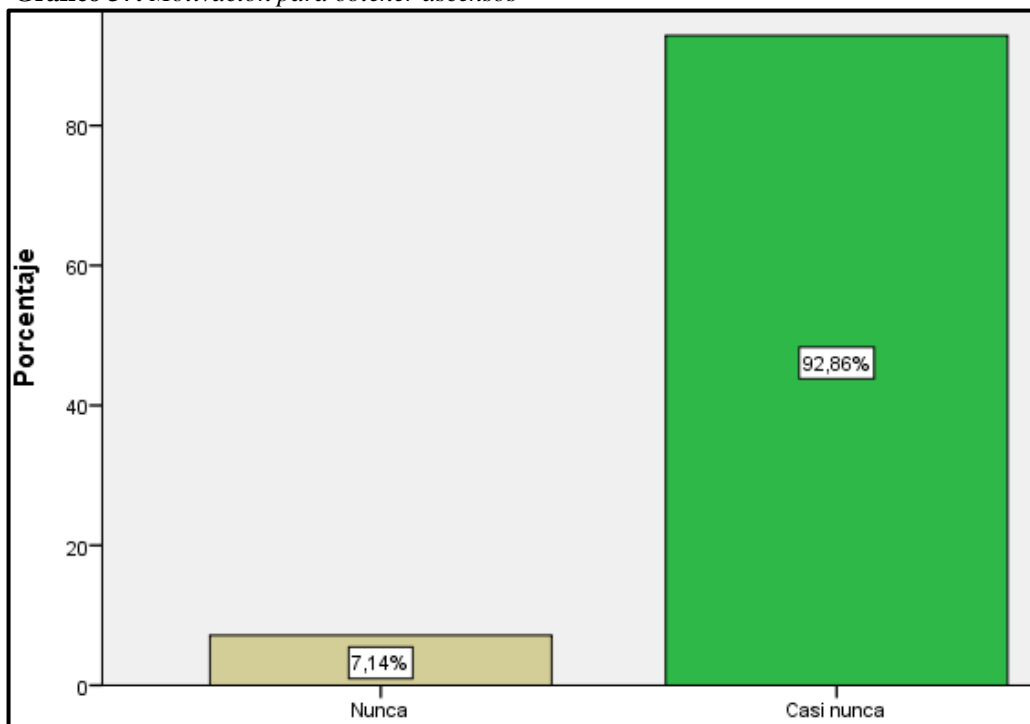
Cuadro 37: Motivación para obtener ascensos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	7,14%
Casi nunca	13	92,86%
Total	14	100%

Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Gráfico 37: Motivación para obtener ascensos



Fuente: Censo aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación:

A través del censo se observó que el 92.86% de colaboradores sostuvo que casi nunca reciben motivación de la entidad financiera para obtener ascensos y el 7.14% mencionó que nunca; en este sentido se resalta que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne no se insta a crecer laboralmente al personal, en el caso de surgir puestos vacantes se realizan procesos de reclutamiento externo para atraer candidatos que no forman parte de la cooperativa.

12. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

12.1. Planteamiento de hipótesis

- Ho: Hipótesis nula
- Hi: Hipótesis alternativa

12.1.1. Hipótesis nula

La motivación no incide en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná.

12.1.2. Hipótesis alternativa

La motivación incide en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná.

12.2. Señalamiento de variables

Variable 1: La motivación

Variable 2: Rendimiento laboral

12. 4. Nivel de significación

Con la finalidad de constatar las hipótesis se seleccionó un nivel de significación del $\alpha = 0,05$ valorando que a menor nivel la investigación obtendrá resultados más confiables.

12.5. Elección del modelo estadístico

12.5.1. Modelo de Spearman

De acuerdo con Galindo (2020) el índice de Spearman es un coeficiente o medida no paramétrica que emplea números de orden, de cada grupo de individuos y establece comparación con dichos rangos, es utilizada cuando se pretende medir la relación entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de tales valores.

12.5.2. Supuestos del modelo de Spearman

Las variables no siguen una distribución normal

La población debe ser menor a 50.

La valoración observada o empírica

X es la sumatoria de la puntuación verdadera, V más el error

E; el modelo acata que la puntuación es verdadera

V está libre de errores de medida y que los errores de media sean independientes entre sí.

Orientación cuantitativa del estudio.

Condiciones del modelo de Spearman

- Al menos una de las variables objeto de análisis debe ser de carácter ordinal, es decir que deben tener escalas.
- La muestra que se analiza debe ser menor a 50.
- Muestra no paramétrica o anormal

12.5.2. Cálculo del modelo estadístico

Para la selección del modelo estadístico fue necesario observar los resultados de la prueba de normalidad que se realizó, con la ayuda del programa estadístico IBM SPSS, a continuación, se muestran el resumen del procesamiento de caso y los resultados arrojados por el cálculo:

Tabla 8: Resumen del procesamiento de los casos

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Liderazgo de la dirección	14	100,0%	0	0,0%	14	100,0%
Estructura organizacional	14	100,0%	0	0,0%	14	100,0%
Clima organizacional	14	100,0%	0	0,0%	14	100,0%
Factores familiares y personales	14	100,0%	0	0,0%	14	100,0%
Factores ambientales	14	100,0%	0	0,0%	14	100,0%
Formación y desarrollo	14	100,0%	0	0,0%	14	100,0%
Sistema de remuneraciones	14	100,0%	0	0,0%	14	100,0%
Bienestar y salud del personal	14	100,0%	0	0,0%	14	100,0%
Promoción crecimiento profesional	14	100,0%	0	0,0%	14	100,0%

Elaboración propia

En la siguiente tabla se muestran los resultados de la prueba de normalidad desglosados en ítems correspondientes a las variables objeto de estudio motivación y rendimiento laboral:

Tabla 9: Prueba de normalidad por ítems

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo de la dirección	,230	14	,043	,890	14	,082
Estructura organizativa	,207	14	,105	,839	14	,016
Clima organizacional	,225	14	,054	,901	14	,018
Factores familiares y personales	,191	14	,176	,930	14	,303
Factores ambientales	,199	14	,139	,900	14	,112
Formación y desarrollo de colaboradores	,199	14	,139	,934	14	,349
Sistema de remuneraciones	,162	14	,200*	,896	14	,100
Bienestar y salud de los trabajadores	,228	14	,047	,864	14	,035
Promoción de crecimiento profesional	,210	14	,096	,898	14	,106

Elaboración propia

Para la presente investigación se acogió los resultados arrojados por la prueba de normalidad de Shapiro Wilk considerando que la población objeto de estudio es 14, es decir menor a 50 tal como se pudo apreciar en cada una de las tablas expuestas.

Tabla 10: Prueba de normalidad por variables

	Kolmogorov - Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rendimiento laboral	,326	14	,000	,787	14	,003
Motivación	,194	14	,162	,957	14	,674

Elaboración propia

Los resultados del cálculo de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk reflejaron que no todos los ítems presentaron un nivel de significancia superior a 0.05 por lo tanto la muestra no se enmarca como normal. Aquel resultado fue reafirmado al realizar la prueba por variables, donde se pudo apreciar que la variable rendimiento laboral presenta un valor de significancia menor a 0.05.

12.5.3. Criterio de decisión

Considerando que el resultado de la prueba de Shapiro Wilk reveló que la muestra no es normal, que la población objeto de estudio o casos es menor a 50 y que las variables objeto de estudio son de naturaleza ordinal, se procedió a seleccionar el modelo de Spearman, cuya función es determinar si existe una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal y que esta relación no se deba al azar; en consecuencia, que la relación resulte estadísticamente

significativa, en el caso de que una de las variables sea ordinal también se recomienda el uso del coeficiente de Spearman (Mode, 2021).

Se procedió a determinar las relaciones existentes entre las distintas dimensiones de las variables motivación y rendimiento laboral:

Tabla 11: *Modelo estadístico Spearman*

Rho de Spearman	Liderazgo de la dirección-Factores familiares y personales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,176 ,547
Rho de Spearman	Estructura organizacional- Factores ambientales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,219 ,451
Rho de Spearman	Clima organizacional- Formación y desarrollo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,307 ,285
Rho de Spearman	Liderazgo de la dirección- Factores ambientales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,342 ,231
Rho de Spearman	Liderazgo de la dirección- Sistema de remuneraciones	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,760* ,002
Rho de Spearman	Estructura organizacional- Bienestar y salud del personal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,790* ,001
Rho de Spearman	Clima organizacional- Promoción y crecimiento laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,154 ,598
Rho de Spearman	Liderazgo de la dirección-Formación y desarrollo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,563 ,036
Rho de Spearman	Clima organizacional-Bienestar y salud	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,081 ,782
Rho de Spearman	Estructura organizacional-Formación y desarrollo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,586* ,028
Rho de Spearman	Estructura organizacional-Sistema de remuneración	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,438 ,117
Rho de Spearman	Liderazgo de la dirección-Promoción y crecimiento laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,644* ,013
Rho de Spearman	Clima organizacional-Sistema de remuneraciones	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,284 ,325

Elaboración propia

Relaciones más significativas

En la siguiente tabla se muestran las relaciones que presentaron mayor correlación:

Tabla 12: *Relaciones más significativas*

Variable	Correlaciones	Nivel de significancia	Coefficiente relacional de Spearman
Motivación Rendimiento laboral	Liderazgo de la dirección – Sistema de remuneraciones	0.02	0.760*
	Estructura organizacional-Bienestar y salud de los colaboradores	0.01	0.790*
	Estructura organizacional – Formación y desarrollo	0.02	0.586*
	Liderazgo de la dirección – Promoción y crecimiento laboral	0.01	0.644*

Elaboración propia

12.5.4. Análisis e interpretación de los resultados

El cálculo del modelo estadístico se efectuó con la ayuda del programa estadístico SPSS, a través del cual se alcanzó los siguientes resultados referentes a las relaciones existentes entre las dimensiones de las variables motivación y rendimiento laboral:

Relación [1]: La primera relación Liderazgo de la dirección – Sistema de remuneraciones presentó una correlación de 0.760 y un nivel de significancia de 0.02, aquello reveló una correlación positiva fuerte. Este resultado se explica claramente, porque el liderazgo y toma de decisiones que adopten los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne tiene repercusiones en el establecimiento de sueldos y manejo de aspectos referidos a la seguridad social. Aquello fue corroborado por Lagos (2016) a través de su investigación, cuyos resultados asocian el liderazgo de los directivos con los sistemas de remuneraciones y seguridad social.

Relación [2]: La relación Estructura organizacional-Bienestar y salud de los colaboradores reflejó una correlación de 0.790 y significancia de 0.01, de igual forma que en la relación anterior la correlación se definió como positiva fuerte. En la dimensión estructura

organizacional están inmersas la dotación de manuales de función, objetivos organizacionales, carga de trabajo, distribución de espacios, horarios de trabajo, entre aspectos que indiscutiblemente tienen que ver con el bienestar y salud de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

En este contexto Burgos (2018) atribuye dicha relación a lo determinante que resulta la forma en que se relacionan los ítems que comprenden ambas dimensiones, cuyo vínculo estructura el clima organizacional, y efectivamente, allí los factores anteriormente señalados tienen participación.

Relación [3]: La relación estructura organizacional –Formación y desarrollo de los colaboradores presentó una correlación de 0.586 y significancia de 0.02, en este caso la relación se ubica como positiva moderada. En la estructura organizacional están en escena herramientas como el manual de funciones, objetivos organizacionales, contenido de trabajo, horarios, adecuación de la carga laboral, tecnología para el desempeño, entre otros aspectos; del otro lado de la dimensión formación que gira en torno al desarrollo de las habilidades y conocimientos de los colaboradores.

En conjunto tales aspectos tienen que ver con la forma en que se desempeñan los colaboradores, similares resultados obtuvo Carranza (2018), quien además añadió que es fundamental contar con sistemas de capacitación acordes a las necesidades de sus colaboradores, y posibilidades de la entidad crediticia, mismo que debe ser impregnado en la estructura organizacional como iniciativa o inversión para mejorar el bienestar de los colaboradores y al mismo tiempo asegurar la mejora paulatina del rendimiento laboral.

Relación [4]: Respecto a la relación liderazgo de la dirección-promoción de crecimiento laboral cuya correlación se situó en 0.644 con un nivel de significancia de 0.01 se define como positiva moderada, se remarca la importancia de la toma de decisiones y gestión en general de los ítems que forman parte de la promoción y crecimiento laboral, dado que involucran un punto neurálgico de motivación, que supone la posibilidad de superarse en la empresa ocupando un cargo superior en algún momento dado, de ahí la importancia de definir políticas de ascensos que permitan a los colaboradores aspirar a un cargo superior, siempre y cuando realmente se hayan cumplido una serie de méritos o requisitos previamente establecidos.

Dicho aspecto también favorecería a la empresa dado que se aprovecharía la experiencia de los colaboradores, en el caso de ascensos por años de trabajo, por ejemplo, al mismo tiempo que se deja abierta la posibilidad de crecer laboralmente; y aquello se vincula al liderazgo ejercido por los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne. Al respecto García y Galarza (2017) señalan que el liderazgo en sí mismo, está vinculado a la motivación de los colaboradores, es decir que se trata de una de sus funciones primordiales, tales afirmaciones fueron sustentadas por medio de los resultados alcanzados en su investigación.

Tabla 13: *Relación entre las variables de estudio*

			Rendimiento laboral	Motivación
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	de	1,00	0,565
	Sig. (bilateral)		.	0,03
	N		14	14

Elaboración propia

12.5.5. Regla de decisión

Para establecer la regla de decisión es necesario considerar las siguientes directrices, mismas que sustentan la interpretación de la relación existente entre las variables motivación y rendimiento laboral (Mondragón, 2014)

Tabla 14: *Directrices de decisión*

Valor	Interpretación
-1	Relación perfecta negativa
-0.75	Correlación negativa fuerte
-0.50	Correlación negativa moderada
-0.25	Correlación negativa débil
0	Inexistencia e relación
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva moderada
0.75	Correlación positiva fuerte
1	Relación perfecta

Fuente: (Mondragón, 2014)

12.5.6. Criterio de interpretación de los resultados del modelo estadístico Spearman

Tomando como sustento un nivel de significancia del 0.01 se establece que si los valores del coeficiente Rho de Spearman que se obtenga se encuentran entre 0 o iguales a -1 el investigador debe rechazar la hipótesis alternativa y ha de preceder a aceptar la hipótesis nula. Si por el contrario con iguales valores de significancia y de Rho de Spearman que oscilan entre 0 o igual a 1 se rechaza la hipótesis nula y por tanto se acepta la hipótesis alternativa que se planteó inicialmente.

12.5.7. Decisión final

Una vez que se desarrolló los correspondientes cálculos y se analizó los resultados de las correlaciones entre las dimensiones: liderazgo de la dirección (liderazgo, empatía de los directivos, comunicación), estructura organizacional (manual de funciones, objetivos organizacionales, contenido de trabajo, distribución del espacio, condiciones de las instalaciones, horarios, carga laboral, estrés o agotamiento y tecnología disponible); clima organizacional (relación y empatía hacia los compañeros, trabajo en equipo, apoyo en el entorno laboral); factores familiares (problemas familiares, economía, apoyo familiar y salud; factores ambientales (temperaturas y ruido), formación de los colaboradores (capacitaciones y superación académica), sistema de remuneraciones y seguridad social (sueldo, incentivos económicos, obligaciones de seguridad social) , bienestar y promoción de crecimiento profesional.

Se reflejó la existencia de correlación entre los mismos (ver tabla 38), de igual forma se determinó que las variables motivación y rendimiento laboral se encuentran correlacionadas en forma positiva moderada cuantificada a través del resultado de 0.565 con un nivel de significancia de 0.03. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: La motivación incide en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná.

13. IMPACTOS

A continuación, se presentan los impactos que genera el desarrollo del análisis de la motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Virgen del Cisne del Cantón La Maná, año 2021, para el mejoramiento de las actividades administrativas.

13.1. Impacto técnico

Posee un impacto técnico relevante debido que se empleó técnicas de recopilación de información como la entrevista y el censo que fueron validadas por valoración de expertos y a través del programa informático IBM SPSS 26, recurriendo para tal efecto al cálculo del Alfa de Cronbach con el propósito de conocer el nivel de confiabilidad del instrumento de recopilación de información, de igual forma la relación existente entre las variables motivación y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia La Maná, fue llevada a cabo considerando pruebas estadísticas de validez garantizada.

13.2. Impacto económico

A través de este tipo de investigaciones se otorga información valiosa que ayuda a la mejora de las actividades administrativas, facilitando con ello la toma de decisiones concernientes a la motivación, con el propósito de que a futuro se diseñen programas para potenciar las habilidades y conocimientos de los colaboradores, e incrementar el rendimiento laboral, logrando con ello mejoras productivas y económicas para la cooperativa que serán de gran beneficio para todos los integrantes de la cooperativa.

13.3. Impacto social

El análisis de la relación existente entre las variables motivación y rendimiento laboral es trascendental, porque los resultados obtenidos evidenciaron la importancia de hacer énfasis en el aspecto motivacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, al tratarse de un factor trascendental para que estos puedan desarrollar sus funciones y actividades de manera adecuada lo que se verá reflejado en los resultados que alcance respecto a sus objetivos, permitiendo que experimenten una sensación de plenitud y productividad.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el desarrollo de la investigación se dio respuesta a los objetivos planteados, obteniendo las siguientes conclusiones:

14.1. Conclusiones

- A través de la entrevista realizada a los directivos (tabla 6 y 7) se diagnosticó que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne se aplica el tipo de motivación externa o extrínseca (pág.15), que es llevada a cabo mejorando la infraestructura y seguridad de las instalaciones (pregunta 6), del cumplimiento puntual del pago de seguros del IESS (pregunta 7), dotando de implementos de bioseguridad (pregunta 8). No obstante, no se ha asignado presupuesto para la formación de los colaboradores (pregunta 1), carecen de un sistema formal de bonificaciones y ascensos que promuevan y recompensen el buen rendimiento de los colaboradores pregunta (13 y 15).
- A través del censo aplicado a los colaboradores se identificó que los factores que afectan el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne están implícitos en la dimensión liderazgo de los directivos en los ítems de: liderazgo (cuadro 5), empatía (cuadro 6) y comunicación (cuadro 7), igualmente se evidenció deficiencias en la dimensión estructura organizativa en los ítems de manual de funciones (cuadro 8) en vista que no todos los colaboradores disponen de esta herramienta, y en el caso de los objetivos organizacionales (cuadro 9) no han sido adecuadamente socializados. En la dimensión formación y desarrollo se observó que la frecuencia de capacitaciones es insuficiente (cuadro 28) y no se incentiva al colaborador a superarse académicamente (cuadro 29).
- Al efectuar la comprobación de las hipótesis de estudio se corroboró la correlación existente entre las dimensiones de las variables motivación y rendimiento laboral al obtener 0.760 en liderazgo de la dirección – sistema de remuneraciones, 0.790 estructura organizacional –bienestar y salud de los colaboradores, 0.586 estructura organizacional-formación y desarrollo y 0.644 liderazgo de la dirección-promoción y crecimiento laboral (tabla 12); mientras que el cálculo por variables independiente y

dependiente arrojó una correlación de 0.565 (tabla 13) que se cataloga como correlación positiva moderada por tanto, se aceptó la hipótesis alternativa que establece la incidencia de la motivación en el rendimiento laboral, considerando que todos los valores obtenidos se encuentran entre 0 y 1. Dejando claro que a mayor motivación de los colaboradores mayor será el rendimiento laboral, de ahí la necesidad de motivar a los colaboradores considerando las dimensiones que presentan mayor correlación y pueden trascender positivamente sobre el rendimiento laboral.

14.2. Recomendaciones

- La formación del personal es un aspecto sumamente importante, a través de ella se refleja el interés por el desarrollo de las habilidades y conocimientos de los colaboradores, por ello se recomienda el establecimiento de un sistema formal de capacitaciones que responda a las necesidades de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná.
- Se sugiere reafirmar la relación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne con sus colaboradores, por medio de la socialización de los elementos de direccionamiento estratégico entre ellos: la misión, visión, políticas y valores empresariales, a esta debería adjuntarse el manual de funciones, tales herramientas permitirán que los colaboradores tengan claras las actividades y responsabilidades que competen a su cargo. Asimismo, se recomienda mejorar el sistema de comunicación entre los directivos y colaboradores, para tal efecto resultaría de utilidad proporcionar mayor participación a los colaboradores en la toma de decisiones relativas al cargo que ocupan.
- Uno de los aspectos negativos que se identificó en el clima laboral es la presencia de agotamiento y estrés en los colaboradores, frente a ello se recomienda la introducción de pausas activas, que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga y prevenir el estrés.

15. PRESUPUESTO

Tabla 15: *Presupuesto de la investigación*

Detalle	FUENTE DE FINANCIACIÓN DEL PROYECTO			
	Autogestión	UTC	Comunidad	TOTAL
Objetivo 1				
Diagnosticar los tipos de motivación son aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná para el mejoramiento del rendimiento laboral.				175,00
Actividad 1. Diseño de los cuestionarios para la entrevista.	100,00			
Actividad 2. Aplicación y análisis de la información primaria.	75,00			
Objetivo 2.				200,00
Identificar los factores que permiten un adecuado rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná.				
Actividad 1. Diseño de los cuestionarios para el censo.	100,00			
Actividad 2. Aplicación, tabulación y análisis de la información.	100,00			
Objetivo 3				
Establecer la relación estadística entre la motivación y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.				
Actividad 1. Establecer hipótesis	50,00			200,00
Actividad 2. Ingreso de datos en el software SPSS.	100,00			
Actividad 3. Elección del modelo estadístico. Análisis de datos	150,00			
Subtotal:				575,00
Imprevistos 10%				57,50
TOTAL:				632,50

Elaboración propia

16. BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2016). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). CreateSpace Independent Publishing Plataform.
- Amado, L., Quitian, M., & Barrientos, E. (Abril de 2020). La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal. *Revista Convicciones*, 74-83.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Editorial UNED.
- Burgos, M. (Marzo de 2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Revista Consensus*, 2(2).
- Carranza, M. (2018). *Evaluación de la motivación y su contribución a la satisfacción laboral del personal en la cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina del cantón Cumandá*. Manabí: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí.
- Cedeño, C., & Palma, G. (marzo de 2010). Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio Ltda. *Revista Polo del Conocimiento*.
- Codificación de las carteras de crédito. (2015). *Resolución No. 043-2015-F 5-marzo-15*. Resolución No. 059-2015-F, 16-ABR-15, Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Coello, J., Erazo, J., & Nárvaez, C. (2020). Visión sistémica de la gestión del conocimiento en el sector financiero cooperativo. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria* , 5(10).
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne. (2020). Recuperado el Septiembre de 2021, de <https://www.virgendelcisne.fin.ec/>
- Coromoto, H., & Villón, S. (Febrero-Abril de 2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.
- Dimitrova, I. (2017). *Plan de motivación laboral en la empresa CHG*. España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral una exploración empírica*. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa*. Alicante: Editorial 3 Ciencias.

- García, J., & Galarza, S. (Julio de 2017). Motivación empresarial como estrategia para aumentar la productividad del trabajador. *Revista Electrónica Yura: Relaciones internacionales*, 1(11), 338-356 p.
- Garrote, D., Garrote, C., & Jiménez, S. (2016). Factores Influyentes en Motivación y Estrategias de Aprendizaje en los Alumnos de Grado. *REICE Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 14(2), 31-44 p.
- Gordón, P. (2018). *La Motivación laboral y su relación en el desempeño de los Empleados*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sector financiero*. Resolución No. 043, a Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Lagos, V. (2016). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC*. Chile: Universidad del Bío Bío.
- Madero, S. (Septiembre de 2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Revista Acta Universitaria*, 29(1).
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Bogotá: Ediciones de La U.
- Manjarrez, N., Mendoza, E., & Boza, J. (Febrero de 2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1).
- Mar, C., Barbosa, A., & Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación métodos y técnicas*. México: Ediciones Patria.
- Mode, E. (2021). *Elementos de probabilidad y estadística* (Segunda ed.). Argentina: Ediciones Reverte.
- Mondragón, m. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención de fisioterapia. *Revista Movimiento Científico*, 8(1).
- Morales, M. (Julio de 2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 7 p.
- Morán, C., & Menezes, E. (2016). La motivación de logro como impulso creador de bienestar: su relación con los cinco grandes factores de la personalidad. *Revista d psicología INFAD*, 31-40.
- Moreno, J. (Mayo de 2017). Las relaciones entre los valores y principios cooperativos y los principios de la normativa cooperativa. *Revesco Revista de Estudios Cooperativos*, 1(124), 114-127.

- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. Editorial Babelcube.
- Naranjo, A., & Metaute, V. (2016). *Evaluación del rendimiento: una propuesta teórico metodológica*. Medellín: Universidad de Antioquía.
- Nazario, R. (2016). Beneficios y motivación de los empleados. *Revista Invenio*, 9(17), 133-145.
- OCCMundial. (26 de Octubre de 2018). *Descubre por qué 8 de cada 10 mexicanos se sienten estancados laboralmente*. Recuperado el Septiembre de 2021, de <https://www.occ.com.mx/blog/mexicanos-se-sienten-estancados/>
- Ortega, J., Borja, F., Iliana, A., & Montalván, R. (28 de 12 de 2017). Evolución de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. *Revista Semestre Económico*.
- Parra, C., Bayona, J., & Salamanca, T. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Hezberg. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 13(27).
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista venezolana de gerencia*, 24(87).
- Regulación Banco Central del Ecuador. (2015). Resolución 43-2015-F Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. *Segmento productivo-corporativo*, (pág. 4).
- Salazar, R., & Bejarano, B. (Marzo de 2018). Las competencias gerenciales y el desempeño laboral: de las autoridades de las Instituciones Estatales de Educación Superior del Cantón Ambato. *Revista Publicando*, 5(14).
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo una exploración cualitativa para su estudio. *Revista Scientia el Technica*, 22(2), 161-166 p.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2019). *Junta Monetaria y Financiera*. Recuperado el 06 de 01 de 2021, de Resolución N°521-2019-F: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/521-2019-F.pdf/c024e391-403a-4c26-a3a0-50196239e790>
- Vásquez, M. (2018). *Motivación intrínseca y productividad laboral*. Quetzatenango: Universidad Rafael Landívar.
- Zambrano, N. (2018). *Historias de maestros: motivación laboral frente a los desafíos que representa su rol*. Guayaquil: Universidad Casa Grande.

17. ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida tutora del proyecto de titulación

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES



Nombres y Apellidos: Mayra Elizeth Valencia Neto

Fecha de Nacimiento: La Maná, 19 de febrero de 1986.

Cedula de Ciudadanía: 0503124463

Estado Civil: Casada

Dirección Domiciliaria: La Maná, Parroquia Matriz, Av. Amazonas y Sacarías Pérez.

Teléfono Convencional: 032689675 / 032689212

Teléfono Celular: 0989297695

Email Institucional: mayra.valencia@utc.edu.ec

ESTUDIOS REALIZADOS

Instrucción Secundaria: Instituto Tecnológico Superior La Maná

Instrucción Superior: Universidad Técnica de Cotopaxi

Carrera de Ingeniería Comercial

Instrucción Pos-Grado: Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Maestría en Administración de Empresas

TÍTULOS OBTENIDOS

- Bachiller en Informática
- Ingeniera Comercial
- Magister en Administración de Empresas.

Anexo 2. Hoja de vida de la investigadora

DATOS PERSONALES		
Nombres:	Erika Alejandra	
Apellidos:	Araque Arroyo	
Nacionalidad:	Ecuatoriana	
Fecha de nacimiento:	26 de Junio 1996	
Lugar de nacimiento:	La Maná	
Cédula de identidad:	0940988959	
Estado civil:	Soltera	
Teléfono:	0969846041	
Dirección domiciliaria:	Bendición de Dios	
Cantón:	La Maná	
Correo electrónico:	alejandraarrollo23@gmail.com	
ESTUDIOS REALIZADOS		
Instrucción primaria:	Soto Mayor Navas	
Instrucción secundaria:	Colegio Monseñor Leónidas Proaño	
TÍTULOS OBTENIDOS		
➤ Bachiller en Ciencias Sociales otorgado por el Colegio Monseñor Leónidas Proaño del Cantón La Maná		
➤ Título de Maestra Artesanal, otorgado por la Academia Blanca Sáenz, del Cantón La Maná.		
CERTIFICADOS OBTENIDOS		
➤ Certificado de haber participado en el “IV CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA UTC. LA MANA 2019”, realizado del 08 al 10 de Mayo de 2019, con una duración de 40 horas		
➤ Certificado de haber asistido a las “primeras jornadas administrativas en creatividad, innovación y emprendimiento “organizado por Asesoría de Desarrollo Nacional ADN Consultoría y Servicios C.A. y la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, realizado el 16,17 y 18 de Julio de 2018 con una duración de 40 horas.		

Anexo 3. Formato de cuestionario de entrevista dirigido a los administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, Agencia La Maná.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN COMERCIO**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE**

TEMA: “LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021”

Objetivo: Diagnosticar los tipos de motivación son aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná para el mejoramiento del rendimiento laboral.

Compromiso: Solicito de la manera más comedida contestar los siguientes ítems con la mayor fidelidad posible, como investigadora me comprometo a guardar absoluta reserva y confidencialidad de los datos otorgados.

A. Datos del entrevistado:

Apellidos y nombres:	
Cargo:	
Sexo:	
Edad:	
Género:	
Instrucción primaria:	
Variable: La motivación	
Dimensión: Motivación intrínseca	
Mejora de la formación	
1.¿En el presupuesto de la cooperativa consta el desarrollo de actividades enfocadas a la formación de los	

colaboradores?	
2. ¿Qué tipo de actividades formativas dirigidas a los colaboradores se efectúan en la cooperativa?	
3. ¿Con qué frecuencia se desarrollan las actividades formativas dirigidas a los colaboradores?	
Planes de Responsabilidad social Corporativa	
4. ¿La cooperativa participa o desarrolla actividades que ayuden a mejorar el medio ambiente?	
5. ¿La cooperativa ha desarrollado actividades de ayuda social a la comunidad?	
Cuidar el bienestar y la salud de los trabajadores	
6. ¿Qué tipo de actividades se desarrollan en la cooperativa para garantizar el bienestar de los colaboradores en su sitio de trabajo?	
7. ¿Se efectúan actividades enfocadas en cuidar la salud de los colaboradores de la cooperativa?	
8. Se ofrecen los implementos de bioseguridad para los colaboradores?	
Retos en el trabajo	
9. ¿Se incentiva al ascenso de puestos en la cooperativa?	
10. ¿Se motiva a poner en práctica las habilidades y talentos de los colaboradores?	
Dimensión: Motivación extrínseca:	

Incentivos económicos	
11. ¿Se asignan salarios acorde al cargo desempeñado?	
12. ¿Se efectúan los pagos por horas extra?	
13. ¿Existe un plan de bonificaciones para los colaboradores con mejor desempeño laboral?	
14. ¿Los colaboradores cuentan con un seguro social?	
Promociones a nivel profesional y jerarquía	
¿Se incentiva a los colaboradores a un mejor preparación para ascensos de puestos?	
¿Existen ascensos por tiempo de trabajo?	
Mejorar de condiciones laborales	
¿Los colaboradores cuentas con áreas de trabajo cómodas y seguras?	
¿Se efectúan actividades para reducir la exposición frente a riesgos ambientales como ruidos y corrientes de aire a los colaboradores?	
¿Se facilita medios de transporte adecuados para los colaboradores que desarrollan trabajo de recorrido?	

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Formato de censo dirigido a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, Agencia La Maná.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN COMERCIO**

**CENSO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE**

TEMA: “LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021”

Objetivo: Identificar los factores que afectan el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne del Cantón La Maná.

Compromiso: Solicito de la manera más comedida contestar los siguientes ítems con la mayor fidelidad posible, como investigadora me comprometo a guardar absoluta reserva y confidencialidad de los datos otorgados.

Marque con una (x) el número que mejor le identifica

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

A. Datos informativos de los censados/a:

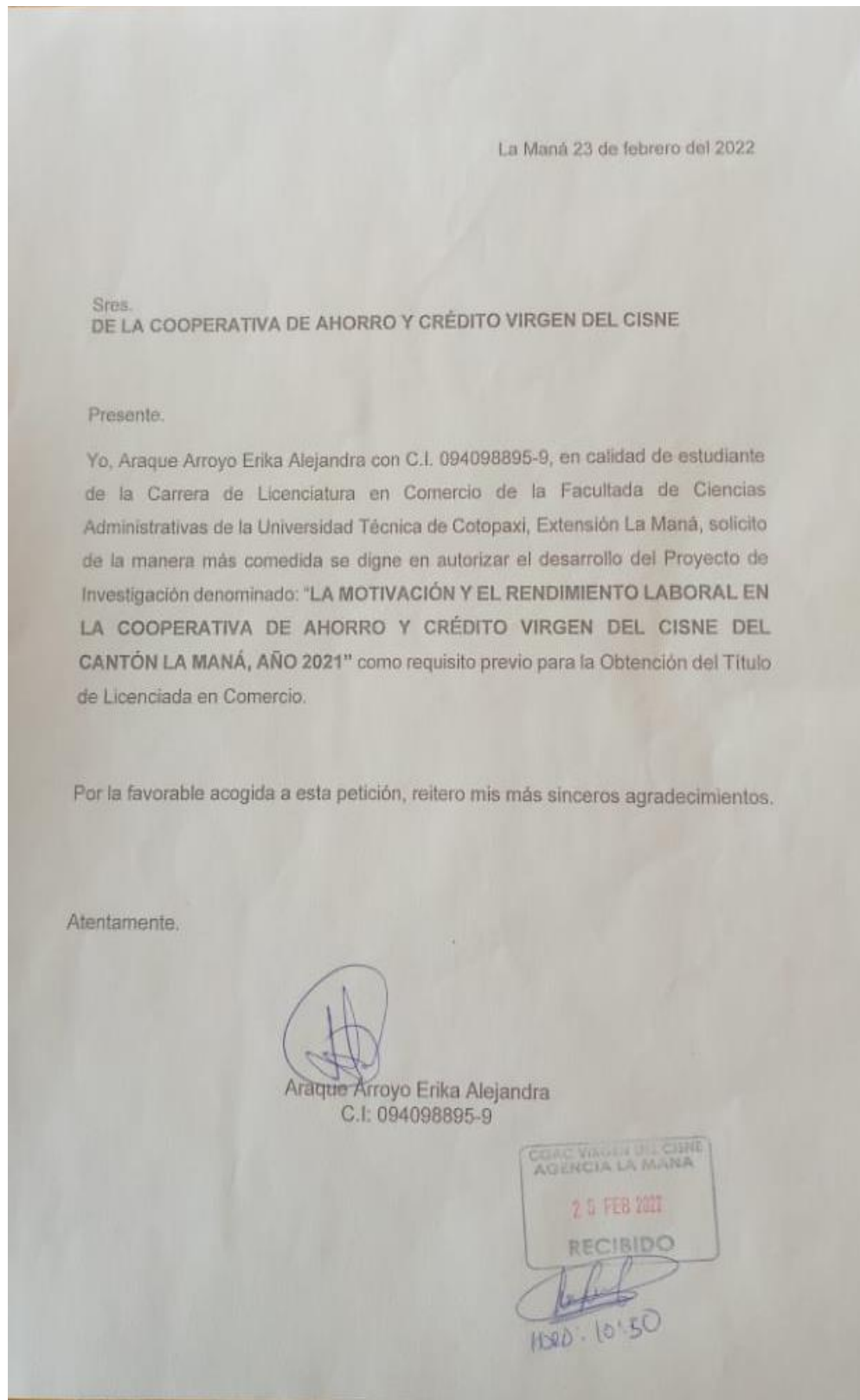
Género	Edad	Nivel académico	Tiempo de trabajo
Masculino ()	18-23 ()	Primaria ()	Menos de 1 año ()
Femenino ()	24-29 ()	Secundaria ()	1 a 3 años ()
Otro ()	30-35 ()	Tercer nivel ()	4 a 6 años ()
	Más de 35 ()	Cuarto nivel ()	Más de 6 años ()

B. Formulario desarrollo de las variables:

Ítems:		Siempre	Casi Siempre	A veces	nunca	Nunca
Variable: Rendimiento laboral						
Liderazgo de la dirección						
1	¿Considera que el liderazgo ejercicio en la cooperativa es motivador?					
2	¿El Supervisor de la Agencia demuestra empatía ante sus necesidades laborales?					
3	¿Existe una buena comunicación con el Supervisor de la Agencia?					
Estructura organizativa						
4	¿Dispone de un manual de funciones para realizar su trabajo?					
5	¿Se cuenta con objetivos organizaciones en su trabajo?					
6	¿Considera que el contenido de su trabajo es acorde a sus habilidades?					
7	¿Es adecuada la distribución de los espacios en la cooperativa?					
8	¿Es cómodo y bien ordenado su sitio de trabajo?					
9	¿Se cumple el horario de su trabajo?					
10	¿Considera que es adecuada su carga de trabajo?					
11	¿Se encuentra agotado o estresado en su trabajo?					
12	¿Dispone de la tecnología adecuada para el desarrollo de su trabajo?					
Clima de organización						
13	¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?					
14	¿Sus compañeros demuestran empatía ante las dificultades laborales que usted presenta?					
15	¿Considera que existe trabajo en equipo?					
16	¿Siente que sus compañeros de labores lo apoyan en situaciones labores difíciles?					
Variable: Motivación						
Factores externo:						
Factores familiares y personales del empleado						
17	¿Tiene problemas familiares que afectan su desenvolvimiento laboral?					
18	¿Posee problemas por endeudamiento?					

19	¿Considera que su familia le brinda apoyo?					
20	¿Su estado de salud es estable?					
Factores ambientales						
21	¿Se encuentra expuesto a altas temperaturas de forma natural?					
22	¿Se encuentra expuesto a bajas temperaturas de forma natural?					
23	¿Se encuentran expuesto a ruidos excesivos de la parte externa de la cooperativa?					
Factores internos:						
Formación continua de los colaborados						
24	¿La cooperativa realiza capacitaciones para mejorar su formación profesional?					
25	¿En la cooperativa se incentiva a la superación académica?					
Sistema de remuneraciones y seguridad social						
26	¿Opina que su sueldo está de acuerdo a su cargo en la cooperativa?					
27	¿En la cooperativa se otorgan incentivos económicos por su buen desempeño?					
28	¿La cooperativa se preocupa por mantener al día el pago en su seguro social?					
Bienestar y salud de los trabajadores						
28	¿La cooperativa le proporciona los implementos adecuados para su trabajo?					
29	¿Se proporciona los implementos necesarios de bioseguridad para precautelar su salud?					
30	¿Cuenta con áreas cómodas y seguras en su trabajo?					
Promoción de crecimiento profesional						
31	¿En la cooperativa se efectúan ascensos por tiempo de trabajo?					
32	¿Existe motivación para lograr ascensos de puestos?					

Gracias por su colaboración

Anexo 5. Carta aceptación

Anexo 6. Validación del instrumento

Datos ingresados en el programa estadístico

RESULTADOS DE ENCUESTAS ARAQUE 1.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Género	Numérico	8	0	Género del em...	{1, Masculin...	Ninguno	4	Centrado	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	8	0	Edad del emple...	{1, 18-23}...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
3	Nivel_acadé...	Numérico	8	0	Nivel académico	{1, Primaria}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Tiempo_trab...	Numérico	8	0	Tiempo de trabajo	{1, Menos d...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	Liderazgo_g...	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	Empatía_de...	Numérico	8	0	¿El Supervisor ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	Comunicaci...	Numérico	8	0	¿Existe una bu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	Disponibilid...	Numérico	8	0	¿Dispone de un...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Objetivos_or...	Numérico	8	0	¿Se cuenta co...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	Contenido_t...	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	Distribució...	Numérico	8	0	¿Es adecuada l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	Comodidad...	Numérico	8	0	¿Es cómodo y ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	Horario_trab...	Numérico	8	0	¿Se cumple el ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	Carga_trabajo	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	Agotamient...	Numérico	8	0	¿Se encuentra ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	Disponibilid...	Numérico	8	0	¿Dispone de la ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	Relación_en...	Numérico	8	0	¿Es adecuada l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	Empatía_co...	Numérico	8	0	¿Sus compañe...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	Trabajo_equ...	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	Apoyo_com...	Numérico	8	0	¿Siente que su...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	Problemas_...	Numérico	8	0	¿Tiene problem...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22	Problemas_...	Numérico	8	0	¿Posee proble...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
23	Apoyo_famil...	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
24	Estado_salud	Numérico	8	0	¿Su estado de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
25	Exposición_...	Numérico	8	0	¿Se encuentra ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
26	Exposición_...	Numérico	8	0	¿Se encuentra ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada






Elaboración propia

Resumen del procesamiento de los casos

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	7	100.0
	Excluido^a	0	.0
	Total	7	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
<i>Estadísticas de fiabilidad</i>			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	.781	37	

Elaboración propia

Anexo 7. Resultado en % del programa antiplagio Urkund

Curiginal		
Document Information		
Analyzed document	Araque Erika.docx (D132991956)	
Submitted	2022-04-07T23:08:00.0000000	
Submitted by	Marilyn	
Submitter email	marilin.albarrasin@utc.edu.ec	
Similarity	1%	
Analysis address	marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	
Sources included in the report		
W	URL: https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2553/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20CHULCO%20NAVARRETE.pdf Fetched: 2021-12-04T06:43:38.6370000	 5
SA	1A_VASQUEZ_MEGO_MONICA_LIZETH_MAESTRIA_2021.docx Document 1A_VASQUEZ_MEGO_MONICA_LIZETH_MAESTRIA_2021.docx (D131046049)	 1
SA	Tesis 2_EF_Portugal Bautista Ana Maria y Vilchez Munante Nathaly Cecilia.docx Document Tesis 2_EF_Portugal Bautista Ana Maria y Vilchez Munante Nathaly Cecilia.docx (D120141433)	 1
W	URL: https://www.virgencelcisne.fin.ec/ Fetched: 2020-07-13T18:58:56.2500000	 1
SA	1A_ROMANO_CASTILLO_LUIGI GIUSEPPE_TITULOPROFESIONAL_2021 (2).docx Document 1A_ROMANO_CASTILLO_LUIGI GIUSEPPE_TITULOPROFESIONAL_2021 (2).docx	 1