



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA AMBATO”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas

Autora:

Pérez Tandalla Stefany Mishell

Tutor:

Msc. Montenegro Cueva Efrén Gonzalo

LATACUNGA – ECUADOR

AGOSTO 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **PÉREZ TANDALLA STEFANY MISHELL**, con cédula de ciudadanía No. 0550414593, declaro ser autora del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA AMBATO”**, siendo el Ing. Efrén Gonzalo Montenegro Cueva Msc, Tutor del Presente Trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 21 de agosto del 2024



Stefany Mishell Pérez Tandalla

C.C. 0550414593

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Proyecto de investigación sobre el título:

“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA AMBATO”, de Pérez Tandalla Stefany Mishell, de la carrera de Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 21 de agosto del 2024



Msc. Efrén Gonzalo Montenegro Cueva

C.C. 0302209992

TUTOR

AVAL DE 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, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por cuanto, la postulante: Pérez Tandalla Stefany Mishell con el título del Proyecto de Investigación: **“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA AMBATO”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 21 de agosto del 2024

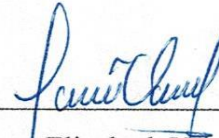
Para constancia firman:



Dr. Walter Humberto Navas Olmedo

CC: 050475057

LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Mg. Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz

CC: 0502969587

LECTOR 2 (MIEMBRO)



Mg. Eliana Palma Corrales

CC: 0503032351

LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que estuvieron presentes en toda esta trayectoria, en primer lugar, agradezco a Dios y a la Virgen de la Merced, por darme la fuerza, la sabiduría y la perseverancia para superar cada obstáculo y llegar a la culminación de este proyecto.

A mi familia, quienes han sido mi mayor apoyo a lo largo de este proceso académico. Su apoyo constante ha sido crucial para superar los momentos difíciles y mantenerme enfocada en mis objetivos. Cada palabra de aliento, cada gesto de comprensión y cada sacrificio que han hecho para llegar hasta aquí. Sin su respaldo y su amor, este logro no hubiera sido posible. Agradezco por tenerlos en mi vida y por todo lo que han hecho por mí.

A mi tutor Efrén Montenegro, por su valiosa orientación y por compartir su conocimiento y experiencia conmigo. Sus sugerencias y observaciones han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, por brindarme la oportunidad de formar parte de esta prestigiosa Institución. La experiencia y los conocimientos adquiridos durante mi tiempo aquí, han sido fundamentales para mi desarrollo académico y profesional. También agradezco a mis docentes, quienes con su dedicación, conocimiento y compromiso han contribuido en mi formación académica. Y a mis compañeros y compañeras por hacer de esta etapa una experiencia inolvidable, cada momento y cada recuerdo los llevaré en mi corazón.

Stefany Mishell Pérez Tandalla

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios por darme la sabiduría, la fortaleza y por guiarme en cada paso de este camino y darme la capacidad de superar todos los desafíos que se presentaron.

A mi padrino Fernando Herrera, quien partió de este mundo, pero sigue presente en mi corazón. Sus valores, enseñanzas y ejemplo de vida continúan inspirándome cada día.

A mis padres Orlando Pérez y Ofelia Tandalla, por su amor incondicional, apoyo constante y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia y por su ayuda incansable al cuidar de mi hijo, mientras yo perseguía este sueño. Gracias por creer en mí y apoyarme en cada paso de este proceso.

A mi hermana Britany Pérez, a quien dedico este logro, con la esperanza de ser un ejemplo de perseverancia y dedicación. Siempre estaré a tu lado para apoyarte en cada paso de tu vida.

A mi esposo Edison Toctaguano, mi compañero de vida, por estar siempre a mi lado, brindándome su amor, paciencia y comprensión. Su confianza y apoyo me ha dado la fuerza para continuar en los momentos más difíciles.

Y en especial a mi pequeño hijo Jhoan, quien ha sido mi mayor motivación, la luz de mi vida y la razón por la que me esfuerzo cada día. Todo lo que hago es por ti y para ti. Y que este momento sea una inspiración para tu vida, así como tú lo eres para la mía. Con todo mi amor y gratitud, dedico este trabajo a cada uno de ustedes.

Stefany Mishell Pérez Tandalla

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA AMBATO”

Autor:

Pérez Tandalla Stefany Mishell

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal el de determinar la influencia entre la “Motivación” y el “Desempeño Laboral” de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo de nivel relacional y explicativo, de diseño transversal no experimental. La población objeto de estudio es de 310 empleados, de la cual se tomó una muestra no probabilística por conveniencia de 263 trabajadores. En primera instancia se realizó una interpretación del modelo teórico que sustenta la relación entre los dos constructos. Luego se realizó un diagnóstico y valoración de las variables de estudio en el contexto ya definido, mediante la técnica de encuesta a través de dos instrumentos cuyas propiedades psicométricas tienen evidencia de validez. Para la variable motivación se utilizó el cuestionario de Frederick Herzberg (1959) conformado por 34 ítems las mismas que se dividen en dos dimensiones (factor motivacional y factor higiénico) y para la variable desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Goodman, SA y Svyantek, DJ (1999), conformado por 16 ítems, el cual mide dos dimensiones principales del desempeño en el trabajo (desempeño de la tarea y desempeño contextual), estos cuestionarios están diseñados a través de una escala de Likert con 5 niveles de respuesta. Para el análisis de datos, se utilizó el Software SPSS Versión 27, dando como resultado en cuanto a la hipótesis general que, existe una relación positiva moderada entre las variables “Motivación” y “Desempeño Laboral”, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,604 y con un P-Valor de 0,001, lo que indica que la relación es estadísticamente significativa, concluyendo que si existe relación entre la “Motivación” y el “Desempeño Laboral” de los trabajadores de la Cooperativa Ambato. Finalmente, para mejorar la motivación de los trabajadores, se sugiere desarrollar programas de motivación que

se ajusten a las necesidades y preferencias particulares de los empleados, y así de esta manera se fortalecerá el comportamiento deseado y se mantendrá elevados los niveles de motivación.

Palabras clave: Desempeño laboral, dimensiones, motivación

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

THEME: “THE MOTIVATION AND WORK PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE AMBATO COOPERATIVE”

Author:

Pérez Tandalla Stefany Mishell

ABSTRAC

The main objective of this study was to determine the influence between "Motivation" and "Work Performance" of the workers of the Savings and Credit Cooperative "Ambato Ltda." This research has a quantitative approach at a relational and explanatory level, with a non-experimental cross-sectional design. The population under study is 310 employees, from which a non-probabilistic convenience sample of 263 workers was taken. In the first instance, an interpretation of the theoretical model that supports the relationship between the two constructs was carried out. Then a diagnosis and assessment of the study variables was carried out in the already defined context, using the survey technique through two instruments whose psychometric properties have evidence of validity. For the motivation variable, Frederick Herzberg's questionnaire (1959) was used, consisting of 34 items, which are divided into two dimensions (motivational factor and hygiene factor), and for the job performance variable, the Goodman, SA and Svyantek questionnaire was used. DJ (1999), made up of 16 items, which measures two main dimensions of work performance (task performance and contextual performance), these questionnaires are designed through a Likert scale with 5 response levels. For data analysis, SPSS Software Version 27 was used, resulting in the general hypothesis that there is a moderate positive relationship between the variables “Motivation” and “Work Performance”, with a Rho correlation coefficient of Spearman of 0.604 and with a P-Value of 0.001, which indicates that the relationship is statistically significant, concluding that there is a relationship between “Motivation” and “Work Performance” of the workers of the Ambato Cooperative. Finally, to improve the motivation of workers, it is suggested to develop motivation programs that adjust to the particular needs and preferences of employees, and thus the desired behavior will be strengthened and motivation levels will be kept high.

Keywords: Job performance, dimensions, motivation



AVAL DE TRADUCCIÓN

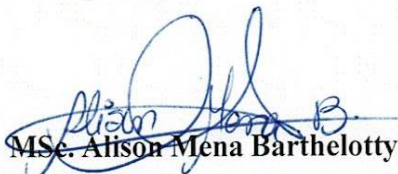
En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa “**LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA AMBATO**” presentado por: **Pérez Tandalla Stefany Mishell** egresada de la Carrera de Administración de Empresas perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, 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 a la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto de 2024

Atentamente,


MSc. Alison Mena Barthelotty

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC

CI: 0501801252



**CENTRO
DE IDIOMAS**

CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación con el tema: **“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA AMBATO”**, de Pérez Tandalla Stefany Mishell, de la carrera de Administración de Empresas, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto Compilatio, con un porcentaje de coincidencias del 7 %; y, expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

PEREZ_MONTENEGRO

7%
Textos sospechosos

- 3% Similitudes
 - < 1% similitudes entre comillas
 - 0% entre las fuentes mencionadas
- < 1% Idiomas no reconocidos
- 11% Textos potencialmente generados por IA (ignorado)


Nombre del documento: PEREZ_MONTENEGRO.docx
ID del documento: 827fce9fb850c2950f68386e08033aa08120bd8d
Tamaño del documento original: 760,89 kB
Autores: []

Depositante: MARCO ANTONIO VELOZ JARAMILLO
Fecha de depósito: 21/8/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 21/8/2024

Número de palabras: 16.401
Número de caracteres: 107.078

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Latacunga, 21 de agosto del 2024



Msc. Efrén Gonzalo Montenegro Cueva
C.C. 0502209992
TUTOR

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iv
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	Error! Bookmark not defined.
<i>AGRADECIMIENTO</i>	v
<i>DEDICATORIA</i>	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC.....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	x
1.- INFORMACIÓN GENERAL.....	xviii
2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
2.1.- Formulación del problema	21
3.- OBJETIVOS.....	21
3.1.-Objetivo General.....	21
3.2.-Objetivos Específicos	21
4.- BENEFICIARIOS	21
5.- JUSTIFICACIÓN	22
6.- FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	22
6.1.-Antecedentes.....	22
6.2.-Marco Teórico.....	26
6.2.1. Motivación	26
6.2.1.1. Tipos de motivación.....	27
<i>Motivación intrínseca.....</i>	<i>27</i>
<i>Motivación extrínseca</i>	<i>27</i>
6.2.1.2. Teorías de la motivación	28
Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.....	28
Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg	30
Teoría de la expectativa de Victor Vroom	31
Teoría de las tres necesidades de McClelland	32
Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor	33

6.2.1.3. Estrategias de la motivación.....	34
6.2.2. Desempeño Laboral.....	35
6.2.2.1. Factores internos que afectan el desempeño laboral.....	37
6.2.2.2. Factores externos que afectan el desempeño laboral	37
6.2.2.3. Evaluación del desempeño laboral.....	38
6.2.2.4. Métodos de evaluación del desempeño laboral	40
7.- PROPUESTA METODOLÓGICA.....	42
7.1. Descripción de los instrumentos.....	43
7.1.1. <i>Cuestionario de Motivación</i>	43
7.1.2. <i>Cuestionario del Desempeño Laboral</i>	44
8.- POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
8.1.- Población.....	45
8.2.- Muestra	45
9.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	46
9.1. Prueba de normalidad	46
9.2. Análisis descriptivo.....	48
9.3. Análisis de correlación	50
9.3.1. Correlación de la variable “Motivación” y la variable “Desempeño laboral”. Hipótesis general.....	52
9.3.2. Correlación de las dimensiones de la “Motivación y las dimensiones del “Desempeño laboral”.....	53
9.3.3. Correlación entre las variables en dos grupos: Femenino y Masculino	57
9.3.4. Correlación entre las variables en el nivel educativo: Educación Técnica/Tecnológica, Educación Superior y Posgrado.....	59
9.3.5. Correlación entre las variables en el nivel de cargo: nivel Administrativo y nivel Operativo	61
9.4. Regresión Lineal.....	63
9.4.1. Regresión Lineal Simple	64
9.4.2. Regresión Lineal Múltiple	64
9.5. Análisis de la Varianza (ANOVA)	66
9.6. Modelo estadístico de la variable dependiente (desempeño laboral).....	67
10.- DISCUSIÓN.....	68

11.- IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS).....	72
11.1. Impacto social	72
11.2. Impacto económico.....	72
12.- CONCLUSIONES	73
13.- RECOMENDACIONES.....	74
13.- BIBLIOGRAFÍA	75
14.- ANEXOS.....	Error! Bookmark not defined.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de normalidad	47
Tabla 2: Prueba estadística	50
Tabla 3: Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y el desempeño laboral	53
Tabla 4: Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las dimensiones de la motivación y las dimensiones del desempeño laboral	55
Tabla 5: Coeficiente de correlación Rho de Spearman de motivación y desempeño laboral en el grupo Femenino	58
Tabla 6: Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y el desempeño laboral en el grupo Masculino	58
Tabla 7: Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y desempeño laboral en el nivel educativo-Educación Técnica/Tecnológica.....	60
Tabla 8: Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y desempeño laboral en el nivel educativo-Educación Superior	60
Tabla 9: Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y desempeño laboral en el nivel educativo-Posgrado.....	61
Tabla 10: <i>Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y desempeño laboral en el nivel del cargo-Nivel Administrativo</i>	62
Tabla 11: Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y desempeño laboral en el nivel de cargo-Nivel Operativo.....	63
Tabla 12: Resumen del modelo	65
Tabla 13: Análisis de varianza de la motivación laboral y el desempeño laboral	67
Tabla 14: Modelo estadístico de la variable dependiente (desempeño laboral)	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Elementos clave de la motivación en la definición de Robbins & Judge, 2009	26
Figura 2: Tipos de motivación.....	27
Figura 3: Pirámide de Maslow	29
Figura 4: Teoría de la Motivación-Higiene	30
Figura 5: Teoría de las necesidades de McClelland.	32
Figura 6: Teoría X y Y	34
Figura 7: Evaluación de 360 grados de Robbins & Judge, 2017	41

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo 1:** Cuestionario de Motivación de Herzberg..... **Error! Bookmark not defined.**
- Anexo 2:** Cuestionario de Goodman, Sa Y Svyantek, Dj (1999)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Anexo 3:** Carta de aceptación de la Cooperativa **Error! Bookmark not defined.**

1.- INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ambato.

Fecha de inicio:

22 de abril del 2024

Fecha de finalización:

8 de agosto 2024

Lugar de ejecución:

Calle Quito y Padre Salcedo – La Matriz – Latacunga – Cotopaxi – Zona 3 – Universidad Técnica de Cotopaxi.

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Administración de Empresas

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):

No aplica

Grupo de investigación:

Pérez Tandalla Stefany Mishell

C.I. 0550414593

E-mail: stefany.perez4593@utc.edu.ec

Equipo de trabajo:

INTEGRANTES	No. DE CÉDULA	E-MAIL
Autor/a: Pérez Tandalla Stefany Mishell	055041459-3	stefany.perez4593@utc.edu.ec
Tutor: Msc. Efrén Gonzalo Montenegro Cueva	050220999-2	efren.montenegro@utc.edu.ec

Área de conocimiento:

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Subáreas del conocimiento:

Educación comercial y administración

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la carrera (si corresponde):

Gestión e Innovación Empresarial

2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

(Chiavenato, 2009). La motivación es considerada como un proceso psicológico esencial. Al igual que la percepción, la personalidad, las actitudes y el aprendizaje, es crucial para entender el comportamiento humano. Este proceso se relaciona con otros mecanismos mediadores y con el entorno. Al igual que los procesos cognitivos, la motivación no es algo que se pueda observar directamente; es un concepto teórico que nos ayuda a explicar y comprender el comportamiento humano.

(Chiavenato, 2000), menciona que el desempeño laboral se describe como las conductas y actividades que los empleados demuestran y que son cruciales para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este sentido, el autor sostiene, que el desempeño laboral destacado es el recurso más valioso para una organización o una empresa.

Sin embargo, la motivación es un elemento fundamental del desempeño laboral a nivel individual y grupal, ya que, al no prestar la debida atención trae consigo la pérdida del rendimiento, denotando falta de interés, e incumplimiento de labor de los trabajadores. Así mismo, mediante una buena motivación los trabajadores pueden rendir su trabajo de mejor manera y conseguir muchos éxitos en las organizaciones.

En el contexto nacional, en las empresas del Ecuador, la motivación laboral dentro de una empresa es el motor de una organización, ya que, de ello depende la productividad de la misma. Las empresas desempeñan un papel fundamental para la sociedad, debido a que producen bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los individuos o consumidores.

Por lo que en la actualidad su gestión es de suma importancia dentro de cada una de las instituciones, organizaciones y entidades financiera, con la finalidad de motivar a los trabajadores para que su rendimiento dentro de la organización sea de mucho éxito. (González & Melo, 2021), menciona que la Cooperativa de Ahorro y crédito Jardín Azuayo, es una de las más grandes del país, el cual ha mostrado crecimiento sostenido, pero enfrenta retos significativos relacionados con la motivación laboral. La falta de incentivos adecuados y de planes de desarrollo profesional ha sido identificada como una de las principales causas del bajo rendimiento en algunas sucursales, afectando la calidad del servicio al cliente y eficiencia operativa.

Por lo tanto, no son conscientes del nivel de motivación laboral que poseen los trabajadores de las diferentes organizaciones o entidades financiera y creen que entre más presionan generen, van a conseguir mejores resultados, pero por lo general en la mayoría sucede lo contrario.

Considerando que todos los trabajadores sin motivación tienden a presentar inconvenientes que se presentan de diferentes formas conductuales. Sin embargo, existe la preocupación e interés por mejorar esta situación, considerándolo como un conjunto de factores que se hallan implícitos no solo en las entidades financieras sino también en todas las organizaciones o empresas que existe en el país. Tal situación se puede encontrar en un ambiente laboral poco adecuado, que es señalado, como una de las causas primordiales de la desmotivación.

En el contexto Provincial, existe un sin números de entidades financieras, que brindan su servicio a cada uno de sus clientes, por lo que los trabajadores dan lo mejor en sí, brindando su mejor atención, para satisfacer las necesidades de los clientes. Sin embargo, la motivación laboral de los trabajadores es un factor determinante para mejorar el desempeño y la capacidad de las empresas para cumplir con sus objetivos estratégicos. (López, 2022), indica una Cooperativa de la Provincia de Cotopaxi, que es la Cooperativa San Francisco, el cual menciona que la falta de motivación está directamente relacionada con la baja satisfacción laboral y un desempeño subóptimo. A pesar de los esfuerzos por implementar programas de incentivos, la falta de una estrategia coherente y adaptada a las necesidades de los empleados ha limitado la efectividad de estas iniciativas.

Sin embargo, se ha observado que los jefes de cada uno de las organizaciones presionan a sus trabajadores para que rindan más en su trabajo y puedan brindar su mejor servicio y adquirir mayor productividad, pero más sin embargo, no se dan cuenta que la presión no va generar nada de bueno, más bien esto ocasionará una desmotivación y un bajo rendimiento laboral por parte de los trabajadores, ya que sin una motivación los trabajadores no podrán rendir bien en su trabajo por lo tanto esto provocará una baja productividad en las empresas.

En el contexto local, se llega a la Cooperativa Ambato, que se dedica a la otorgación de créditos, sin embargo, el problema central de esta investigación radica en comprender de qué manera los factores motivacionales afectan el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa Ambato. Reconocer esta relación es esencial para diseñar estrategias que no solo mejoren el desempeño de los trabajadores, sino que también contribuyan el cumplimiento de los objetivos organizaciones de la Cooperativa Ambato y así mejorar las condiciones laborales y establecer un mejoramiento de motivación para los colaboradores y así puedan brindar cada vez un mejor servicio y satisfacer las necesidades de sus clientes, además permitirá no solo mejorar la eficiencia y productividad de sus empleados, sino también aumentar la satisfacción laboral y reducir la rotación de personal.

Por otro lado,(Remica, 2016) menciona que, un 40% se sienten infravalorados y poco apreciados por su empresa. Esta circunstancia aumenta la posibilidad de que los empleados busquen otro empleo que les devuelva la motivación laboral. El 77% de los trabajadores reconoce que se implicaría más en su trabajo si se reconociera sus logros dentro de la organización. Y más del 60% de las personas afirma que un programa de incentivos o beneficios sociales contribuye a no querer buscar otro trabajo, para las empresas es un dato a tener en cuenta ya que se calcula que retener talento puede generar entre un 25% y un 85% de incremento en los beneficios de la empresa.

2.1.- Formulación del problema

¿Cómo influye la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ambato?

3.- OBJETIVOS

3.1.-Objetivo General

- Determinar la influencia entre la “Motivación” y el “Desempeño Laboral” de los trabajadores de la Cooperativa Ambato.

3.2.-Objetivos Específicos

- Interpretar el modelo teórico que sustenta la relación entre las variables “Motivación” y “Desempeño Laboral” para una mejor comprensión.
- Diagnosticar el nivel de motivación de los trabajadores de la Cooperativa Ambato.
- Evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ambato.
- Identificar la relación causa – efecto entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ambato.

4.- BENEFICIARIOS

Los potenciales beneficiarios de esta investigación realizada en primera instancia son los jefes de cada una de las agencias que conforma la Cooperativa Ambato, al poder contar con trabajadores motivados que reflejan su mayor compromiso en el desempeño laboral cumpliendo así las actividades y tareas asignadas con la finalidad de cumplir cada meta trazada dentro de la Institución Financiera. En segunda instancia al personal de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”, ya que al mejorar sus perfiles

competitivos se incrementará el desempeño laboral, lo que permitirá crear un entorno laboral comprometido y sobre todo recompensado.

5.- JUSTIFICACIÓN

La motivación y el desempeño laboral son de suma importancia para contribuir el buen funcionamiento de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”. Un empleado motivado tiende a ser más productivo, creativo y comprometido con sus tareas, lo que se convierte en un mejor desempeño laboral. Por lo contrario, la falta de motivación puede llevar a una disminución o baja productividad, un aumento en la rotación del personal y una menor calidad en el trabajado realizado.

Al entender el presente trabajado de investigación, tiene por justificación, que hoy en día, la motivación en los trabajadores juega un papel relevante en las organizaciones, por lo tanto, se quiere estudiar estos dos indicadores que me permitirá comprender que la motivación en el trabajo va de la mano con el nivel de desempeño, conformidad y cumplimiento de las metas organizacionales, lo cual conlleva a mejorar la productividad de la Cooperativa Ambato, ya que, si los trabajadores están motivados, van a brindar un mejor servicio y a dar una mejor atención a sus clientes.

Por lo tanto, esto ayudará a brindar la oportunidad de solucionar o mejorar la motivación en la organización, para que exista un buen rendimiento laboral y los trabajadores se sientan con una buena actitud y una gran motivación y así puedan rendir mejor su trabajo y brindar un buen servicio, sin embargo, esta investigación arrojará datos que se necesite para conocer la motivación y el desempeño del trabajador, y así la Cooperativa pueda tomar decisiones acertadas para mejorar o corregir los errores o problemas que se susciten en el ambiente laboral, fomentar el compromiso para así poder superar su rendimiento e incrementar el desempeño y la productividad de sus empleados, siendo más eficaces y eficientes logrando llegar a la excelencia.

6.- FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

6.1.-Antecedentes

(Callata & Fuentes, 2018), desarrollaron su artículo titulado, “*Motivación laboral y Desempeño Docente en la Facultad de Educación de la UNA-Puno*”, en la Universidad Nacional del Altiplano del Puno, tiene como objetivo establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los 77 docentes de la Facultad de Educación de la UNA-Puno, la metodología que utilizaron fue el enfoque cuantitativo, tipo de investigación

descriptiva. El diseño aplicado fue el correlacional. Los resultados revelan que, dentro de la primera dimensión de motivación que se relaciona con los factores higiénicos, el 59,1% de los docentes reportan una alta satisfacción. En la dimensión número 2, que abarca los factores motivadores, el 79,5% de los docentes indican una motivación alta. Estos porcentajes también se reflejan en la evaluación general de la motivación, que integra ambas dimensiones. En cuanto al desempeño docente total un 77,3% se encontró en la categoría bueno, por lo tanto, la correlación final corresponde a una correlación baja con tendencia positiva entre las variables, ya que su coeficiente de correlación es de 0,271 con un nivel de significancia de 0,075, lo que indica una correlación positiva pero no estadísticamente significativa.

(Diburga, 2017), en su tesis titulada “*Motivación laboral y desempeño docente en una Institución Educativa del Nivel Secundaria. Ayacucho, 2017*”, de la Universidad César Vallejo, su objetivo fue determinar la relación entre la Motivación laboral y el Desempeño de los docentes en la Institución Educativa Pública “Luis Carranza” de Ayacucho, 2017. Con respecto a la metodología, el enfoque fue cuantitativo, tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional y transversal. Los resultados de la investigación determinaron que del 100% (33) de docentes, el 78,8% (26) presentan una motivación laboral del nivel alto, igualmente el 87,9% (29) de docentes muestran un desempeño docente del nivel alto. El coeficiente de correlación es 0,725, que refleja un nivel alto de correlación. Así mismo se observa que el significado (bilateral) obtenido es de 0,000, menor al nivel de significancia 0,05; por lo que estadísticamente es posible aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir “La motivación se relaciona directa y positivamente con el desempeño laboral docente en la Institución Educativa Pública “Luis Carranza” de Ayacucho 2017.

(Ruiz et al., 2023), desarrollaron su artículo científico titulado “*La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso*”, en la Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, estableció como objetivo determinar si hay una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados en el sector salud en época postpandemia, la metodología aborda un enfoque cuantitativo, es deductivo, su diseño es trasversal, es de tipo básica, porque se centró en comprender y explicar el fenómeno de estudio a través de un alcance correlacional y es descriptivo, sin embargo, para la obtención de los resultados, fue necesario aplicar un modelo de regresión lineal simple, así como un análisis ANOVA, en el cual se demuestra un valor crítico calculado de 0.889 y un p-valor (sig) de 0.354 para el predictor motivación laboral con relación a la variable desempeño laboral, el cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0,05, lo que significa que ($p = 0,354 > \alpha = 0,05$), aceptándose la hipótesis nula y rechazando la

hipótesis alterna, por lo tanto, se encontró una correlación positiva entre las variables objeto de estudio, demostrando que la motivación laboral sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

(Zapata et al., 2023), realizaron su artículo titulado *“Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil”*, en la Revista Científica de la UCSA, el objetivo de este artículo científico es determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral de los empleados de las Industrias Súper Sport S.R.L. – 2021. La metodología empleada consistió en un diseño no experimental y transversal, con un enfoque cuantitativo, y un alcance descriptivo correlacional. Se utilizó una encuesta como técnica para la recolección de datos y un cuestionario con 36 ítems para las dos variables. El procesamiento de datos se realizó en un entorno inferencial, utilizando el coeficiente Rho Spearman para la prueba de normalidad, lo que reveló correlaciones positivas. Para la hipótesis general se encontró un coeficiente de ($r=0,764$) indicando que la relación es directa y positiva, el nivel de significancia es de 0,000 menor a 0,05 lo cual indica que es estadísticamente significativa, siendo así que se rechaza la H_0 y se acepta H_1 , por lo tanto, se concluye que, existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de las Industrias Súper Sport S.R.L – 2021.

(Linares, 2017), en su tesis titulada *“Motivación laboral y Desempeño laboral en el centro de salud Huayrona 2017”*, de la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017, la metodología fue el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional, el diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. Los resultados que se obtuvo fue la existencia de una relación $Rho=0,806$ entre las variables: motivación laboral y desempeño laboral. Este nivel de correlación muestra que la relación entre ambas variables es positiva y directamente proporcional, lo que implica que un aumento en una variable también resultará en un aumento a la otra, y viceversa. Además, dado que el valor de la significancia es $p = 0,000$, que es menor a 0,05, se concluye que la relación es significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que si existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el centro de salud de Huayrona 2017.

(Mejía et al., 2023), desarrollaron su artículo científico titulado *“Motivación y calidad laboral del personal de salud en un Hospital Público de Trujillo, 2022”*, en la Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y calidad laboral en personal de salud de un hospital público en

Trujillo en 2022. La metodología adopta un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y se caracteriza por ser descriptiva y correlacional. El diseño utilizado es de corte transversal. Los resultados indican que se encontró una relación positiva moderada y estadísticamente significativa. El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables "calidad laboral" y "motivación laboral" fue 0,693** con $p=0,000$. No obstante, se examina que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de salud en un Hospital Público de Trujillo, 2022.

(Cenepo & Gonzalez, 2023), con su artículo titulado “*Motivación y desempeño en colaboradores empresariales*”, en la Revista de Investigación de Estudiantes de Psicología, mencionan que el objetivo es determinar la relación entre motivación y desempeño en colaboradores empresariales en la ciudad de Trujillo – 2021. La metodología en esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, un estudio correlacional con corte trasversal, corresponde a un diseño no experimental. Los resultados muestran que existe una relación altamente significativa entre motivación y desempeño laboral (0,937**, $p<0,01$). Así mismo, se encontró una correlación significativa entre motivación intrínseca y desempeño de la tarea. (0,864**, $p<0,01$). También, se halló una relación significativa entre motivación extrínseca y civismo (0,898**, $p<0,01$). Por ende, se concluye que existe correlación entre motivación y desempeño en colaboradores empresariales de la ciudad de Trujillo, 2021.

(Burga & Wiese, 2018), desarrollaron si proyecto de investigación titulado “*Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque*”, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, el objetivo de su estudio fue analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque. la metodología empelada fue un enfoque positivista con una investigación cuantitativa, utilizaron una encuesta auto aplicada de Murillo y un diseño trasversal descriptivo. En el análisis de datos, se empelaron tanto el Microsoft Excel 2013 como el programa Statistical Package For The Social Sciences (SPSS®) 24.0. Los resultados mostraron que el coeficiente de correlación de Pearson aplicado a las variables motivación y desempeño, resulto significativo dado que ($p < 0,05$). Sin embargo, se observó una relación significativa y moderada puesto que ($r = 0,604$) entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Agroindustria de la Región Lambayeque. Esto indica que una motivación favorable ha tenido un impacto positivo en el desempeño de los trabajadores.

6.2.-Marco Teórico

6.2.1. Motivación

Según (Luthans, 2011), la motivación es un proceso psicológico básico, que comienza con una fisiología o deficiencia psicológica o necesidad que activa un comportamiento o un impulso que está dirigido a un objeto o incentivo. Por lo tanto, la clave para comprender el proceso de motivación radica en la media y relaciones entre necesidades, impulsos e incentivos.

(Palomino, 2022). La motivación se define como una característica de la psicología humana que afecta el nivel de compromiso de una persona. Engloba los factores que inician, dirigen y mantienen la conducta humana de manera específica y comprometida. Motivar se refiere al proceso administrativo de influir en el comportamiento de las personas, basado en el entendimiento de lo que impulsa a la gente a actuar. La motivación y el acto de motivar abarca un rango de conductas conscientes, situándose entre los extremos: 1) los reflejos automáticos, como estornudar o parpadear; 2) los hábitos aprendidos, como cepillarse los dientes o la forma de escribir.

(Robbins & Judge, 2009), manifiestan que la motivación se define como los procesos que afectan la intensidad, dirección y persistencia de una persona para alcanzar un objetivo. Aunque la motivación en general se relaciona con el esfuerzo para lograr cualquier meta, nuestro enfoque se limita a los objetivos organizacionales, reflejando nuestro interés en el trabajo.

Los tres elementos claves en esta definición son: intensidad, dirección y persistencia. La *intensidad* se refiere a la energía invertida en el intento de una persona, y es el aspecto más asociado con la motivación. Sin embargo, una alta intensidad por sí sola no garantiza resultados favorables en el desempeño laboral, a menos que el esfuerzo tenga la *dirección* hacia objetivos que beneficien a la organización, por lo tanto, es crucial considerar, tanto la calidad como la intensidad del esfuerzo. El esfuerzo deseado debe estar alineado con las metas organizacionales y ser coherente con ellas. Finalmente, la motivación también implica *persistencia*, que es la duración durante la cual una persona mantiene su esfuerzo, así pues, los empleados motivados continúan trabajando en una tarea el tiempo necesario para lograr el objetivo.

Figura 1

Elementos clave de la motivación en la definición de Robbins & Judge, 2009



Fuente: Adaptado de es la fuerza interna que nos impulsa a alcanzar nuestros objetivos. Motivación, por Angelita Ayo, 2015, Slideplayer, <https://slideplayer.es/slide/3874010/>

6.2.1.1. Tipos de motivación

A continuación, se describen los principales tipos de motivación existentes:

Motivación intrínseca

(Zendesk, 2023), la motivación intrínseca proviene del interior del individuo y ocurre cuando un empleado experimenta satisfacción y gratificación personal en su trabajo. Esto puede ser causada por el disfrute de la tarea o del puesto, el deseo de superación personal o el logro de las metas personales.

(Bontempi, 2019) menciona que, la motivación intrínseca implica realizar una tarea porque uno siente un interés genuino en ella. No se trata de recompensas o reconocimientos externos sino del placer que se obtiene al realizar la misma tarea, junto con una alineación entre el interés, las habilidades o capacidades percibidas y las demandas de las tareas. Por ejemplo, un artista que pinta o alguien que pasa tiempo en el jardín, donde se olvida del tiempo, está motivado por el disfrute de la actividad en sí misma.

Motivación extrínseca

(Zendesk, 2023), se fundamenta en recompensas externas que motivan al empleado, ya sea a través de premios tangibles como: un aumento salarial o beneficios materiales, o puede ser intangibles como: el reconocimiento por parte de la empresa.

(Bontempi, 2019), menciona que la motivación extrínseca, por otro lado, se refiere a realizar una tarea o actividad para obtener refuerzo externo o evitar un castigo. Estos refuerzos pueden incluir desde elogios verbales y reconocimientos hasta permios, dinero, títulos laborales, prestigio, fama, popularidad, etc.

Figura 2

Tipos de motivación



Fuente: Adaptado de ¿Qué es la motivación y como podemos fomentarla?, por Reto, 2023, Fundación Salud y Persona, <https://fundacionsaludypersona.org/que-es-la-motivacion-y-como-podemos-fomentarla/>

6.2.1.2. Teorías de la motivación

Existen diferentes teorías de la motivación, a continuación, se detallan los siguientes:

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow

(Maslow, 1954) propuso en 1943 en su obra *“Motivación y personalidad”* una teoría en la que expuso una jerarquía de necesidades humana que ilustró a través de su conocida “pirámide de necesidades”

Maslow, dividió la pirámide en 5 niveles de modo que el ser humano, a medida que satisface los niveles más bajos, desarrolla nuevas necesidades en los niveles más altos. Los cinco niveles son:

- 1. Necesidades fisiológicas:** Las necesidades que se toman generalmente como punto de partida para una teoría de la motivación son los así llamados impulsos fisiológicos. Se trata de necesidades básicas para la supervivencia del ser humano como la comida, el agua, el descanso, la respiración, entre otras necesidades corporales.

2. Necesidades de seguridad: Si las necesidades fisiológicas están suficientemente satisfechas, entonces emergerá un nuevo conjunto de necesidades, que se puede clasificar aproximadamente como necesidades de seguridad (seguridad, estabilidad, dependencia, protección, etc.). Están en el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.

3. Necesidades sociales: El ser humano es un ser social que necesita relacionarse con los demás, por lo que busca relaciones de afecto, amistad, interpersonales y pertenencia.

4. Necesidades de estima: Todas las personas de nuestra sociedad sienten la necesidad o el deseo de mantener una valoración elevada y estable de sí mismos; buscan autorrespeto o autoestima, así como el reconocimiento de los demás. Así que estas necesidades se pueden clasificar en dos conjuntos subsidiarios. Primero están el deseo de fuerza, logro, adecuación, etc. En segundo lugar, tenemos lo que podríamos denominarlo como el deseo de obtener reputación o prestigio, estatus, fama, reconocimiento, atención, etc.

5. Necesidades de autorrealización: Constituye el último eslabón de la pirámide. Esto se refiere al deseo de una persona por la autosatisfacción, es decir, la inclinación a realizar su potencial. Esta tendencia puede expresarse como el deseo de convertirse cada vez más en lo que uno según su propia idiosincrasia, alcanzar todo lo que uno es capaz de ser. Incluye el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.

Figura 3

Pirámide de Maslow



Fuente: Adaptado de Cómo aplicar la Pirámide de Maslow para la Motivación Laboral, por Consultara Randstad, 2020, <https://www.unir.net/empresa/revista/como-aplicar-la-piramide-de-maslow-para-la-motivacion-laboral-de-tu-equipo/>

Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

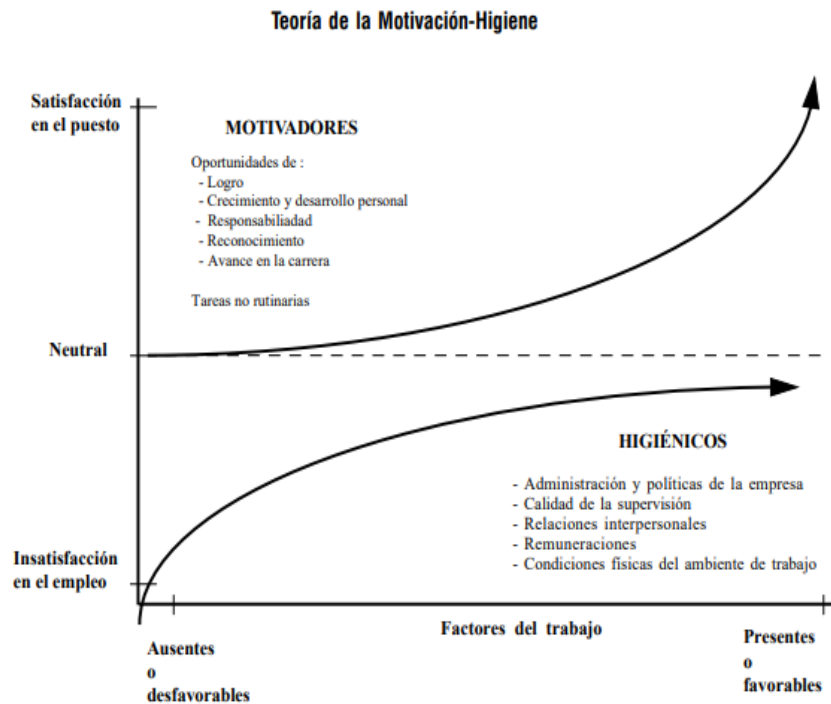
De acuerdo a (Herzberg, 2002), en los ambientes laborales, la motivación se origina a partir de dos conjuntos de factores independientes y específicos. El primero se relaciona con los sentimientos negativos o de insatisfacción que experimentan los empleados y que atribuyen al contexto de sus puestos de trabajo. Herzberg, denominó a estos *factores de higiene*, en el cual incluyen aspectos como supervisión, la seguridad laboral, las relaciones interpersonales, las remuneraciones, las políticas y prácticas administrativas de la empresa. Según Herzberg, la ausencia o el manejo de inadecuado de estos factores impide que los empleados experimenten satisfacción, no obstante, su presencia no genera una fuerte motivación, sino simplemente ayuda a reducir o eliminar la insatisfacción de los empleados.

El segundo conjunto de los factores está relacionado con las experiencias satisfactorias que viven los empleados y que atribuyen al contenido de sus puestos de trabajo. Herzberg los denominó *factores motivadores*, e incluyen aspectos como la sensación de realización personal en el trabajo, el reconocimiento del desempeño laboral, la naturaleza interesante y trascendente de la tarea, la mayor responsabilidad otorgada por la gerencia, y las oportunidades de avance profesional y crecimiento personal. Dicho autor sostuvo que la presencia de estos factores en el puesto de trabajo, contribuye a generar un alto nivel de motivación en el empleado, estimulándolo a alcanzar un mejor desempeño.

Este hallazgo permitió a Herzberg establecer uno de los principios fundamentales en el campo de la motivación laboral como es: la satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes. Los factores de higiene, en el mejor de los casos, no generan satisfacción y pueden causar insatisfacción, en cambio, los factores motivadores, provocan satisfacción, y en el peor de los casos, no causan insatisfacción. La ilustración 4 grafica este importante principio.

Figura 4

Teoría de la Motivación-Higiene



Fuente: Revista Universidad EAFIT

Teoría de la expectativa de Victor Vroom

(Esquivel, 2024) la teoría de la motivación de expectativas, desarrollada por Victor Vroom en la década de 1960, esta teoría se enfoca en el proceso mediante el cual las personas toman decisiones individuales y cómo seleccionan entre diversas opciones basándose en sus expectativas. Sugiere que la motivación de un empleado está condicionada por la convicción de que un esfuerzo específico conducirá a un rendimiento esperado y que dicho rendimiento será recompensado de manera que satisfaga sus necesidades personales. Los componentes clave de la teoría de las expectativas son los siguientes:

1. **Valencia:** se refiere a la importancia que un individuo atribuye al resultado esperado de su esfuerzo. Si la recompensa es deseada, la valencia es positiva; si no lo es, la valencia es negativa.
2. **Expectativa:** hace referencia a la creencia de individuo sobre la probabilidad de que su esfuerzo lleve al rendimiento esperado. Esto se relaciona con la percepción de la conexión entre esfuerzo y rendimiento.

3. Instrumentalidad: es una percepción del empleado acerca de la relación entre el rendimiento y la obtención de la recompensa. En otras palabras, es la creencia de que un buen rendimiento será seguido por una recompensa deseada.

(Reyes, 2023), Vroom establece que la motivación puede calcularse utilizando la siguiente ecuación: es el producto de la expectativa (E), la instrumentalidad (I) y la valencia (V).

$$M = (V)(I)(E)$$

The diagram illustrates the components of the equation $M = (V)(I)(E)$. Arrows point from the variables V , I , and E in the equation to the labels 'Valencia', 'Instrumentalida', and 'Expectativa' respectively.

Teoría de las tres necesidades de McClelland

(Peiró, 2022), la teoría de McClelland, también conocida como la teoría de las tres necesidades, se fundamenta en la idea de que las personas tienen diferentes necesidades (afiliación, logro y poder) que deben ser satisfechas en mayor o menor grado según el individuo. Al satisfacer estas necesidades, se busca generar una fuente de motivación que permita a la persona alcanzar sus objetivos.

McClelland distingue tres tipos de necesidades en su teoría:

1. Necesidad de afiliación: las personas sienten la necesidad de permanecer a un grupo social. Disfrutan colaborando y valoran opiniones de los demás. Para algunos, satisfacer esta necesidad, es más importante que para otros. La historia ha demostrado la importancia de la afiliación para las personas. Según McClelland, aquellos que valoran más esta necesidad tienden a competir y no suelen ser muy eficaces al dar órdenes o establecer objetivos

2. Necesidad de logro: las personas con una alta necesidad de logro se sienten motivadas por los retos. Les gustan los desafíos y prefieren trabajar de manera independiente, aunque también buscan opiniones diversas sobre su progreso.

3. Necesidad de poder: esta necesidad es más pronunciada en personas que disfrutan compitiendo con otros. Buscan ser reconocidas socialmente e influir en la sociedad, generalmente en beneficio propio. McClelland distingue entre poder

personal y poder socializado; el primero se centra en maximizar beneficios personales, mientras que la segunda muestra una mayor consideración por los demás.

Figura 5

Teoría de las necesidades de McClelland.



Fuente: Adaptado de Descubre la Teoría Motivacional de McClelland y cómo aplicarla en tu vida laboral, por Team Teoría Online, <https://teoriaonline.com/teoria-motivacional-mcclelland/>

Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor

(Westreicher, 2021), menciona que las teorías X y Y representan dos perspectivas diferentes sobre la relación de los empleados con su empresa y los factores que influyen en su comportamiento. La teoría propuesta por Douglas McGregor en la década de 1960 en su libro “El lado humano de las organizaciones”, estas teorías ofrecen dos enfoques distintos sobre cómo se comportan los empleados.

Ambas teorías proporcionan a los empleadores una mejor comprensión de cómo motivar a sus trabajadores y mejorar la productividad en el entorno laboral.

- **Teoría X:** esta teoría asume que las personas prefieren evitar el trabajo y tratan de eludir sus responsabilidades siempre que sea posible. Por lo tanto, los empleados necesitan ser dirigidos y controlados mediante mecanismos de recompensas y castigos. Según esta teoría, los individuos tienden a evitar responsabilidades, no tienen grandes ambiciones, buscan seguridad y son resistentes al cambio. En consecuencia, este modelo sugiere que los líderes empresariales deben

adoptar un enfoque autoritario y supervisar de cerca a los trabajadores para garantizar el logro de los objetivos establecidos.

- **Teoría Y:** esta teoría propone que las personas están intrínsecamente motivadas para trabajar y no evitan responsabilidades en busca de seguridad. En lugar de ser controlados estrictamente, los empleados deben ser incentivados de manera que puedan alcanzar una realización personal. Esto incluye ayudarlos a lograr metas en su vida profesional o cumplir objetivos que les proporcionen satisfacción más allá de la recompensa monetaria.

Figura 6:

Teoría X y Y



Fuente: Adaptado de La teoría X y Y, Creación Empresarial, 2020,

<https://www.facebook.com/CreacionEmpresarial/posts/la-teor%C3%ADa-x-y-y-fue-creada-por-el-economista-estadounidense-douglas-mcgregor-rep/3468353999898084/>

6.2.1.3. Estrategias de la motivación

(Zendesk, 2023), manifiesta que entender cómo motivar a los empleados no se limita solo a mejorar su salario, sino que también implica implementar una serie de acciones que promuevan su desarrollo emocional y personal dentro de la empresa. De hecho, cada vez más compañías están adoptando el concepto de “salario emocional”, una práctica que busca equilibrar mejor la vida laboral y personal de los empleados.

A continuación, se presentan cinco estrategias para involucrar a los empleados:

1. Reconocer y recompensar al personal: Reconocer el esfuerzo de los empleados a través de certificados, bonos económicos, o destacando sus logros en reuniones de equipo o boletines internos son técnicas eficaces para motivar.

Implementar un programa de reconocimiento laboral puede generar resultados positivos tanto para la empresa como para los empleados.

2. Brindar oportunidades de desarrollo profesional: Ofrecer oportunidades de aprendizaje y crecimiento es una excelente manera de motivar a los empleados. Esto puede incluir entrenamientos para mejorar sus habilidades o promover su desarrollo profesional. Asignar proyectos que los desafíen a salir de su zona de confort también puede ser parte de estas estrategias.

3. Fomentar un ambiente de trabajo positivo: un entorno laboral amigable y respetuoso es clave para motivar a los empleados. Promover el trabajo en equipo y colaboración a través de actividades de integración y la celebración de logros individuales y colectivos contribuyen a un ambiente positivo.

4. Brindar crítica constructiva y revisar los errores: La crítica constructiva consiste en proporcionar comentarios específicos y ejemplos que ayuden a los empleados a encontrar soluciones para mejorar. Es importante que estas críticas se realicen en privado para evitar exponer al trabajador y generar emociones negativas. Un feedback adecuado, basado en la revisión conjunta de errores, puede generar confianza y fomentar la colaboración.

5. Otorgar flexibilidad laboral: Si la naturaleza del negocio lo permite, ofrecer horarios flexibles, la opción de trabajo remoto ocasional o días de descanso adicionales puede ayudar a los empleados a equilibrar mejor su vida personal y profesional, aumentando así su motivación y satisfacción laboral.

6.2.2. Desempeño Laboral

(Ecoembes, 2023), menciona que, el buen funcionamiento de una organización depende fundamentalmente del desempeño de sus trabajadores. Este desempeño abarca tanto a calidad del trabajo realizado por cada persona profesional como su comportamiento y eficiencia. Naturalmente, esto está influenciado por variables personales, como sus competencias y habilidades, así como por factores que no dependen exclusivamente de ellos, como la adecuada designación de tareas y el clima laboral.

El desempeño laboral influye directamente en el éxito de las organizaciones, ya que para que todo el sistema funcione de manera eficiente, cada miembro del equipo debe alcanzar un desempeño óptimo.

(Martín, 2023), menciona que el desempeño laboral se refiere a la forma en que una persona realiza sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Es una evaluación de cómo un individuo cumple con los objetivos y estándares establecidos por su empleador. El desempeño laboral se mide generalmente en función de la calidad del trabajo realizado, la eficiencia, la productividad y la capacidad de cumplir con los plazos y metas establecidas.

El desempeño laboral puede ser evaluado tanto de manera cuantitativa como cualitativa. Los indicadores cuantitativos incluyen aspectos como la cantidad de trabajo realizado, las ventas generadas o los ingresos obtenidos. En cambio, los indicadores cualitativos consideran la calidad del trabajo, la creatividad, la capacidad para resolver problemas, la iniciativa y el trabajo en equipo.

Un buen desempeño laboral es crucial tanto para el empleado como para la organización. Para el empleado, un desempeño destacado puede abrir puertas a oportunidades de crecimiento profesional, reconocimientos y recompensas. Para la organización, un buen desempeño laboral mejora la eficiencia y productividad general, y contribuye al logro de los objetivos empresariales.

(Flores, 2023), el desempeño laboral se refiere a la medida de la eficiencia y eficiencia con la que un colaborador lleva a cabo sus responsabilidades en un lugar de trabajo. Se evalúa en términos de calidad, cantidad, puntualidad y otros criterios que sean relevantes para el puesto que tienen a cargo como:

- Productividad
- Asistencia
- Capacidad para trabajar en equipo
- Creatividad
- Toma de decisiones
- Resolución de problemas

(Gamarra, 2024), se expresa que el desempeño laboral puede definirse como la calidad del trabajo que cada individuo porta a sus tareas diarias durante un periodo de tiempo

específico. Es un concepto en recursos humanos que ayuda a comprender cómo una persona se desenvuelve en su rol.

Aquí entra en juego diverso factores, como la eficacia, eficiencia o efectividad con la que una persona ocupa su puesto, teniendo en cuenta las obligaciones, expectativas y responsabilidades que a este le corresponde.

6.2.2.1. Factores internos que afectan el desempeño laboral

(Laradola, 2021) menciona algunos factores internos que afecta el desempeño laboral de los trabajadores, a continuación, los siguientes:

- **Inconvenientes fisiológicos:** Estos factores incluyen no haber podido descansar lo suficiente, sufrir alguna enfermedad laboral como dolores de cabeza o de espalda, síndrome del túnel carpiano, fatiga visual, e incluso la variación en los horarios de alimentación.
- **Motivación:** Se podría afirmar que este es el pilar esencial para una mayor productividad. La clave radica en reconocerse y sentarse valorado por los demás miembros de la organización, además de factores como la remuneración, el trabajo en equipo y los incentivos. De esta manera, se puede decir que la motivación y la satisfacción están estrechamente vinculadas, por lo que es responsabilidad de la empresa garantizar las condiciones mínimas para que este sentimiento de bienestar se mantenga a largo plazo.
- **Estrés laboral:** Es un estado de alerta constante, similar al estrés laboral, en el que el trabajador está al borde de cometer errores o sufrir accidentes laborales. La presión derivada de asuntos familiares, laborales o económicos puede convertirse en un cóctel peligroso que lleva a diversas reacciones que, por supuesto, afectan la calidad del trabajo realizado.
- **Desarrollo profesional:** Es un golpe duro para el empleado reconocer que en su empresa no tienen oportunidades para aspirar a cargos más desafiantes, aprender más y obtener mejores condiciones salariales. Para contrarrestar este problema, un plan de carrera es una excelente alternativa, ya que reduce significativamente la deserción laboral, y al mismo tiempo, aumenta la motivación.

6.2.2.2. Factores externos que afectan el desempeño laboral

Según (Laradola, 2021), estos son los factores externos que afectan el desempeño laboral:

- **La confusión en las responsabilidades asignadas:** Una comunicación bidireccional efectiva aclara los roles y las tareas de cada equipo, reduciendo las confusiones. Sentirse fuera de lugar en un proyecto o perder de vista el objetivo de la actividad genera incomodidad y prejuicios en el colaborador, lo que limita su tiempo de mejora.
- **Condiciones ambientales:** Esto incluye aspectos como el ruido, la iluminación y la calidad del aire en el entorno de trabajo de cada colaborador, así como los arreglos locativos y las condiciones higiénicas del lugar.
- **Desigualdad salarial:** Es un desafío para un empleado cuantificar las brechas salariales, pero es esencial buscar un porcentaje de pago justo y acorde con el trabajo desempeñado. Cuando un empleado siente que no está recibiendo lo que le corresponde, su dinamismo en la empresa se ve afectado y puede generar un ambiente laboral desagradable.

6.2.2.3. Evaluación del desempeño laboral

(Chiavenato, 2007), manifiesta que la evaluación del desempeño es un análisis sistemático de cómo cada persona realiza su trabajo en un puesto y de su potencial para el desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para valorar, juzgar y determinar la excelencia y las cualidades de una persona. En el contexto organizacional, la evaluación de los empleados se realiza mediante diversos procedimientos, que pueden denominarse de distintas maneras, como; *evaluación del desempeño*, *evaluación de méritos*, *evaluación de los empleados*, *informes de avance*, *evaluación de la eficiencia en las funciones*, etc. Algunos de estos conceptos son intercambiables. En resumen, la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que las organizaciones evalúan a los empleados de manera formal o informal de manera continua. Además, representa una técnica de administración esencial dentro de la gestión administrativa.

(Dessler & Varela, 2011) evaluación del desempeño significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación a sus estándares. La evaluación del desempeño también supone que se ha establecido estándares de este, y también que se dará a los trabajadores la retroalimentación y los incentivos para ayudarlos a solventar las deficiencias en el desempeño, o para que continúen desempeñándose de forma sobresaliente.

La idea de que las evaluaciones son únicamente un elemento en el proceso de mejorar el desempeño del trabajador no es nada nuevo. Sin embargo, en la actualidad los gerentes por lo general toman la naturaleza integrada de dicho proceso (de establecer metas, capacitar a la fuerza laboral y, luego evaluarla y recompensarlo) con mucho mayor seriedad que en el pasado.

Para (Griffin et al., 2017) la evaluación del desempeño es el proceso en el que una persona 1) evalúa las conductas laborales de los empleados por medio de la medición y la comparación con las normas establecidas con anterioridad. 2) documenta los resultados y 3) comunica el resultado al empleado. La administración del desempeño se compone de procesos y actividades necesarias para evaluar el desempeño. Las evaluaciones del desempeño sirven para muchos propósitos. La posibilidad de ofrecer retroalimentación valiosa es uno de ellos, pues le indica al empleado en donde se encuentra ante los ojos de la organización. Los resultados de las evaluaciones se utilizan para decidir y justificar el otorgamiento de compensaciones. Además la actividad puede servir como punto de partida para capacitación, desarrollo y mejora. Por último, los datos que proporciona el sistema de evaluación del desempeño pueden emplearse para pronosticar las futuras necesidades de recursos humanos, planear la sucesión gerencial y guiar otras actividades de recursos humanos, como los programas de reclutamiento y de capacitación y desarrollo.

(Clavijo, 2024), menciona que la evaluación del desempeño es un proceso en el que se mide la aptitud, competencia, habilidad y eficiencia de un colaborador respecto a la ejecución de sus tareas dentro de una empresa, en un periodo determinado. Para ellos se utilizan diferentes herramientas y métodos, tanto cualitativos como cuantitativos. Con esto busca conocer la contribución real de cada uno de los trabajadores a los objetivos de negocio de la organización.

Una evaluación de desempeño es un proceso fundamental dentro de una organización donde se analiza y se evalúa el rendimiento de los empleados en su relación con los objetivos, las expectativas y los estándares establecidos. Esta evaluación se lleva a cabo de manera periódica, generalmente anualmente, y puede involucrar a diversos actores, como supervisores, colegas y el propio empleado. El objetivo principal de esta evaluación es identificar las fortalezas y áreas de mejora de cada empleado, proporcionar retroalimentación constructiva y establecer planes de desarrollo personalizados.

Para (Robbins & Judge, 2017) la evaluación del desempeño tiene varios objetivos. Uno de los objetivos de la evaluación del desempeño es asistir a la gerencia en la toma de decisiones sobre recursos humanos, como ascensos transferencias y despidos. Además, estas evaluaciones identifican las necesidades de capacitación y desarrollo, y permiten detectar habilidades y competencias que requieren programas correctivos. Por último, proporcionan retroalimentación a los empleados sobre cómo la organización percibe su desempeño y, a menudo, sirven como base para asignar recompensa, como aumentos salariales por méritos.

6.2.2.4. Métodos de evaluación del desempeño laboral

(Chiavenato, 2007), señala que estos métodos difieren entre organizaciones, ya que cada una suele desarrollar su propio sistema para evaluar el desempeño de su personal. Los métodos de evaluación principales son:

1. Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas.
2. Método de elección forzosa.
3. Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo.
4. Método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos.
5. Método de comparación de pares.
6. Método de frases descriptivas.

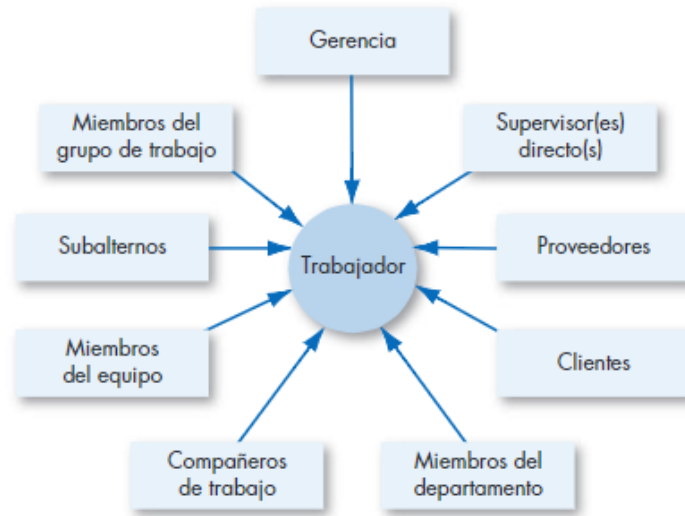
(Griffin et al., 2017) menciona que el método que se utiliza en las empresas es la *retroalimentación de 360 grados*, cuando se recurre a este método, los empleados reciben retroalimentación sobre su desempeño de todas las personas que los “rodean” en la organización, como su jefe, colegas y compañeros, y sus propios subordinados. La retroalimentación proviene de fuentes que rodean al empleado o de 360 grados. También menciona los *métodos de evaluación individual*, que son métodos para evaluar el desempeño individual son las escalas gráficas de calificación, las listas de verificación (checklists), ensayos o diarios, las escalas ancladas en el comportamiento y los sistemas de elección forzosa. Estos sistemas son fáciles de usar y son conocidos por la mayoría de los gerentes, seguido de los *métodos comparativos* que evalúan el desempeño de dos o más empleados comparándolos entre sí en distintas dimensiones del trabajo. Los métodos de comparación más conocidos son la clasificación, la distribución forzosa, la comparación por pares y el uso de calificaciones múltiples en comparaciones. Estos son más difíciles de aplicar a los individuos, son desconocidos por muchos gerentes y requieren de procedimientos sofisticados de desarrollo y sistemas analíticos computarizados para extraer información útil.

(Robbins & Judge, 2017) indican los siguientes métodos de evaluación del desempeño:

- **Ensayos críticos:** un método sencillo consiste en redactar una descripción que abarque las fortalezas, debilidades, desempeño laboral y potencial del empleado, además de sugerencias para su mejora.
- **Incidentes críticos:** Este enfoque se centra en la diferencia entre realizar un trabajo de manera eficiente o ineficiente. El evaluador describe acciones específicas del trabajador que fueron especialmente efectivas o ineficientes en situaciones particulares, enfocándose únicamente en conductas concretas.
- **Escalas de puntuación gráfica:** Es uno de los métodos de evaluación más antiguos y ampliamente utilizados. El evaluador observa una serie de factores de desempeño, como la cantidad y calidad del trabajo, el conocimiento profundo, la cooperación, la asistencia y la iniciativa, y los califica en escalas graduadas. Estas escalas suelen tener, por ejemplo, cinco niveles, donde el conocimiento del trabajo podría calificarse desde 1 (“mal informado sobre las responsabilidades del puesto”) hasta 5 (“domina todas las fases del puesto”).
- **Escalas de puntuación basadas en el comportamiento (EPBC):** Combinan aspectos clave de los métodos de incidentes críticos y de escalas de puntuación gráfica. El evaluador califica a los individuos según reactivos situados a lo largo de un continuo; estos reactivos son ejemplos de conductas reales en el trabajo, evitando listas de rasgos o descripciones generales.
- **Comparaciones forzadas:** Evalúan el desempeño del individuo respecto del desempeño de otro u otros empleados. Se trata de una herramienta de medición relativa, más que absoluta. Las dos comparaciones más utilizadas son la clasificación grupal y la clasificación individual.
- **Evaluaciones de 360 grados:** Las cuales ofrecen retroalimentación del desempeño a partir de todo el círculo de contacto cotidiano que tienen un trabajador, desde los subalternos hasta los clientes o jefes o colegas. Las evidencias sobre la eficacia de las evaluaciones de 360 grados son contradictorias, estas proporcionan a los empleados una visión más amplia de su desempeño; sin embargo, muchas empresas no invierten el tiempo necesario en capacitar a los evaluadores para que realicen críticas constructivas.

Figura 7

Evaluación de 360 grados de Robbins & Judge, 2017



Fuente: Libro Comportamiento Organizacional de Robbins & Judge, 2017

7.- PROPUESTA METODOLÓGICA

La investigación aborda un enfoque cuantitativo, considerando que tiene como objetivo determinar la influencia entre la "Motivación y el "Desempeño laboral" en los trabajadores de la Cooperativa Ambato, por esta razón se apoya en métodos estadísticos para asegurar la precisión de los resultados. El diseño de este estudio es de tipo relacional y explicativo. Se realizó un análisis estadístico bivariado, con el objetivo de determinar si existe una relación entre las variables "Motivación" y "Desempeño laboral". Además, el estudio es de naturaleza explicativa, ya que se empleó una regresión lineal múltiple para evaluar los efectos de las dimensiones de la variable "Motivación" sobre la variable "Desempeño laboral". El diseño utilizado es transversal no experimental, lo que permitió describir y analizar la relación entre "Motivación" y "Desempeño laboral", sin intervenir en el entorno laboral ni manipular las condiciones.

Para el análisis de los datos se aplicó estadística descriptiva, con la finalidad de poder mostrar las características específicas de los sujetos del estudio y la validación de hipótesis. Previamente, se procedió a realizar una prueba de normalidad (prueba de "Kolmogorov-Smirnov"), para verificar si los datos se ajustan a una distribución normal. En base a los resultados de prueba, se decidió por la aplicación de mediciones estadísticas paramétricas o no paramétricas, dependiendo del ajuste que tengan los datos.

Una vez habiendo definido el tipo de pruebas o mediciones, se optó por una medida de correlación adecuada para datos que se ajustan a una distribución no paramétrica, como es el “Rho de Spearman”. Es importante mencionar que el análisis de correlación se lo realizó por grupos de interés con la finalidad de realizar comparaciones intra grupales.

Finalmente, con la finalidad de analizar la influencia (relación causa-efecto) de la “Motivación” en el “Desempeño Laboral”, se aplicó una regresión lineal múltiple, a través de la cual se logró medir los efectos de las dimensiones de la motivación en el constructo del desempeño laboral.

Las herramientas aplicadas para el manejo de datos y el uso estadístico fueron el Excel y el Software *IBM SPSS STATISTICS versión 27*. Y para la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Cooperativa Ambato, se utilizó la plataforma de Google Forms.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos para la recolección de datos fue el cuestionario, las mismas que están estructurados de la siguiente manera: para la variable de la motivación, se utilizó el cuestionario de Frederick Herzberg (1959), las dimensiones que aborda el instrumento son: el factor higiénico y el factor motivacional. En cuanto a la variable de desempeño laboral, se aplicó el instrumento desarrollado por Goodman, SA y Svyantek, DJ (1999), el cual abarca 2 dimensiones: desempeño de la tarea y desempeño contextual. Estos instrumentos son validados por dichos autores y se encuentran en una escala de Likert.

7.1. Descripción de los instrumentos

7.1.1. Cuestionario de Motivación

Este cuestionario está diseñado por Frederick Herzberg (1959), el cual contiene 34 ítems para medir los factores motivacionales y de higiene planteados por el autor, así como el nivel motivacional en general.

El cuestionario cuenta con dos dimensiones:

- **Factores higiénicos:** Se refieren al entorno en el que las personas realizan su trabajo e incluyen las condiciones laborales; estos factores están gestionados por la empresa e incluyen relaciones con el jefe, compañeros de trabajo, prestigio o estatus, buenas condiciones laborales, políticas y directrices organizacionales, y la seguridad en el empleo.

- **Factores motivacionales:** Están más directamente vinculados con la satisfacción personal, como el trabajo en sí mismo como estímulo positivo, reconocimiento profesional, desarrollo profesional, responsabilidad, oportunidades de crecimiento y autorrealización personal.

El cuestionario de motivación será contestado por los trabajadores de la Cooperativa Ambato, utilizando una escala de Likert seleccionando el nivel que más satisfaga su opinión, el cual esto permitirá la codificación de las respuestas de los trabajadores de la empresa, dicha escala se basa en la numeración que va desde el 1 que equivale a totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo.

Los calificativos de la escala Likert se describen de la siguiente manera:

- **Totalmente en desacuerdo:** Indica una completa falta de desarrollo de competencias por parte de los colaboradores.
- **En desacuerdo:** Señala que no se cumplen adecuadamente las funciones, estando por debajo del estándar laboral.
- **Indiferente:** No expresa ni desacuerdo ni acuerdo.
- **De acuerdo:** Refleja que se cumplen plenamente las responsabilidades y funciones asignadas, con esfuerzo y dedicación.
- **Totalmente de acuerdo:** Muestra conformidad con todas las actividades realizadas en la empresa, contribuyen así el cumplimiento de los objetivos institucionales.

7.1.2. Cuestionario del Desempeño Laboral

El cuestionario para medir el desempeño laboral es desarrollado por Goodman, SA y Svyantek, DJ (1999), el cual fue elaborado para medir el desempeño laboral en términos de conducta contextuales que van más allá de las tareas específicas del trabajo y que contribuyen al ambiente organizacional general. Las conductas contextuales incluyen comportamientos como la cooperación, el altruismo, y la participación organizacional.

El cuestionario mide dos dimensiones principales del desempeño en el trabajo:

- **Desempeño de la tarea:** Actividades relacionadas directamente con la ejecución de tareas específicas del trabajo.

- **Desempeño contextual:** Comportamientos que contribuyen al ambiente organizacional, tales como ayudar a los compañeros, defender la organización, y voluntariamente realizar tareas adicionales.

Está conformado por 16 ítems, es una escala de Likert que consta de 5 afirmaciones, cuyos valores van de 1 al 5 (donde 1 significa estar Muy en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo)

Los calificativos de la escala Likert se detallan de la siguiente manera:

- **Totalmente en desacuerdo:** Indica una completa falta de desarrollo de competencias por parte de los colaboradores.
- **En desacuerdo:** Señala que no se cumplen adecuadamente las funciones, estando por debajo del estándar laboral.
- **Indiferente:** No expresa ni desacuerdo ni acuerdo.
- **De acuerdo:** Refleja que se cumplen plenamente las responsabilidades y funciones asignadas, con esfuerzo y dedicación.
- **Totalmente de acuerdo:** Muestra conformidad con todas las actividades realizadas en la empresa, contribuyen así el cumplimiento de los objetivos institucionales.

8.- POBLACIÓN Y MUESTRA

8.1.- Población

(Tamayo, 2003), en su libro: El Proceso de la Investigación Científica, nos dice: la población se refiere a la totalidad de un fenómeno y que deben ser cuantificadas para un estudio específico. Esta población está compuesta por un conjunto N de entidades que comparten una característica particular y se denomina población porque representa la totalidad del fenómeno bajo investigación.

En la presente investigación, se estudió al personal de la Cooperativa Ambato, que cuenta con una población de 310 trabajadores que laboran en las 20 agencias que conforma la Institución Financiera.

8.2.- Muestra

(Maldonado, 2019), en su libro: Metodología de la Investigación Social, menciona: La muestra es la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se efectuarán la observación y medición de las variables objeto de estudio.

Se tomo una muestra no probabilística por conveniencia de 263 trabajadores de la Cooperativa Ambato, debido a que, solo dicha cantidad de trabajadores dieron apertura para la recolección de datos.

A continuación, se presenta la fórmula de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{Ne^2 + Z^2 p * q}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza

N = Tamaño de la población

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error de estimación

n = tamaño de la muestra

9.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

9.1. Prueba de normalidad

(Correa et al., 2006) , menciona que la aplicación de las pruebas de normalidad de los datos pretende garantizar la robustez de los análisis estadísticos, más aún cuando en las organizaciones se dedica tiempo y recursos para ellos, razón por la cual es deseable llegar a conclusiones correctas. En este sentido, resulta clave verificar que, cuando se aplica una determinada herramienta estadística al análisis de variables continuas o cuantitativas, la información obtenida durante el proceso, mantiene o no la distribución normal de los datos; porque, por ejemplo, todos los test paramétricos requieren el cumplimiento de este supuesto y la aplicación de test no paramétricas, a su vez, necesitan que las observaciones no procedan de una distribución normal.

A continuación, se presenta la siguiente prueba de normalidad:

- **Prueba de Kolmogórov-Smirnov**

Según (Steinskog et al., 2007), la prueba de Kolmogórov-Smirnov, (en adelante, la prueba KS) es una prueba de bondad de ajuste ampliamente utilizada para probar la normalidad de los datos muestrales, siendo particularmente útil en procesos físicos no lineales e interactivos, por cuanto estos conducen, generalmente a distribuciones no gaussianas y, por lo tanto, el mecanismo generador de los procesos puede entenderse mejor al examinar la distribución de las variables seleccionadas. Además, para implementar pruebas de normalidad

algunas pruebas estadísticas requieren o son óptimos bajo el supuesto de normalidad y, por lo tanto, es interesante saber si este supuesto se cumple o no.

Por lo tanto, para el análisis de este estudio, se ha empleado la prueba de Kolmogórov-Smirnov, para conocer si los datos siguen o no una distribución normal, para lo cual se ha planteado una hipótesis nula y una hipótesis alterna:

H_0 = Los datos siguen una distribución normal

H_1 = Los datos no siguen una distribución normal

Prueba estadística: Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \leq 0,05$ se rechaza H_0

Como se muestra en la **Tabla 1**, para verificar la normalidad de los datos utilizados en esta investigación, se aplicó la prueba de “Kolmogorov-Smirnov” debido a que la muestra contiene más de cincuenta elementos. Todas las significancias obtenidas son menores al valor de alfa (α). P-valor = 0.05, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_1).

Tabla 1:

Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Factor Motivacional	Factor Higiénico	Desempeño de la tarea	Desempeño Contextual	
N		263	263	263	263	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	62,8137	90,7757	41,1141	30,9772	
	Desv. Desviación	7,47154	10,59810	4,13170	3,82332	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,168	,192	,173	,146	
	Positivo	,168	,192	,173	,146	
	Negativo	-,145	-,148	-,136	-,145	
Estadístico de prueba Sig. asin. (bilateral) ^c		,168 <,001 ,000	,192 <,001 ,000	,173 <,001 ,000	,146 <,001 ,000	
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^d	Sig. Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	,000	,000	,000	,000
		Límite superior	,000	,000	,000	,000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 1314643744.

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27.

9.2. Análisis descriptivo

(Robbins & Judge, 2009), definen el análisis descriptivo como el proceso de resumir y organizar datos para describir las características de una variable o conjunto de variables. Este tipo de análisis se centra en la descripción de datos mediante medidas de tendencia central como la media, la mediana y la moda, y medidas de dispersión, así como la desviación estándar y la varianza. El objetivo principal del análisis descriptivo es proporcionar una representación clara y comprensible de los datos proporcionados, facilitando su interpretación sin intentar hacer inferencias o generalizaciones más allá de los datos presentados.

En la **Tabla 2**, se puede observar que el factor higiénico tiene la media más alta (90,7757) mientras que el desempeño contextual tiene una media más baja (30,9772). La mediana muestra una tendencia parecida a la media, con los factores higiénicos siendo más altos

que las demás dimensiones, la moda indica que el factor higiénico y el factor motivacional son altos (100,00 y 70,00) y en el desempeño contextual y el desempeño de la tarea tienen una moda baja (35,00 y 45,00), en la desviación estándar, el factor higiénico tiene la mayor dispersión (10,59810), lo que indica una mayor variabilidad en comparación con las demás dimensiones. La varianza refuerza las observaciones de la desviación estándar mostrando mayor dispersión en el factor higiénico (112,320), todas las dimensiones presentan asimetría negativa, lo que indica una cola más larga en el lado izquierdo de la distribución, esto indica que la mayoría de los valores están en el extremo superior de la escala. Dentro de la curtosis se observa que los factores motivacionales, higiénicos y el desempeño de la tarea, tienen una curtosis alta. En el rango, se observa que el factor higiénico, tiene el rango más amplio (80,00), indicando la mayor dispersión de valores.

Por lo tanto, los resultados indican que los factores motivacionales e higiénicos que corresponden a la variable de la motivación y el desempeño de la tarea y el contextual que corresponden a la variable del desempeño, presentan puntuaciones altas, con distribuciones sesgadas negativamente y una curtosis elevada. Esto implica que la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa Ambato, tienen una motivación alta, consideran positivo los factores higiénicos y demuestran un desempeño laboral sobresaliente tanto en tareas específicas como en contextos adicionales y laborales.

Tabla 2:

Prueba estadística

Estadísticos

		Factor Motivacional	Factor Higiénico	Desempeño de la tarea	Desempeño Contextual
N	Válido	263	263	263	263
	Perdidos	0	0	0	0
Media		62,8137	90,7757	41,1141	30,9772
Error estándar de la media		0,46071	0,65351	0,25477	0,23576
Mediana		64,0000	92,0000	42,0000	32,0000
Moda		70,00	100,00	45,00	35,00
Desv. Desviación		7,47154	10,59810	4,13170	3,82332
Varianza		55,824	112,320	17,071	14,618
Asimetría		-2,548	-2,878	-2,620	-1,528
Error estándar de asimetría		0,150	0,150	0,150	0,150
Curtosis		11,269	14,073	12,758	3,903
Error estándar de curtosis		0,299	0,299	0,299	0,299
Rango		54,00	80,00	33,00	24,00
Mínimo		16,00	20,00	12,00	11,00
Máximo		70,00	100,00	45,00	35,00
Suma		16520,00	23874,00	10813,00	8147,00
Percentiles	25	58,0000	87,0000	39,0000	29,0000
	50	64,0000	92,0000	42,0000	32,0000
	75	68,0000	99,0000	44,0000	34,0000

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27.

9.3. Análisis de correlación

Según (Vinuesa, 2016), la correlación es una medida de relación línea entre dos variables cuantitativas continuas (x , y). Esta medida o índice de correlación r puede variar entre -1 y $+1$, ambos extremos indicando correlaciones perfectas, negativas y positiva respectivamente. La significancia estadística se indica con un valor p . Un valor de $r = \pm 1$, indica una correlación perfecta (ajuste perfecto a modelo lineal) entre las dos variables, en cambio, un valor de $r = 0$, indica que no existe relación lineal o correlación alguna entre las dos variables. Una correlación positiva indica que ambas variables varían en el mismo sentido. Una correlación negativa significa que ambas variables varían en sentido opuestos.

Tipos de correlación

(Madrigal, 2023), menciona que existen dos tipos principales de correlaciones: positiva y negativa.

- **Correlación positiva:** Ocurre cuando ambas variables aumentan o disminuyen de manera simultánea.
- **Correlación negativa:** Se produce cuando una variable aumenta mientras la otra disminuye.

Además, la correlación puede clasificarse según su intensidad, estas pueden ser débil o fuerte.

- **Correlación débil:** Se presenta cuando el coeficiente de correlación está cerca de cero (0)
- **Correlación fuerte:** Se da cuando el coeficiente de correlación está cerca de 1 o -1.

Tipos de coeficientes de correlación

(Madrigal, 2023), menciona que el coeficiente de correlación es la medida estadística más comúnmente utilizada para medir la relación entre dos variables. El coeficiente de correlación de Pearson es el más común y mide la relación lineal entre dos variables continuas. Existen también otros coeficientes de correlación para medir relaciones no lineales o relaciones entre variables categóricamente. Es importante tener en cuenta que el uso de un coeficiente de correlación específico dependerá del tipo de variables y de la distribución de los datos que se estén analizando.

A continuación, los diferentes tipos de coeficientes de correlación:

- **Coefficiente de correlación de Pearson:** es una medida de la relación lineal entre dos variables continuas. Es el coeficiente de correlación más comúnmente utilizado y varía entre -1 y 1, donde indica una relación perfecta positiva, -1 indica una relación perfectamente negativa y 0 indica ausencia de relación. Es adecuado para variables continuas que siguen una distribución normal.

Modelo matemático:

$$r = \frac{\sum(X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum(X_i - \bar{X})^2 \sum(Y_i - \bar{Y})^2}}$$

Donde, X_i y Y_i , son las variables y \bar{X} y \bar{Y} , son sus medias

- **Coefficiente de correlación de Spearman:** es una medida de la relación no lineal entre dos variables. Es similar al coeficiente de Pearson, pero mide la relación entre las posiciones relativas de los datos en lugar de los valores de las variables. El coeficiente de Spearman varía entre -1 y 1, donde 1 indica una relación perfecta positiva, -1 indica una relación perfecta negativa y 0 indica ausencia de relación. Este coeficiente es adecuado para datos ordinales o continuos no normales

Modelo matemático:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde, d_i , es la diferencia entre los rangos de las variables X_i y Y_i , y n es el número de observaciones.

La significancia del coeficiente de correlación (r), se trata de probar la hipótesis de que $r \neq 0$. Es decir, buscamos rechazar la $H_0: r = 0$.

9.3.1. Correlación de la variable “Motivación” y la variable “Desempeño laboral”. Hipótesis general

Sin embargo, para realizar los siguientes análisis de correlaciones en este estudio, se ha utilizado el coeficiente de correlación de Spearman, ya que, este coeficiente es el adecuado para datos que no siguen una distribución normal, como es el caso de esta investigación.

Por lo tanto, para realizar este proceso se plantea una hipótesis general:

H_0 = No existe correlación entre la variable motivación y la variable desempeño laboral

H_1 = Existe correlación entre la variable motivación y la variable desempeño laboral

Coefficiente de correlación: Rho de Spearman

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \leq 0,05$ se rechaza H_0

En relación a los datos obtenidos en la **Tabla 3**, se determina que hay una correlación positiva moderada entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ambato, porque el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” es (0,604). Es decir, que a medida que aumenta la motivación de los trabajadores de la Cooperativa Ambato,

también tiende a mejorar su desempeño laboral. A demás, se puede evidenciar que la correlación es estadísticamente significativa dado que ($p = 0,001 < \alpha = 0,05$). Sin embargo, esto indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), indicando que si existe correlación entre la variable motivación y la variable desempeño.

Tabla 3:

Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y el desempeño laboral

Correlaciones

		Motivación	Desempeño
Rho de Spearman	Motivación		
	Coefficiente de correlación	1,000	,604**
	Sig. (bilateral)		< ,001
	N	263	263
	Desempeño		
	Coefficiente de correlación	,604**	1,000
	Sig. (bilateral)	< ,001	
	N	263	263

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

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27

9.3.2. Correlación de las dimensiones de la “Motivación y las dimensiones del “Desempeño laboral”

Para realizar este proceso se plantea la siguiente hipótesis nula y la hipótesis alterna:

H_0 = No existe correlación entre las dimensiones de motivación y las dimensiones del desempeño laboral

H_1 = Existe correlación entre las dimensiones de motivación y las dimensiones del desempeño laboral

Coefficiente de correlación: Rho de Spearman

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \leq 0,05$ se rechaza H_0

En la **Tabla 4**, se puede determinar que el factor motivacional con el desempeño de la tarea, muestran un coeficiente de correlación de 0,504 y en el desempeño contextual el coeficiente de correlación es de 0,578, indicando así que existe una correlación positiva moderada, entre el factor motivación y las dimensiones del desempeño, esto sugiere que, un mayor nivel en el factor motivacional, se relaciona con un mejor desempeño de la tarea y un mejor desempeño en el contexto general de trabajo. Así mismo, el factor higiénico con el desempeño de la tarea, el cual muestra un coeficiente de correlación de 0,526 y en el desempeño contextual el coeficiente de correlación es de 0,500, esto indica una correlación positiva moderada, entre el factor higiénico y las dimensiones del desempeño, lo cual, se determina que mayores niveles en el factor higiénico están asociados con un mejor desempeño en las tareas y en el desempeño contextual. Por otro lado, se puede evidenciar que la correlación es estadísticamente significativa dado que ($p = 0,001 < \alpha = 0,05$). Sin embargo, esto indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), siendo así que si existe correlación entre las dimensiones de la motivación con las dimensiones del desempeño.

Tabla 4:

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las dimensiones de la motivación y las dimensiones del desempeño laboral

Correlaciones

			Factor Motivacional	Factor Higiénico	Desempeño de la tarea	Desempeño Contextual
Rho de Spearman	Factor Motivacional	Coeficiente de correlación	1,000	,850**	,504**	,578**
		Sig. (bilateral)		< ,001	< ,001	< ,001
		N	263	263	263	263
	Factor Higiénico	Coeficiente de correlación	,850**	1,000	,526**	,500**
		Sig. (bilateral)	< ,001		< ,001	< ,001
		N	263	263	263	263
	Desempeño de la tarea	Coeficiente de correlación	,504**	,526**	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	< ,001	< ,001		< ,001
		N	263	263	263	263

Desempeño Contextual	Coeficiente de correlación	,578**	,500**	,589**	1,000
	Sig. (bilateral)	< ,001	< ,001	< ,001	
	N	263	263	263	263

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

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27

9.3.3. Correlación entre las variables en dos grupos: Femenino y Masculino

Para realizar el siguiente análisis comparativo de la correlación de las variables en estos dos grupos, se plantean las siguientes hipótesis, tanto para el grupo femenino como para el grupo masculino.

Hipótesis del grupo Femenino

Ho= No existe correlación en el grupo femenino

H1= Existe correlación en el grupo femenino

Hipótesis del grupo Masculino

Ho= No existe correlación en el grupo masculino

H1= Existe correlación en el grupo masculino

Coefficiente de correlación: Rho de Spearman

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \leq 0,05$ se rechaza Ho

En la **Tabla 5** y la **Tabla 6**, se muestran las correlaciones entre las variables en dos grupos: masculino y femenino, en el cual se observa un coeficiente de correlación de 0,550, esto indica una correlación positiva moderada entre la motivación y el desempeño laboral, mientras que, en el grupo masculino, su coeficiente de correlación es 0,664 indicando una correlación positiva moderada más fuerte entre la motivación y el desempeño laboral en comparación al grupo femenino, esto señala que, la relación entre la motivación y el desempeño laboral es más pronunciada en los hombres que en las mujeres dentro de la Cooperativa Ambato. Además, se puede evidenciar que p-valor es 0,001 para ambos grupos, lo que significa que es menor a 0,05 indicando que las correlaciones son estadísticamente significativas. Sin embargo, se rechaza la hipótesis nula (Ho) para ambos grupos y se acepta la hipótesis alterna (H1) de los dos grupos, indicando que si existe correlación en el grupo femenino y en el grupo masculino.

Tabla 5:

Coefficiente de correlación Rho de Spearman de motivación y desempeño laboral en el grupo Femenino

Correlaciones^a

		Motivación	Desempeño	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)		< ,001
	Desempeño	N	124	124
		Coefficiente de correlación	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	< ,001	
		N	124	124

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

a. Sexo = Femenino

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27

Tabla 6:

Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y el desempeño laboral en el grupo Masculino

Correlaciones^a

		Motivación	Desempeño	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)		< ,001
	Desempeño	N	139	139
		Coefficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	< ,001	
		N	139	139

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

a. Sexo = Masculino

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27.

9.3.4. Correlación entre las variables en el nivel educativo: Educación Técnica/Tecnológica, Educación Superior y Posgrado.

Para el siguiente análisis comparativo de la correlación entre las variables en el nivel educativo de los trabajadores, se plantean las siguientes hipótesis nula y alterna:

Hipótesis del grupo de Educación Técnica/Tecnológica.

Ho= No existe correlación en el grupo de Educación Técnica/Tecnológica.

H1= Existe correlación en el grupo de Educación Técnica/Tecnológica.

Hipótesis del grupo de Educación Superior.

Ho= No existe correlación en el grupo de Educación Superior.

H1= Existe correlación en el grupo de Educación Superior.

Hipótesis del grupo de Posgrado.

Ho= No existe correlación en el grupo de Posgrados.

H1= Existe correlación en el grupo de Posgrados.

Coefficiente de correlación: Rho de Spearman.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \leq 0,05$ se rechaza Ho.

Dentro de la **Tabla 7**, la **Tabla 8** y la **Tabla 9**, se observan las correlaciones entre las variables por el nivel educativo de los trabajadores, sin embargo, se procede a hacer un análisis comparativo, en el cual, se determina que, en el nivel educativo de Educación Superior su coeficiente de correlación es de 0,555, seguido del nivel educativo de Educación Técnica/Tecnológica con un coeficiente de correlación de 0,595 esto significa que tienen una correlación positiva moderada entre la motivación y el desempeño laboral, sin embargo, el nivel educativo de Posgrados tiene un coeficiente de correlación alta de 0,823 lo que indica que es una correlación positiva muy fuerte entre la motivación y el desempeño laboral, siendo así la más alta entre los tres niveles educativos. Esto indica que la relación entre la motivación y el desempeño laboral es más destacada en los empleados con educación de Posgrados, en comparación con aquellas que tienen Educación Técnica/Tecnológica o Educación Superior. También se examina que para los tres niveles educativos el ($p = 0,001 < \alpha = 0,05$) lo que indica que las correlaciones son estadísticamente significativas en los tres niveles educativos.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) para los tres niveles educativos y se acepta la hipótesis alterna (H1), lo que significa que, si existe correlación en el grupo de Educación Técnica/Tecnológica, Educación Superior y Posgrados

Tabla 7:

Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y desempeño laboral en el nivel educativo- Educación Técnica/Tecnológica

Correlaciones^a

		Motivación	Desempeño	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)		< ,001
		N	98	98
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	< ,001	
		N	98	98

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

a. Nivel educativo = Educación Técnica/Tecnológica

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27

Tabla 8:

Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y desempeño laboral en el nivel educativo- Educación Superior

Correlaciones^a

		Motivación	Desempeño	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)		< ,001
		N	138	138
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)		< ,001
		N	138	138

	Sig. (bilateral)	< ,001
	N	138

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

a. Nivel educativo = Educación Superior

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27

Tabla 9:

Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y desempeño laboral en el nivel educativo-Posgrado

Correlaciones^a

		Motivación	Desempeño
Rho de Spearman	Motivación		
	Coefficiente de correlación	1,000	,823**
	Sig. (bilateral)		< ,001
	N	27	27
	Desempeño		
	Coefficiente de correlación	,823**	1,000
	Sig. (bilateral)	< ,001	
	N	27	27

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

a. Nivel educativo = Posgrado

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27

9.3.5. Correlación entre las variables en el nivel de cargo: nivel Administrativo y nivel Operativo

Para llevar a cabo este proceso comparativo entre estos dos grupos de nivel del cargo, se procede a formular las siguientes hipótesis nula y alterna para el nivel administrativo y operativo:

Hipótesis del grupo del nivel Administrativo

Ho= No existe correlación en el grupo del nivel Administrativo.

H1= Existe correlación en el grupo del nivel Administrativo.

Hipótesis del grupo del nivel Operativo

Ho= No existe correlación en el grupo del nivel Operativo.

H1= Existe correlación en el grupo del nivel Operativo.

Coefficiente de correlación: Rho de Spearman.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \leq 0,05$ se rechaza H_0 .

De la misma manera en la **Tabla 10** y la **Tabla 11**, se observa las correlaciones entre las variables en el nivel del cargo de los trabajadores de la Cooperativa Ambato, sin embargo, se determina que para los dos niveles del cargo hay una correlación positiva moderada entre la motivación y el desempeño laboral porque el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” en el nivel Administrativo es 0,617 y en el nivel Operativo es 0,590. Esto indica que, aunque la motivación y el desempeño laboral están positivamente correlacionados en ambos niveles, la relación es un poco más fuerte en el nivel administrativo. Por otro lado, las correlaciones son estadísticamente significativas para ambos grupos, dado que ($p = 0,001 < \alpha = 0,05$) para los dos niveles del cargo. Esto indica que, si existe correlación tanto en el nivel Administrativo como en el nivel Operativo, por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) para los dos niveles del cargo.

Tabla 10:

Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y desempeño laboral en el nivel del cargo-Nivel Administrativo

Correlaciones^a

		Motivación	Desempeño
Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,617**
	Sig. (bilateral)		< ,001
Rho de Spearman	N	117	117
Desempeño	Coefficiente de correlación	,617**	1,000
	Sig. (bilateral)	< ,001	
	N	117	117

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

a. Nivel del cargo = Nivel Administrativo

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27

Tabla 11:

Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la motivación y desempeño laboral en el nivel de cargo-Nivel Operativo

Correlaciones^a				
		Motivación	Desempeño	
Rho de Spearman	Motivación			
		Coefficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)		< ,001
		N	146	146
	Desempeño			
		Coefficiente de correlación	,590**	1,000
	Sig. (bilateral)	< ,001		
	N	146	146	

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

a. Nivel del cargo = Nivel Operativo

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27.

9.4. Regresión Lineal

(Dagnino, 2014), la regresión lineal permite predecir el comportamiento de una variable (dependiente o predicha) a partir de otra variable (independiente o predictora). En términos generales, se dice que existe una regresión entre los valores de una variable con respecto a los de la otra cuando una línea, conocida como línea de regresión, se ajusta de manera más o menos clara a los valores observados. La regresión se utiliza para identificar relaciones potencialmente causales o, cuando la relación causal no es cuestionable, para predecir el valor de una variable a partir de la otra. Cuando dos variables tienen una relación determinista, el valor de una define exactamente el valor de la otra

(Anónimo, s. f.) Las técnicas de la regresión lineal permiten crear un modelo lineal. Este modelo describe la relación de una variable dependiente y (también conocida como la respuesta) como una función de una o varias variables independientes X_i (denominadas predictores). La ecuación general correspondiente a un modelo de regresión lineal es:

$$Y = \beta_0 + \sum \beta_k X_k + \epsilon_i$$

Donde β representa las estimaciones de parámetros lineales que se debe calcular y ϵ representa los términos de error.

9.4.1. Regresión Lineal Simple

Según (Amat, 2016) la regresión lineal simple consiste en generar un modelo de regresión (ecuación de una recta) que permita explicar la relación lineal que existe entre dos variables. A la variable dependiente o respuesta se le identifica como Y y a la variable predictora o independiente como X .

El modelo de regresión lineal simple se describe de acuerdo a la ecuación:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \epsilon$$

Donde:

Y = la variable dependiente.

X = la variable independiente.

β_0 = es el intercepto de la regresión (el valor de Y cuando X es cero)

β_1 = es el coeficiente de regresión (la pendiente de la línea, que indica cuando cambia Y por un cambio unitario en X)

ϵ = es el término de error (la diferencia entre el valor real y el valor predicho de Y)

9.4.2. Regresión Lineal Múltiple

Según (Amat, 2016), la regresión lineal múltiple permite crear un modelo lineal donde el valor de la variable dependiente o de respuesta (Y) se determina a partir de un conjunto de variables independientes conocidas como predictores (X_1, X_2, X_3 , etc.). es una extensión de la regresión lineal simple, por lo que es crucial entender primero este concepto. Los modelos de regresión lineal múltiple se pueden utilizar tanto para predecir el valor de la variable dependiente como para evaluar la influencia que los predictores tienen sobre ella.

Los modelos lineales múltiples siguen la siguiente ecuación:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \epsilon$$

Donde:

Y = la variable dependiente.

$X_1 + X_2 + X_n$ = son las variables independientes.

β_0 = es el intercepto (el valor de la variable dependiente Y cuando todos los predictores son cero)

$\beta_1 + \beta_2 + \beta_n$ = son los coeficientes de regresión para cada variable independiente.

ϵ = es el término de error (la diferencia entre el valor observado y el estimado por el modelo)

La **Tabla 12**, corresponde a un regresión múltiple, ya que, se examina la relación entre dos predictores de la motivación (factor higiénico y factor motivacional) y una variable dependiente (desempeño laboral), sin embargo, se puede observar el coeficiente de correlación (**R**), el cual indica la relación lineal entre las variables independientes y dependientes, dentro de este análisis se puede examinar que hay un $R = 0,685$, esto indica que es una correlación positiva moderada entre las variables, es decir a medida que la variable independiente (la motivación) aumenta, la variable dependiente (desempeño laboral) también lo hace, tenemos un (**R cuadrado**) el cual, es conocido como el coeficiente de determinación, este indica que proporción de la variabilidad en la variable dependiente puede ser explicado por la variable independiente, por lo tanto, $R \text{ cuadrado} = 0,469$, esto significa que el 46,9% de la variabilidad de la variable del desempeño laboral puede ser explicada por la variable independiente que es la motivación, el (**Durbin-Watson**), se emplea para identificar si existe autocorrelación de los errores, sin embargo, se observa que el Durbin-Watson = 2,212, esto significa que no hay autocorrelación de errores.

Tabla 12:

Resumen del modelo

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				Durbin-Watson	
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2		Sig. Cambio en F
1	,685 ^a	0,469	0,465	5,34220	0,469	114,678	2	260	<,001	2,212

a. Predictores: (Constante), Factor Higiénico, Factor Motivacional

b. Variable dependiente: Desempeño Laboral

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27

9.5. Análisis de la Varianza (ANOVA)

(Robles, s. f.), manifiesta que el ANOVA fue diseñado para evaluar si dos o más poblaciones tienen la misma media. Aunque su objetivo principal es identificar diferencias en las medias poblacionales, el análisis involucra un examen de las varianzas muestrales, lo que da origen al término “análisis de varianza”. Este procedimiento se utiliza para determinar si un tratamiento específico aplicado a una población tiene un impacto significativo en su media.

El ANOVA se emplea para analizar diferencias o similitudes significativas tanto en las medias como en las varianzas, donde una razón alta o baja llevaría a la aceptación o rechazo de la hipótesis. Además, el análisis revela el efecto de una variable sobre otra en función de su población y su grado de predictibilidad, relacionado con una mayor o menor covarianza.

Para llevar a cabo este proceso, se plantea la siguiente hipótesis nula y la hipótesis alterna:

H_0 = No es viable la regresión lineal.

H_1 = Si es viable la regresión lineal.

Prueba estadística: Regresión Lineal Múltiple

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \leq 0,05$ se rechaza H_0

Como se puede visualizar en la **Tabla 13**, el *ANOVA* muestra un valor crítico calculado de $F=114,678$ y un nivel de significancia $< 0,001$ para el predictor de factor motivacional y factor higiénico con relación a la variable de desempeño laboral, lo que indica que el modelo es estadísticamente significativo, lo cual señala que al menos uno de los predictores ya sea el factor motivacional o el factor higiénico es útil para explicar el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ambato. Con respecto a los resultados, se observa que ($p = 0,001 < \alpha = 0,05$), lo que significa que, si se puede hacer una regresión, sin embargo, esto indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), siendo así que si es viable la regresión lineal.

Tabla 13:

Análisis de varianza de la motivación laboral y el desempeño laboral

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	6545,637	2	3272,819	114,678	< 0,001 ^b
1 Residuo	7420,173	260	28,539		
Total	13965,810	262			

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

b. Predictores: (Constante), Factor Higiénico, Factor Motivacional

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27

9.6. Modelo estadístico de la variable dependiente (desempeño laboral)

En la **Tabla 14**, se puede observar que hay un efecto positivo tanto en el factor motivacional como en el factor higiénico, los cuales inciden positivamente en el desempeño laboral, es decir si uno aumenta, el otro también aumenta, por tanto, dentro de la constante el valor $B = 29,146$, es decir, cuando el factor motivacional y el factor higiénico son cero, el desempeño laboral promedio es 29,146. Así mismo, dentro del factor motivacional el valor $B = 0,457$, esto significa que, si el factor motivacional aumenta, el desempeño laboral también aumentará. En el factor higiénico el valor $B = 0,157$, si aumenta el factor higiénico también aumentará el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ambato. A demás, se puede evidenciar que, en el factor motivacional, la correlación es estadísticamente significativa dado que ($p = 0,001 < \alpha = 0,05$), mientras que, el p-valor del factor higiénico es de 0,066, esto significa que tiene una relación menos significativa con el desempeño laboral, ya que se encuentra por encima del umbral, esto significa que la relación entre factor higiénico no es estadísticamente significativa, aunque está muy cerca de serlo.

El factor motivacional y el factor higiénico tienen una tolerancia de 0.135 y el VIF = 7.417, estos valores indican una colinealidad moderada, pero a nivel de inflación es un poco alto, lo que se podría decir que el factor motivacional e higiénico están correlacionados entre sí, en este caso la colinealidad no es excesiva, pero debe ser observada.

Tabla 14:

Modelo estadístico de la variable dependiente (desempeño laboral)

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B		Estadísticas de colinealidad	
	B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior	Tolerancia	VIF
(Constante)	29,146	2,873		10,143	<0,001	23,488	34,804		
¹ Factor Motivacional	0,457	0,120	0,468	3,802	<0,001	0,221	0,694	0,135	7,417
Factor Higiénico	0,157	0,085	0,227	1,846	0,066	-0,010	0,324	0,135	7,417

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

Fuente: IBM SPSS Statistics Versión 27.

10.- DISCUSIÓN

A través de este estudio fue posible determinar que existe una correlación entre las variables objeto de estudio (la motivación y el desempeño laboral), las cuales son fundamentales para alcanzar los objetivos y metas de la organización. Los datos fueron analizados mediante técnicas estadísticas, incluyendo regresión y análisis de varianza (ANOVA), para determinar la relación entre las variables.

Según los resultados obtenidos, muestra que la hipótesis general de la correlación de la variable motivación y la variable desempeño laboral, alcanza un valor de ($R = 0,604$) con un nivel de significancia ($p = 0,001 < \alpha = 0,05$), rechazando así la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alterna (H_1), afirmando que la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ambato.

Los resultados de (Callata & Fuentes, 2018), en su artículo titulado, “*Motivación laboral y Desempeño Docente en la Facultad de Educación de la UNA-Puno*”, indica que el coeficiente de correlación es de 0,271, mostrando una correlación baja con tendencia positiva

entre las variables, y con un nivel de significancia de 0,075 esto indica una correlación positiva pero no estadísticamente significativa. Sin embargo, al comparar ambos estudios, es evidente que esto no concuerda con los resultados de este estudio, ya que en la Cooperativa Ambato se observó una correlación moderada y significativa, mientras que en el estudio docente se reveló una correlación baja y no significativa, esto podría deberse a varias razones, como las diferencias en los entornos laborales y los factores específicos que influyen en la motivación y el desempeño en cada entorno.

Los resultados de esta investigación son consistentes con el estudio de (Diburga, 2017a), en su tesis titulada “*Motivación laboral y desempeño docente en una Institución Educativa del Nivel Secundaria. Ayacucho, 2017*”. En este estudio, el coeficiente de correlación fue de 0,725, indicando una correlación positiva alta entre la motivación y el desempeño laboral docente y un nivel de significancia de ($p = 0,000 < \alpha = 0,05$), mostrando que la correlación es estadísticamente significativa. Sin embargo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir “La motivación se relaciona directa y positivamente con el desempeño laboral docente en la Institución Educativa Pública “Luis Carranza” de Ayacucho 2017. Por lo tanto, aunque ambos estudios reflejan una correlación positiva significativa entre la motivación y el desempeño laboral, los hallazgos del estudio docente indican una relación más fuerte entre la motivación y el desempeño laboral en comparación con los resultados de la Cooperativa Ambato, sin embargo, esto resalta la importancia de fomentar la motivación en los empleados para mejorar su rendimiento laboral, implementar estrategias efectivas de motivación, ya que esto ayudará a contribuir el éxito y el crecimiento de la organización.

Los resultados de (Ruiz et al., 2023), en su artículo titulado “*La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso*” señala que para la obtención de los resultados le fue necesario aplicar un modelo de regresión lineal simple, así como un análisis ANOVA, en el cual demuestra un valor crítico de 0,889 y un p-valor (sig) de 0.354, para el predictor de la motivación laboral con relación a la variable desempeño laboral, el cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0,05, lo que significa que ($p = 0,354 > \alpha = 0,05$), aceptándose la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna. Por lo tanto, encontraron una correlación positiva entre las variables objeto de estudio, demostrando que la motivación laboral sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores. Sin embargo, este hallazgo no concuerda con el estudio de la Cooperativa Ambato, ya que, los resultados indicaron que el valor crítico alto de F y el p-valor muy bajo indican que el modelo de regresión que abarca el factor motivacional e higiénico, es

estadísticamente significativo, y la regresión lineal es viable y que tanto el factor motivacional como el higiénico influyen en el desempeño laboral. En comparación, en el otro contexto estudiado, el valor crítico de F es bajo y el p-valor de 0,354 es mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$, indicando que el modelo de regresión no es estadísticamente significativo, esto podría ser debido a que, al considerar solo a la motivación, es posible que otros factores no incluidos estén influyendo en el desempeño laboral, lo que podría explicar la falta de significancia.

Así mismo (Zapata et al., 2023), en su artículo titulado “*Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil*”, sostuvo que para el procesamiento de datos en el entorno inferencial según la prueba de normalidad trabajaron con el estadígrafo Rho de Spearman, encontrando correlaciones positivas. Indica que para la hipótesis general la correlación hallada fue de ($r=0,764$) indicando que la correlación es alta y positiva y el nivel de significancia de ($p = 0,001 < \alpha = 0,05$), esto es estadísticamente significativa, por lo que se concluye que la motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en Industrias Súper Sport S.R.L – 2021. Por lo tanto, los resultados de ambos estudios concuerdan en que existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral, pero su impacto es más notable en Industrias Súper Sport S.R.L-2021, ya que muestra una correlación alta, en comparación a la Cooperativa Ambato. Esto puede deberse a factores contextuales, diferencias en los diseños de estudio o características específicas de la organización. Por lo tanto, estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar estrategias efectivas de motivación para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores.

Los resultados de (Linares, 2017), en su tesis titulada “*Motivación Laboral y desempeño laboral en el centro de salud Huayrona 2017*”, indica que existe una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional entre la motivación y el desempeño laboral, ya que el coeficiente de correlación es de 0,806 y el nivel de significancia de 0,000 esto muestra que p es menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, siendo así que si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el Centro de Salud de Huayrona 2017. Los resultados indican que, en ambos estudios, la motivación tiene una relación significativa con el desempeño laboral, es decir son estadísticamente significativas. Por otro lado, la motivación tiene un impacto más alto en el desempeño laboral del Centro de Salud de Huayrona

en comparación con la Cooperativa Ambato. Esto puede deberse a variaciones en el entorno laboral, diferencias metodológicas o en las prácticas motivacionales, por lo que es

importante considerar estas variables y aplicar estrategias motivacionales adecuadas a cada entorno específico.

Estos resultados concuerdan con los hallazgos de (Mejía et al., 2023), en su artículo científico titulado “*Motivación y calidad laboral del personal de salud en un Hospital Público de Trujillo, 2022*”, esto indica que existe una correlación positiva moderada y es estadísticamente significativa, ya que muestra que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables "calidad laboral" y "motivación laboral" fue 0.693 y $p = 0.000$ concluyendo que si existe relación del personal de salud en un Hospital Público de Trujillo, 2022. Por lo tanto, los resultados de las dos investigaciones son similares, ya que, muestran una relación positiva y estadísticamente significativa, entre la motivación y el desempeño laboral o calidad laboral. Aunque las correlaciones son moderadas en ambos casos, la relación es algo más fuerte en el personal de salud del Hospital Público de Trujillo. Esto puede ser debido a las diferencias en el entorno y la naturaleza del trabajo. La consistencia en la significancia de los resultados, fortalece la idea de que la motivación es un factor importante que afecta al desempeño laboral de los trabajadores en ambos contextos.

Además (Cenepo & Gonzalez, 2023), con su artículo titulado “*Motivación y desempeño en colaboradores empresariales*”, indican que los resultados muestran que existe una relación altamente significativa entre motivación y desempeño laboral (0,937, $p < 0,01$). Por ende, se concluye que existe correlación entre motivación y desempeño en colaboradores empresariales de la ciudad de Trujillo, 2021. Ambos estudios confirman que la motivación tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño laboral. Pero dentro de los colaboradores empresariales de Trujillo, la relación es más alta, indicando un impacto muy fuerte de la motivación en el desempeño laboral. Las prácticas motivacionales más efectivas o diferencias en el entorno laboral pueden explicar por qué la relación es más alta en colaboradores empresariales de Trujillo. Mientras que en los trabajadores de la Cooperativa Ambato su relación es moderada, esto podría ser, las diferencias en el entorno de trabajo, un buen entorno laboral o la falta de estrategias de motivación más efectivas que ayuden a desempeñarse mejor en sus labores de trabajo.

Estos resultados concuerdan con (Burga & Wiese, 2018) en su tesis titulada “*Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque*”, indican que las variables de estudio motivación y desempeño laboral, tienen un coeficiente de correlación de 0,604 y un nivel de significancia de ($p = 0.010 < 0.05$). Esto refleja que existe una correlación positiva moderada y es estadísticamente significativa. Por lo tanto, existe relación significativa entre las variables motivación y

desempeño del personal administrativo en la empresa agroindustrial de la Región Lambayeque. Los resultados son coherentes entre ambos estudios, mostrando una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral. La consistencia en los hallazgos indica que la motivación es un factor clave que influye en el desempeño laboral en diferentes contextos organizacionales. Aunque los entornos específicos puedan ser distintos, como en este caso una Cooperativa y una Empresa Agroindustria, la similitud en los resultados resalta la importancia de la motivación como un factor importante para el desempeño laboral en diferentes tipos de organizaciones.

11.- IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)

11.1. Impacto social

Este aspecto se centra en cómo la motivación influye en la satisfacción laboral de los empleados, el clima organizacional y las relaciones interpersonales dentro de la Cooperativa, ya que, los empleados motivados tienen a estar más comprometidos y satisfechos, lo que puede reducir la rotación de personal y los costos asociados con la contratación y capacitación, también puede mejorar el bienestar general de los trabajadores, promover un ambiente laboral más positivo, tener mayor productividad, en el cual los trabajadores motivados tienden a ser más productivos y eficientes lo que puede resultar una mejora en la rentabilidad y competitividad para la Cooperativa. Por otro lado, en relación a los clientes, es que, los empleados motivados suelen estar más enfocados en ofrecer un mejor servicio de calidad, un ambiente laboral positivo el cual puede mejorar la confianza y la lealtad de los clientes hacia la Cooperativa, al reflejarse en un mejor servicio y atención.

11.2. Impacto económico

La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa, tienen un impacto económico significativo. Al mejorar la eficiencia, productividad, calidad de servicio, la maximización de ingresos y fomentar la innovación, la motivación de los empleados puede contribuir a un aumento en la colocación de créditos y las captaciones, incrementando así la rentabilidad y competitividad de la Cooperativa. Esto significa que pueden procesar solicitudes de crédito más rápidamente y con mayor precisión, lo que aumenta la capacidad de la Cooperativa para colocar más créditos en un periodo determinado. Así mismo, generar mayor confianza y lealtad entre socios, lo que puede llevar a un aumento en las captaciones, ya que así, los socios prefieren mantener y aumentar sus ahorros en las Cooperativa

12.- CONCLUSIONES

- La motivación tiene un impacto significativo y positivo en el desempeño laboral, esto se alinea con teorías motivacionales como la de Herzberg, donde indica que los factores motivacionales (logro, reconocimientos, etc.) son importantes para mejorar el rendimiento. Así mismo, en cuanto al factor higiénico (condiciones de trabajo, salario, etc.), aunque es positivo, su impacto no es tan fuerte ni significativo como el factor motivacional, sin embargo, Herzberg, señala que previene la insatisfacción, pero no necesariamente aumenta la motivación de los empleados.
- Se determinó una correlación positiva moderada entre las variables motivación y desempeño laboral, evidenciada por un coeficiente de Rho Spearman (0,604) y un nivel de significancia de $p = 0,001$ indicando que la correlación es estadísticamente significativa, lo que indica que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ambato. Así mismo, las dimensiones de la motivación muestran correlaciones positivas estadísticamente significativas con las dimensiones del desempeño laboral. Por otro lado, se observaron variaciones en las correlaciones según el sexo, el nivel educativo y el nivel del cargo, indicando que las correlaciones entre la motivación y el desempeño laboral fueron especialmente altas en grupos específicos como en el grupo masculino, en los empleados con el nivel educativo de posgrado y en los empleados de nivel administrativo.
- En cuanto al análisis de la regresión lineal, indican que los factores motivacionales tienen un impacto significativo y positivo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ambato. Aunque los factores higiénicos son importantes para prevenir la insatisfacción, no muestran un impacto significativo en el desempeño laboral en este estudio específico. La viabilidad explicada por el modelo es considerable, alcanzado el 46,9%, lo que destaca la importancia de la motivación en el desempeño laboral. Por lo tanto, las iniciativas que mejoren la motivación de los empleados probablemente conduzcan a una mejora en el desempeño laboral, con efectos positivos en la efectividad y eficiencia de la Cooperativa Ambato.

13.- RECOMENDACIONES

- Se recomienda que, para las futuras investigaciones sobre la motivación y el desempeño laboral en Cooperativas de Ahorro y Crédito, se debería incluir varias Cooperativas, en lugar de limitarse a una sola, para así obtener una visión más amplia y generalizada, emplear una variedad de métodos de medición para evaluar la motivación y el desempeño laboral, como encuestas, análisis de rendimiento y entrevistas más detalladas para recoger una variedad más extensa de percepciones y experiencias.
- Investigar otros factores que podrían influir en la relación entre la motivación y el desempeño laboral, como el liderazgo, la cultura organizacional o el bienestar emocional, para así tener una comprensión más clara de cómo la motivación afecta el desempeño laboral.
- Desarrollar programas de motivación adaptados a las necesidades y preferencias específicas de los empleados, utilizando encuestas para identificar los factores motivacionales más importantes para los trabajadores, implementar un sistema de reconocimiento y recompensas que valore los logros y el esfuerzo de los empleados, incluyendo bonificaciones, premios y reconocimiento público, para así, fortalecer el comportamiento deseado y mantener alta la motivación.

13.- BIBLIOGRAFÍA

- Amat, R. (2016, junio). Correlación lineal y Regresión lineal simple.
https://cienciadedatos.net/documentos/24_correlacion_y_regresion_lineal#Regresi%C3%B3n_lineal_simple
- Anónimo. (s. f.). Introducción a la regresión lineal. Recuperado 2 de agosto de 2024, de
<https://la.mathworks.com/discovery/linear-regression.html>
- Bontempi, E. (2019, mayo 21). Motivación Intrínseca y Extrínseca: Implicaciones en la escuela, el trabajo y el bienestar psicológico.
<https://www.excelsior.edu/es/article/types-of-motivation/>
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa agroindustrial de la Región Lambayeque [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Escuela de Postgrado].
https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1108/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Callata, Z., & Fuentes, J. (2018). Motivación Laboral y Desempeño Docente en la Facultad de Educación de la UNA - PUNO. Revista de Investigaciones , 7(2), 592-597. <https://doi.org/10.26788/RIEPG.V7I2.312>
- Cenepo, F., & Gonzalez, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. Revista de Investigación de Estudiantes de Psicología «JANG», 1(1), 30-39. <https://doi.org/10.18050/JANG.1.1.2023.3>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (L. Solano, Ed.; Quinta). McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones (Octava). McGraw-Hill .
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones (Segunda). Interamericana Editores, S.A. de C.V.
https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/Comportamiento_organizacional._CHIAVENATO%20iDALBERTO%20.pdf
- Clavijo, C. (2024, febrero 22). Evaluación de desempeño laboral: qué es, cómo aplicarla y ejemplos. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>

- Correa, J. C., Iral, R., & Rojas, L. (2006). Estudio de potencia de pruebas de homogeneidad de varianza. Junio, 19.
<https://www.redalyc.org/pdf/899/89929104.pdf>
- Dagnino, J. (2014). Regresión Lineal. Revista Chilena de Anestesia, 43.
<https://revistachilenadeanestesia.cl/PII/revchilanestv43n02.14.pdf>
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano (Quinta). Pearson Educación.
www.pearsoneducacion.net
- Diburga, J. (2017). Motivación laboral y desempeño docente en una Institución Educativa del Nivel Secundaria. Ayacucho, 2017. [Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo]. <https://core.ac.uk/download/326627743.pdf>
- Ecoembes. (2023, septiembre 14). Desempeño laboral, ¿Qué es?
<https://ecoembesempleo.es/desempeno-laboral/>
- Esquivel, A. (2024, febrero 29). Teoría de las Expectativas de Victor Vroom.
<https://conarh.com.mx/blog/teoria-de-las-expectativas-de-victor-vroom>
- Flores, A. (2023, noviembre 3). Desempeño laboral: concepto, medición y cómo mejorar.
<https://www.crehana.com/blog/desempeno/desempeno-laboral/>
- Gamarra, G. (2024, junio 13). Desempeño laboral: en qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo. <https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/?variant=original-new-design>
- González, A., & Melo, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. REVESCO Revista de Estudios Cooperativos, 138.
<https://doi.org/10.5209/REVE.73870>
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). Comportamiento Organizacional Administración de personas y organizaciones (12.a ed.). Cengage Learning.
<http://latinoamerica.cengage.com>
- Herzberg, F. I. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. <http://redalyc.uaemex.mx>

- Laradola, E. (2021, noviembre 8). ¿Qué factores pueden afectar el desempeño laboral? <https://www.sesamehr.co/blog/productividad/que-factores-pueden-afectar-el-desempeno-laboral/>
- Linares, J. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. [Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado.]. En Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9005>
- Luthans, F. (2011). Comportamiento Organizacional: Un enfoque basado en la evidencia (Duodécima). Paul Ducham.
- Madrigal, E. (2023, enero 27). La Correlación en el Análisis de Datos: Conceptos, Aplicaciones y Ejemplos con Python. <https://www.growupcr.com/post/correlacion-analisis-datos>
- Maldonado, J. (2019). Metodología de la Investigación Social. Ediciones de la U. <https://bibliotecadigital.utn.edu.ec/download/files/original/4a628dda9f88cd8eaf3644ed189b0651ff69db4c.pdf>
- Martín, D. (2023, julio 23). Desempeño laboral: qué es y cómo medirlo. <https://www.openhr.cloud/blog/desempeno-laboral>
- Maslow, A. (1954). Motivación y personalidad. Díaz de Santos, S. A. <https://bataloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>
- Mejía, D., Morí, S., Deza, L., Alguiar, L., & García, J. (2023). Motivación y calidad laboral del personal de salud en un Hospital Público de Trujillo, 2022. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(5), 1066-1084-1066–1084. <https://doi.org/10.56712/LATAM.V4I5.1378>
- Palomino, K. (2022, julio 18). ¿Cuáles son los elementos de la motivación? Universidades de Paraguay. <https://www.universidades.com.py/blog/la-motivacion-y-sus-3-elementos>
- Peiró, R. (2022, febrero 3). Teoría de McClelland - Qué es, definición y concepto. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-mcclelland.html>

- Remica, S. A. (2016, junio 10). Motivación laboral: Estadísticas 2016.
<https://www.remica.es/motivacion-laboral/>
- Reyes, E. (2023, septiembre 9). ¿Qué es la teoría de las expectativas de Vroom?
<https://www.emprendedorinteligente.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. (P. Guerrero, Ed.; Decimotercera). Pearson Educación.
https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). Comportamiento Organizacional (Decimoséptima). Pearson Educación. <https://studylib.net/doc/26289621/comportamiento-organizacional-edicion-17>
- Robles, M. (s. f.). ANÁLISIS DE VARIANZA (ANOVA) EN LA INVESTIGACIÓN (Vigésima Sexta). Recuperado 28 de julio de 2024, de <https://www11.urbe.edu/boletines/postgrado/?p=1417>
- Ruiz, E., Salazar, J., & Valdivia, M. del J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 13(26).
<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Steinskog, D. J., Tjøtheim, D. B., & Kvamstø, N. G. (2007). A Cautionary Note on the Use of the Kolmogorov–Smirnov Test for Normality. Monthly Weather Review, 135(3), 1151-1157. <https://doi.org/10.1175/MWR3326.1>
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la Investigación Científica (Grupo Noriega, Ed.; Cuarta, Vol. 2). Editorial Limusa, S.A. www.noriega.com.mx
- Vinuesa, P. (2016). Tema 8 - Correlación: teoría y práctica.
<http://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/>
- Westreicher, G. (2021, junio 14). Teoría X y Teoría Y: qué es y como funciona. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-x-y-teoria-y.html>
- Zapata, Z., Napán, A., & Meza, R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. Revista Científica de la

UCSA, 10(2), 20-31. <https://doi.org/10.18004/UCSA/2409-8752/2023.010.02.020>

Zendesk. (2023, agosto 25). Cómo motivar a los empleados con 5 estrategias de éxito. <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-motivar-a-los-empleados/>