



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS
MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI – CRUCERO 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. TANIA MILAGROS QUISPE PARI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ

2025




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

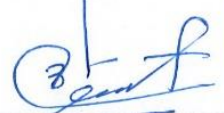
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS
MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI – CRUCERO 2024


TESIS PRESENTADA POR:
Bach. TANIA MILAGROS QUISPE PARI


PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS : 
Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO)



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

RESOLUCIÓN N°323-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 18 de noviembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 11409, presentado por **TANIA MILAGROS QUISPE PARI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI - CRUCERO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **TANIA MILAGROS QUISPE PARI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * ASESOR DE TESIS : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ARTÍCULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : miércoles, 19 de noviembre de 2025
- * Hora : 9: 00 a.m

ARTÍCULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 700-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de octubre 2025

VISTOS:

La solicitud de fecha 03 de octubre del año en curso, presentado por el (la) **Bach. TANIA MILAGROS QUISPE PARI**, quien ha solicitado cambio de asesor de la tesis titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI - CRUCERO 2024**; para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, según la Resolución N° 733-2024-UI-FCA-UANCV-J; Aprobación de la PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, Resolución N° 156-2025-UI-FCA-UANCV-J; Aprobación del INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI - CRUCERO 2024**; para lo cual fue asignado como asesor el **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

Que, mediante Resolución N° 0219-2025-UANCV-CU-R; de fecha 01 de julio de 2025 acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal al docente **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**, y en atención al principio de la primacía del estudiante, es necesario darle viabilidad los trámites; por lo tanto, es admisible el cambio de asesor.

Estando, con la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL CAMBIO DE ASESOR, a solicitud del (la) **Bach. TANIA MILAGROS QUISPE PARI**, de la tesis de investigación titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI - CRUCERO 2024**; para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, debiendo quedar a partir de la fecha como asesor al **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como nuevo **ASESOR DE TESIS** a la **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la Facultad de Ciencias Administrativas, la Comisión de Grados y Títulos, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Roberto Pared Cahuahuancá
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCA

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
Interesado (1)
Archivo FCA (1)
RPC/



RESOLUCIÓN N° 156-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 14 de mayo 2025

VISTOS:

El Expediente **2025-CU-2866** de fecha **06 de mayo de 2025**, del **Bach. TANIA MILAGROS QUISPE PARI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. TANIA MILAGROS QUISPE PARI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI - CRUCERO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI - CRUCERO 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. TANIA MILAGROS QUISPE PARI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto Payal Calquechamani
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 733-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 26 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-015530** de fecha 18 de diciembre del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. TANIA MILAGROS QUISPE PARI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI - CRUCERO 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del **ASESOR Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI - CRUCERO 2024**, correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. TANIA MILAGROS QUISPE PARI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. Sc. S. Luciano Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 8% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

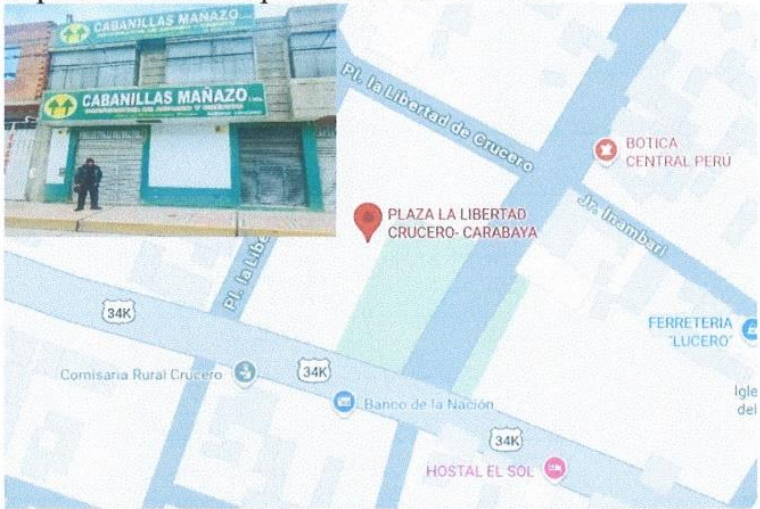
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos Complementarios – UANCV

Título de la tesis	
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI – CRUCERO 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	TANIA MILAGROS QUISPE PARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44312003
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-4514-6228
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324434
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9783-7733
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA



Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	76681009
Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Altitud: 4.143 m.s.n.m. Latitud: -14.3617 Longitud: -70.0236 Latitud: 14° 21' 42" Sur Longitud: 70° 1' 25" Oeste</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Carabaya Distrito: Crucero, Jr. Amarguras N° 105, al frente de la comisaria https://www.distrito.pe/distrito-ctucero.html</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre, noviembre, diciembre de 2024
URL de disciplinas OCDE	Administración, Negocios
https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04
- Librería	Temas sociales
	https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.04.05



UNIVERSIDAD ANDINA
 NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 Dr. Roberto Payé Calahuanca
 DIRECTOR
 UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo **Tania Milagros Quispe Pari**, identificado con DNI Nro. **44312003** en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

Administración y Negocios Internacionales

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico** denominada:

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI – CRUCERO 2024

Asesorado por: **Dra. Yenny Rosario Acero Apaza**

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca **25** de **noviembre** del 2025


FIRMA DEL ASESOR
Dra. Yenny Rosario Acero Apaza


FIRMA
Tania Milagros Quispe Pari



Huella



DEDICATORIA

Dedico mi trabajo principalmente a Dios, por concederme la vida y permitirme alcanzar este importante hito en mi desarrollo profesional. Asimismo, agradezco infinitamente a mis padres por cuyo amor, paciencia y dedicación me han permitido hacer realidad hoy, este sueño, gracias amados padres por ser un ejemplo de perseverancia y valentía ante la adversidad y recordándome que Dios siempre está a mi lado.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, a la Facultad de Ciencias Administrativas y a la Escuela Profesional de Negocios Internacionales por la oportunidad de brindarme conocimientos y las herramientas necesarias para desarrollarme competitivamente en el campo del comercio y la gestión internacional y desde luego a mis recordados docentes por su motivación y dedicación en cada curso.

Finalmente, a mi familia que, sin su apoyo moral y pecuniario no habría logrado este objetivo tan ansiado y esperado.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Delimitación de la investigación.....	16
1.2.1. Delimitación espacial.....	16
1.2.2. Delimitación social	16
1.2.3. Delimitación temporal	17
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1. Problema general	18
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. Justificación del estudio.....	18

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	20
----------------------------	----



2.2. Objetivos específicos20

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación21
3.1.1. A nivel internacional.....21
3.1.2. A nivel nacional23
3.1.3. A nivel local o regional.....25
3.2. Bases teóricas.....27
3.3. Marco conceptual.....37

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general.....39
4.2. Hipótesis específica39
4.3. Variables39
4.4. Operacionalización de variables40

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación41
5.2. Método aplicado a la investigación.....41
5.3. Tipo de investigación.....42
5.4. Nivel de investigación.....42
5.5. Diseño de investigación42
5.6. Población y muestra.....43



5.6.1. Población.....43

5.6.2. Muestra43

5.7. Técnicas e instrumentos.....44

5.7.1. Técnica.....44

5.7.2. Instrumento44

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento44

5.8.1. Confiabilidad.....44

5.8.2. Validez47

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos48

5.10. Contrastación de hipótesis48

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados52

6.2. Discusión de resultados.....57

CONCLUSIONES59

RECOMENDACIONES60

REFERENCIAS.....61

ANEXOS64

Matriz de consistencia.....65

Matriz de datos.....66

Instrumento67

Validez de instrumento69



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	40
Tabla 2. Análisis de confiabilidad de la primera variable	45
Tabla 3. Estadísticas de total de elemento	45
Tabla 4. Análisis de confiabilidad de la segunda variable.....	46
Tabla 5. Número total de preguntas.....	47
Tabla 6. Contraste de la hipótesis general	49
Tabla 7. Contraste de la hipótesis específica 1	50
Tabla 8. Contraste de la hipótesis específica 2	51
Tabla 9. Prueba de normalidad	52
Tabla 10. Correlación entre la motivación y el desempeño laboral.....	53
Tabla 11. Correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño Laboral.....	54
Tabla 12. Correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral	56



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión entre la motivación y el desempeño laboral.....	53
Figura 2. Dispersión entre la motivación intrínseca y el desempeño Laboral.....	55
Figura 3. Dispersión entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral	56



RESUMEN

Este estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, situada en Macusani – Crucero, año 2024. Para ello se empleó un enfoque cuantitativo, sustentado en un método deductivo y un diseño no experimental de corte transversal, tomando como base una muestra censal de 28 colaboradores. La información se obtuvo a través de encuestas aplicadas mediante un cuestionario estructurado, cuyos niveles de confiabilidad resultaron sobresalientes: 0.976 para la variable motivación y 0.938 para desempeño laboral. Los análisis estadísticos mostraron que ambas variables mantienen una relación alta, evidenciada en un coeficiente de correlación de 0.861 (86%). Este valor indica que, cuando los niveles de motivación aumentan, el desempeño laboral tiende a mejorar de manera proporcional y consistente, además. La prueba Tau-b de Kendall ($p = 0.000 < 0.05$) confirmó la significancia de esta asociación, respaldando la aceptación de la hipótesis alterna planteada. En conclusión, los resultados permitieron afirmar que la motivación constituye un factor decisivo en la calidad del desempeño laboral dentro de la cooperativa, pues su fortalecimiento repercute directamente en la eficacia, el compromiso y la productividad de los trabajadores.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, trabajadores, cooperativa.



ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between motivation and job performance among the employees of the Cabanillas Mañazo Limitada Savings and Credit Cooperative, located in Macusani – Crucero, during the year 2024. A quantitative approach was used, supported by a deductive method and a non-experimental, cross-sectional design, working with a census sample of 28 employees. Data were collected through surveys administered using a structured questionnaire, which demonstrated outstanding reliability levels: 0.976 for the motivation variable and 0.938 for job performance. Statistical analyses showed a high relationship between the variables, reflected in a correlation coefficient of 0.861 (86%). This value indicates that as motivation increases, job performance tends to improve proportionally and consistently. Additionally, the Kendall's Tau-b test ($p = 0.000 < 0.05$) confirmed the significance of this association, supporting the acceptance of the alternative hypothesis. In conclusion, the findings indicate that motivation plays a decisive role in the quality of job performance within the cooperative, as its strengthening has a direct impact on workers' efficiency, commitment, and productivity.

Key word: motivation, work performance, workers, cooperative.



INTRODUCCIÓN

Hablar de motivación dentro de una organización siempre nos lleva a observar aquello que no se ve a simple vista: la manera en que cada trabajador se relaciona con su labor diaria, cómo interpreta sus responsabilidades y qué tan acompañado se siente dentro de su entorno institucional. En espacios como las cooperativas de ahorro y crédito, donde el contacto con el público exige precisión, paciencia y un compromiso permanente, la motivación deja de ser un concepto abstracto para convertirse en una pieza esencial del funcionamiento interno y cuando esta falta o se debilita, el trabajo empieza a perder sentido, las tareas se vuelven mecánicas y el desempeño termina resintiéndose.

En los últimos años, las organizaciones han aprendido a veces a la fuerza que los resultados no dependen únicamente de los procesos formales o de la infraestructura disponible, sino de la forma en que sus trabajadores interpretan su rol dentro de la institución. Cada empleado llega con sus propias expectativas, preocupaciones, aspiraciones y límites; y es justamente esa mezcla la que puede impulsar un servicio de calidad o, por el contrario, frenarlo. Por ello, comprender la motivación laboral implica acercarse a la experiencia humana del trabajador, reconocer sus esfuerzos y entender qué factores fortalecen su compromiso cotidiano.

El estudio está organizado en seis capítulos. Primero se presenta el problema, es el punto de partida donde se explica qué se busca entender y hasta dónde se enmarca la investigación. Luego se exponen los objetivos que orientan todo el recorrido. Más adelante, el marco teórico reúne las ideas, antecedentes y conceptos que ayudan a sostener teóricamente este estudio. Después se formulan las hipótesis y se describen las variables. El capítulo metodológico detalla cómo se llevó a cabo el proceso metodológico. Finalmente, se muestran los resultados obtenidos, se interpretan a la luz de la teoría y se cierra con conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos que completan el trabajo.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, la motivación es de suma importancia para desarrollar un buen rendimiento laboral, este rendimiento debe considerar las habilidades de un colaborador mientras lleva a cabo sus actividades, donde es capaz de gestionar adecuadamente los retos que las organizaciones modernas exigen, lo que en última instancia dará lugar a resultados efectivos y eficientes a largo plazo.

Comprender e investigar las conexiones interpersonales es algo que las entidades deben tener en cuenta en el siglo XXI, esto debido a que las acciones de las personas dentro de una organización a menudo crean una atmósfera que afecta tanto a los individuos como a los objetivos que se han fijado. Las relaciones entre las personas tienen un impacto directo en las acciones y comportamientos de los distintos agentes que trabajan allí. Como resultado, la forma en que los trabajadores perciben y llevan a cabo su trabajo de manera efectiva, eficaz y eficiente, así como su nivel de productividad y el nivel de satisfacción que acompaña a la experiencia laboral, están determinados por estas relaciones interpersonales (Garza, 2019).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1919) desde su primera conferencia mundial comenzó a elaborar y aprobar normas y convenios internacionales con el objeto de mejorar las condiciones laborales y sobre todo proteger los trabajadores, por lo que el éxito de las organizaciones en el mundo depende de su personal, que representa su activo más



importante por su profunda influencia en colocar un producto o brindar un servicio que exceda las expectativas del usuario.

Weller (2009) afirma que, en el contexto profesional en Latinoamérica, el trabajo sostenido tanto para los grupos principales como para los vulnerables solo puede lograrse mediante su inclusión en iniciativas proactivas destinadas a mejorar sus habilidades y capacidades, así como a fomentar la motivación de las personas involucradas. El mantenimiento de estos estándares no solo requiere de beneficios monetarios. Es necesario mejorar los ingresos y fortalecer las circunstancias sociales de los participantes afectados. Al ayudar al desarrollo del mercado laboral y de los proyectos de vida, se debe capacitar a las personas en situación de desventaja para que puedan gestionar sus propias situaciones.

Orozco (2018) afirma que la motivación laboral se originó en la Europa del siglo XVII, cuando los artesanos experimentaron transformaciones debido principalmente a la introducción de la maquinaria en la producción. Varios trabajadores las operaban, sufriendo explotación laboral que dio lugar a una disminución de la productividad y del interés por su trabajo.

En nuestra nación, los empleados de la administración pública muestran hoy en día una deficiencia en la aceptación de las evaluaciones de rendimiento. Este asunto sigue siendo incipiente y existe una deficiencia en la planificación organizativa en relación con los objetivos que se espera que el personal cumpla a través de su rendimiento. Se han logrado avances en la resolución de estos retos mediante la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF), el Reglamento Interno de Trabajo (RIT). Además, se han integrado los principios y metodologías de la meritocracia en los procesos de selección, reclutamiento y contratación de personal. Los criterios abarcan la evaluación de los talentos y la productividad en la consecución de objetivos, con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y los objetivos institucionales.



Fischman (2020) afirma que existe una idea predominante a nivel nacional de que las bonificaciones monetarias son esenciales para la motivación y la satisfacción de los empleados; sin embargo, esto no es aplicable de forma universal y democrática. Hay que estar abierto a muchas alternativas e incentivos que puedan satisfacer las necesidades de los empleados. La motivación, que anteriormente se examinaba mediante la investigación científica, ahora requiere una investigación académica en el contexto de las empresas.

Del mismo modo, hay colaboradores en muchas instituciones públicas que solo trabajan en horario regular y no permiten horas extras para realizar responsabilidades adicionales en beneficio de la institución. A estos empleados no se les permite trabajar horas extras adicionales. En general, las personas prefieren dedicarse a actividades que son ideales para ellas. Según Dalton et al. (2007) afirma que la productividad que se puede alcanzar directamente proporcional al nivel de la empresa u organización. Por eso las interacciones interpersonales son tan importantes. Por ejemplo, si se trata a los trabajadores de forma justa y equitativa una vez que se ha establecido una conexión positiva, estos se esforzarán por contribuir al logro de los objetivos tanto personales como empresariales.

Dourojeanni (2019) sostiene que un problema importante en la administración pública de Perú es la falta de motivación entre los funcionarios, especialmente entre los que ocupan cargos municipales, entidades de gestión subnacionales e instituciones sectoriales. El problema actual es que los burócratas del estado anteponen sus derechos a sus obligaciones. Esto se refiere a su falta de entusiasmo por la acción, en particular en la construcción, que requiere trabajo y conlleva el riesgo de una ejecución deficiente.

En lo que respecta al trabajo, las interacciones positivas ayudan a garantizar que se cumplan los requisitos fundamentales tanto de las personas como de los compañeros de trabajo. Por lo tanto, es esencial reconocer y definir con precisión los factores que se investigaron en este estudio, ya que están relacionados con el proceso de establecer interacciones



interpersonales positivas para mantener un entorno de trabajo constructivo. Por otro lado, se trata de contribuir a la construcción de mejores instituciones, de modo que la organización pueda respetar sus metas y objetivos institucionales y prestar un servicio de calidad, lo cual es esencial para el proceso de crecimiento del país.

En la región Puno la empatía hacia las organizaciones cuyos empleados muestran un rendimiento inferior al esperado es especialmente evidente entre personas de diversos estratos socioeconómicos, en particular entre colaboradores de las cooperativas de crédito de la región de Puno, en muchas de ellas el desempeño laboral es deficiente por la falta de motivación, debido al cambio constante de personal al cumplir con su contrato.

Este contexto sirve de motivación para realizar el análisis de nuestra investigación actual cuyo objetivo fue mejorar el rendimiento laboral del personal e incrementar la realización de tareas y, en definitiva, mejorar el servicio global que brinda a los clientes del distrito de Crucero.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Limitada, ubicada en el distrito de Crucero.

1.2.2. Delimitación social

El trabajo se centró exclusivamente en los empleados que forman parte de la cooperativa. Ellos, desde sus distintos roles y experiencias, aportaron la perspectiva necesaria para comprender cómo se manifiestan las variables dentro de su propio ambiente de trabajo.



1.2.3. Delimitación temporal

El estudio se desarrolló durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2024, un periodo que permitió recoger información en un momento clave del funcionamiento institucional y capturar con fidelidad la realidad laboral de la cooperativa.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024?
- ¿Cuál es la relación de la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024?

1.4. Justificación del estudio

Justificación teórica:

Desde el plano teórico, este estudio busca aportar una mirada más fresca y situada sobre las dinámicas laborales dentro de una cooperativa de ahorro y crédito. Aunque existen aportes previos, muchos de ellos se elaboran desde contextos distintos y no reflejan las particularidades de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo. Por ello, esta investigación pretende enriquecer el conocimiento existente, ofreciendo un marco conceptual que dialogue con la realidad local y que permita comprender, con mayor profundidad, cómo se conectan las variables analizadas en un entorno cooperativo.

Justificación práctica:

En el terreno práctico, la investigación cobra sentido porque responde a necesidades reales dentro de la organización. Los resultados no quedan en el plano abstracto: pueden servir para mejorar procesos, fortalecer la convivencia laboral y orientar decisiones internas que



impacten directamente en el desempeño de los trabajadores. En pocas palabras, este estudio no solo describe una situación, sino que abre la posibilidad de transformar el día a día de la cooperativa mediante información clara, comprensible y aplicable.

Justificación metodológica:

Metodológicamente, el estudio justifica su valor porque adopta un enfoque que permite observar la realidad tal como ocurre, sin intervenirla ni modificarla. Al emplear un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo, se garantiza un análisis riguroso, ordenado y sustentado en datos verificables. Esta elección metodológica no solo aporta precisión, sino que le da al trabajo una base sólida para contrastar hipótesis y presentar conclusiones confiables.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024

2.2. Objetivos específicos

- Conocer la relación de la motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024.
- Determinar la relación de la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

Araque (2022) sostiene que la motivación en el lugar de trabajo es un instrumento fundamental diseñado para demostrar interés y satisfacer el talento humano de cualquier organización o empresa mediante la provisión de incentivos que tienen un impacto positivo en su comportamiento, mejorando así su rendimiento laboral. Esta investigación se llevó a cabo con el fin de mejorar las actividades administrativas entre la motivación y su influencia en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne en el cantón 2021. Para ello, fue necesario utilizar métodos de investigación cuantitativos, descriptivos y correlacionales, así como investigación de campo y bibliográfica, además de métodos históricos, analíticos y deductivos. Se realizaron entrevistas y encuestas a los empleados. Realizó un análisis de fiabilidad que dio como resultado un índice de 0,781. En la misma línea, se demostró que las variables motivación y rendimiento laboral están moderadamente correlacionadas de forma positiva, como lo demuestran los resultados de 0,565 y un nivel de significancia de 0,03. Por lo que la hipótesis alterna es aceptada y el rendimiento laboral está influenciado por la motivación.

Vaquilema (2023) sostiene que la investigación se basa en la: “Evaluación del rendimiento laboral y su repercusión en el desempeño del personal administrativo de la



Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, sede de Riobamba". El objetivo principal del estudio es examinar los efectos de la implementación de evaluaciones de 360 grados en el rendimiento de los empleados. Con el objetivo de supervisar y evaluar la eficiencia del personal de una organización. Mediante una encuesta a los trabajadores recopiló los datos, como resultado de las respuestas se pudo identificar mejor las áreas problemáticas relacionadas con los incentivos, los planes de mejora, las descripciones de los puestos de trabajo y las condiciones ambientales; además, los resultados muestran que la metodología ha mejorado. Este sistema tiene como objetivo mejorar la comunicación, facilitar una evaluación más exhaustiva y eficaz, y beneficiar la eficiencia y el desarrollo del personal administrativo de la organización.

Tenezaca (2023) el propósito de esta investigación fue: "Explorar la correlación entre la motivación y el rendimiento laboral en el sector cooperativo de Cañar" en la cual se identificaron los elementos motivacionales que influyen en el rendimiento de los empleados y se evaluó su impacto en el rendimiento individual y organizacional, utilizándose un cuestionario en una investigación descriptiva para recopilar datos de una muestra de 50 colaboradores. Según los resultados existe una correlación sustancial entre la motivación y el rendimiento laboral, lo que demuestra que el personal motivado muestra un mayor rendimiento y productividad en sus funciones.

Según Ortega y Tigasi (2024) se propusieron examinar la: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi en Ambato" con el objeto de ver cómo se relaciona el liderazgo con el rendimiento de los empleados en el trabajo. La estrategia de investigación incluyó métodos cualitativos y cuantitativos, basándose en diversas fuentes, como revisiones bibliográficas, entrevistas, encuestas y un cuestionario, basándose en el trabajo de Arias y Muñoz (2021) y Geraldo (2022). La muestra estaba compuesta por ochenta y dos trabajadores. Los resultados mediante una prueba de normalidad, con un valor p de 0 y un coeficiente Rho de Spearman de



0,805 proporcionó respaldo estadístico a estos resultados. Un sistema de incentivos basado en puntos, el uso de herramientas tecnológicas, el intercambio de turnos, las evaluaciones del estilo de liderazgo y los seminarios sobre gestión del estrés y métodos de relajación fueron algunas de las soluciones que sugirieron para subsanar estas deficiencias.

Para Quispe et al. (2020) en su investigación tuvieron como objetivo: “Analizar la relación de la motivación y el rendimiento laboral en las instituciones de ahorro y crédito de América Latina”. El grado y el alcance de la motivación dentro de los municipios afectan sustancialmente las acciones y tareas que ejecuta el personal. Al comprender estas teorías, las decisiones de las autoridades deben formular normas internas que consideren las perspectivas de los colaboradores para fomentar la mejora y la competitividad. La motivación y la satisfacción se verían profundamente influenciados por las capacidades de gestión estos organismos. Generalizando el aumento de la motivación y el rendimiento laboral ha dado lugar a beneficios aumentando la capacidades y creatividad de los trabajadores Colombia y Ecuador. En varios países, como Perú, la gobernanza inadecuada dentro de las administraciones locales ha tenido efectos perjudiciales.

3.1.2. A nivel nacional

Lazo (2020) en su investigación se propuso responder a la pregunta: “¿Cómo se relaciona la motivación intrínseca con el rendimiento laboral?” mediante una encuesta a los trabajadores de la sucursal del banco municipal de ahorro y préstamo de Huancayo. La investigación fue de naturaleza no experimental, descriptiva, correlacional y transversal, y empleó una estrategia de investigación aplicada con métodos mixtos. Para este estudio se encuestó a veinte trabajadores que estaban relacionados directa o indirectamente con las operaciones de la institución financiera. Se utilizaron dos herramientas de medición para evaluar ambas variables y recopilar datos, en el que se pudo medir, caracterizar y explicar las variables: motivación y rendimiento laboral utilizando estos instrumentos estandarizados y



verificados. Los resultados demuestran una conexión entre las características de la motivación y el rendimiento laboral. Para ello empleó Rho de Spearman. Se acepta la hipótesis alterna cuyo valor es 0,002. Por lo tanto, podemos afirmar con un 95 % de certeza que la motivación se correlaciona significativamente con el rendimiento laboral.

García y Sánchez (2021) en su investigación el objetivo era determinar: “La correlación entre la motivación y el rendimiento laboral en el sector de préstamos y ahorros Piura, 2021. Usó una técnica cuantitativa fundamental, caracterizada por un diseño no experimental y un nivel descriptivo/correlacional. La población incluía a 30 trabajadores, y la muestra se obtuvo a partir de un censo. Los datos se recopilieron mediante una encuesta y un cuestionario. Los resultados indican que el 70,00 % de los encuestados percibe la motivación como baja, el 86,67 % evalúa el rendimiento laboral como bajo. El análisis reveló una sólida relación positiva entre la motivación y el rendimiento laboral = a 0,813 y un nivel de significación de 0,000.

Espinoza (2024) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo: “Determinar los factores que motivan la mejora del rendimiento laboral de los empleados en la caja de ahorros y préstamos municipal Ica S.A.” 2024. Utilizó una metodología descriptiva, de diseño transversal. Presentó un cuestionario de 21 ítems a 30 colaboradores, que corresponde al tamaño total de la población. Los resultados indican que el 53,33 % de los trabajadores considera que existe un incentivo económico por realizar adecuadamente sus funciones. El 53,33 % considera que su remuneración es injusta en proporción a su trabajo. El 93,33 % demuestra tenacidad en la consecución de sus objetivos. El 53,33 % considera que hay deficiencias en las iniciativas y los procesos diseñados para mejorar su experiencia. El 63,33 % considera que la infraestructura y las comodidades del lugar de trabajo son suficientes para sus tareas. El 66,67 % cree que su remuneración es inadecuada en función de sus funciones y actividades. El 63,33 % cree que algunas ventajas sirven de incentivo para permanecer en el empleo. El 73,33 % considera que hay una falta de reconocimiento o incentivos por sus



contribuciones a la organización. El 63,33 % se identifica con las operaciones de la empresa. En conclusión, existe una motivación moderada, lo que pone de relieve la falta de incentivos y formación; sin embargo, los empleados se identifican en su mayoría con la organización.

Flores (2023) en su investigación tuvo objetivo: “Analizar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de ahorro y crédito de Chancay en el año 2022”, la metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, de diseño no experimental con una población de 350 y muestra 184 colaboradores. Los resultados indican que el 28,7% (55) considera que a veces existe un nivel satisfactorio de desempeño laboral. Además, el 20,1% (37) afirma que existe un nivel de rendimiento laboral constantemente alto, mientras que el 50,0% (92) menciona que siempre existe un buen nivel de rendimiento laboral entre los trabajadores de la empresa. En conclusión, existe correlación significativa entre ambas variables, con un valor $p = 0.000$.

3.1.3. A nivel local o regional

Manrique (2024) en su investigación tuvo como objetivo: “Determinar la correlación entre la motivación y el rendimiento laboral del personal involucrado en el Proyecto de Apoyo al Desarrollo Rural Andino, supervisado por la administración regional de Puno en 2024”. Se utilizó una técnica de investigación cuantitativa, caracterizada por una metodología y un enfoque no experimental, la muestra incluyó a 96 empleados, la encuesta y cuestionario se usó para recoger los datos. Los resultados indicaron que las variables estudiadas muestran una correlación positiva moderada 0,590. Según Tau b tuvo una significación de 0,000, lo que demuestra correlación significativa entre la motivación y el rendimiento.

Adco (2023) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo: “Evaluar la correlación entre la motivación y el rendimiento laboral del personal administrativo designado en los municipios provinciales región Puno para los años 2021-2022”. La técnica utilizada fue un marco correlacional con un enfoque cuantitativo, diseño transversal, método deductivo. Utilizó



una encuesta, con un cuestionario como herramienta. La técnica de recopilación de datos utilizó bases de datos bibliográficas, textos, artículos académicos e investigaciones pertinentes al tema. Los efectos revelan una clara asociación entre la motivación y el rendimiento laboral del personal administrativo.

Para Puma (2022) en su investigación busca determinar la relación entre la motivación laboral y el rendimiento docente en las IE de Azángaro. Se realiza un análisis estadístico de los parámetros socioprofesionales para discernir las principales disparidades. El estudio utilizó una metodología correlacional y cuantitativa, incluye una muestra de 198 docentes seleccionados al azar. Los principales resultados de la encuesta revelan una correlación positiva sustancial ($r: 0,406^{**}$). Lo que significa un grado modesto de relación directa con un 99 % de certeza. Un mayor grado de motivación laboral entre los educadores se correlaciona con un mejor rendimiento institucional.

Sin embargo, Laura (2022) en su investigación tuvo como propósito: "Determinar la correlación entre la motivación y el rendimiento laboral entre los empleados de una institución de salud durante el COVID-19 en Juliaca". Este estudio comenzó con una investigación fundamental, centrada en el nivel relacional y utilizando un enfoque observacional-transversal. La muestra del censo incluyó a 47 funcionarios del Centro de Salud "Guadalupe", que estaban en cuarentena debido al COVID-19. Se estableció que la correlación es positiva significativa, El valor p de $0,003 < que 0,05$, apoya esta conclusión.

Sánchez y Carrasco (2021) en su investigación se plantearon como objetivo investigar: "La relación entre la motivación por el servicio público y la satisfacción laboral". Utilizaron metodologías descriptivas y correlacional, empleando Rho Spearman para investigar el vínculo entre las variables. La muestra está compuesta por 55 colaboradores. Según los resultados existe una clara relación entre la motivación por el servicio público, compromiso y la



satisfacción laboral. La investigación tiene valiosas repercusiones prácticas para contratar personal administrativo en el gobierno regional (GORE) Puno.

Talavera et al. (2021) investigaron: “Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral entre los empleados del municipio provincial de Puno”. El estudio fue un análisis descriptivo y transversal que incluyó una muestra de 76 trabajadores. La investigación indica que los empleados muestran un grado considerable de motivación (98,7 %). En cuanto a su dimensión extrínseca (variables de higiene), la mayoría de los empleados muestran una motivación moderada (75,0 %). Asimismo, términos de dimensión intrínseca (variables motivacionales), los colaboradores muestran una motivación moderada (93,4 %). Por el contrario, los elementos con las puntuaciones medias más bajas, fue el descontento con el trabajo, la remuneración y las prestaciones (20,96). Concluye que la correlación es bastante buena entre la motivación y la satisfacción laboral.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Motivación

Definición:

Chiavenato, referenciado por León (2017) afirma que el acto de estar motivado es importante para el funcionamiento de la mente. Es un componente clave para percibir la conducta humana, incluye la percepción, actitud, personalidad y el aprendizaje. Además de interactuar con su entorno inmediato, también se comunica con otros procesos mediadores.

González (2006) caracteriza la motivación como externa cuando se deriva del exterior del individuo e interna cuando es autogenerada por el individuo. En una empresa, algunas personas desempeñan sus funciones con mayor eficacia que sus compañeros en los mismos puestos y en circunstancias laborales comparables. La organización debe contemplar las razones de este fenómeno. Para comprender el comportamiento humano, las entidades comerciales gestionadas de manera eficaz deben aprovechar el deseo de todos los miembros de



colaborar y alcanzar objetivos, fomentando así el intercambio de ideas y la pasión en el lugar de trabajo. La cuestión de mejorar la productividad de los trabajadores no es algo reciente. A principios del siglo XX, se desarrollaron teorías motivacionales, como el taylorismo, para dilucidar el impacto de este fenómeno en la productividad.

Para Martínez (2013) un elemento crítico dentro de una empresa es la productividad, lo que lleva a la siguiente pregunta: ¿Qué factores contribuyen a los diferentes niveles de rendimiento entre las personas en el lugar de trabajo? La motivación y otros factores, como el talento, la percepción del rol y la experiencia, son cruciales para esclarecer esta cuestión. La dirección suele buscar optimizar la eficiencia y la producción individuales, por lo que concentra sus esfuerzos en sus propias necesidades. Para impulsar a las personas hacia el éxito, los objetivos personales y los de la organización deben estar alineados. Para que la organización involucre a las personas en todos los niveles, no solo debe garantizar su presencia física en el lugar de trabajo para fomentar la pasión, el entusiasmo y el compromiso personal, sino que también debe esforzarse por alinear los objetivos corporativos con las metas individuales de cada empleado.

Stephen y Coulter (2005) describen el esfuerzo significativo que se realiza para lograr los propósitos de la empresa, que depende de la capacidad de cada individuo para satisfacer ciertas demandas personales. La motivación suele denotar el esfuerzo realizado para alcanzar cualquier objetivo; sin embargo, nos referimos específicamente a los objetivos de la organización, ya que nuestro énfasis se centra en los comportamientos relacionados con el trabajo. El concepto delinea tres componentes esenciales: el esfuerzo, los objetivos de la organización y los requisitos institucionales.

La teoría motivacional de Maslow

Maslow (1954) propuso una teoría motivacional que clasifica las necesidades humanas en un orden de jerarquía.



Chiavenato (1992) cita a Maslow y analiza la pirámide de necesidades y dice que; "la jerarquía de las necesidades, puede ser visualizada en una pirámide, en donde se observa que al principio se encuentran las necesidades fisiológicas y en la cima de la pirámide se encuentran las necesidades de autorrealización". De acuerdo a la estructura ya comentada las necesidades humanas identificadas por Maslow (1954) son las siguientes:

Chiavenato (1992) hace referencia a Maslow y examina la jerarquía de necesidades, afirmando que "la jerarquía de necesidades puede representarse como una pirámide, con las necesidades fisiológicas en la base y las necesidades de autorrealización en la cúspide", describió los siguientes requisitos de los seres humanos:

- a) **Necesidades fisiológicas:** Están relacionadas con la existencia del ser humano, y representan impulsos fisiológicos que obligan a la persona a buscar repetidamente su satisfacción.
- b) **Necesidades de seguridad:** Estas necesidades obligan a la persona a protegerse contra amenazas tangibles e intangibles, que son expresiones características del ser humano.
- c) **Necesidades sociales:** relacionadas con las interacciones del individuo con los demás, que influyen en su adaptación a la sociedad.
- d) **Necesidad de estima:** relacionadas con la autoestima de las personas.
- e) **Necesidades de autorrealización.** relacionadas con la aspiración de realizar el propio potencial de autorrealización.

Proceso motivacional

Chiavenato (2009) aclara que el proceso motivacional puede articularse como tal:

- Las carencias estimulan estrés y molestia en las personas, lo que los lleva a buscar un procedimiento para aliviar esa tensión.
- La persona elige una línea de actuación para compensar una necesidad, lo que le lleva a adoptar un comportamiento orientado a ese objetivo (impulso).



- Si el individuo satisface la necesidad, el proceso motivacional habrá sido eficaz. La satisfacción mitiga o erradica el déficit. Sin embargo, si un impedimento dificulta la satisfacción, se produce frustración, conflicto o tensión.
- La evaluación del rendimiento dicta un tipo de incentivo o sanción para el individuo.
- Comienza un nuevo proceso motivacional, comenzando otro ciclo.

Atributos de un individuo motivado

San Juan, citado por Alcívar (1998) describe las siguientes características:

1. Disposición optimista.
2. Identifica, expresa sus emociones.
3. Posee la capacidad de regular su estado de ánimo y sus emociones.
4. Compasivo.
5. Capaz de emitir juicios adecuados.
6. Motivado, apasionado y comprometido en todos sus esfuerzos.
7. Suficiente autoestima.
8. Capacidad para sobrellevar las dificultades y frustraciones con seguridad y superarlas.
9. Capacidad para potenciar los contrastes.

Estos rasgos indican que las personas motivadas pueden emprender acciones constructivas en cualquier etapa de su vida. Regulan sus emociones y sentimientos, lo que les permite mostrar empatía hacia los demás y adoptar una mentalidad adecuada a la hora de tomar decisiones para superar las dificultades.

Componentes de la motivación

León (2017) postula que tiene tres factores interrelacionados que se influyen mutuamente.



- a) **Necesidades.** Estas surgen cuando se produce un desequilibrio fisiológico o psicológico.
- b) **Impulsos.** Son los métodos utilizados para satisfacer las necesidades. Los impulsos provocan una conducta exploratoria y curiosa dirigida a establecer objetivos o incentivos que, una vez alcanzados, satisfagan necesidades y alivien el estrés.
- c) **Incentivos.** definido como cualquier cosa que tenga el potencial de satisfacer una necesidad, es el último componente del ciclo de motivación.

Elementos de la motivación

- Reconocer los propios sentimientos.
- Regular las emociones.
- Motivación intrínseca.
- Compasión.
- Gestión de las relaciones.

Según Daniel Goleman, citado por Alcívar (1998) un individuo puede poseer una empatía significativa, pero puede no haber adquirido las habilidades necesarias para un servicio al cliente eficaz, una tutoría competente o la coordinación hábil de los esfuerzos de los miembros del equipo.

Es importante que las personas comprendan sus propias emociones y cultiven la conciencia de sí mismas; en otras palabras, la introspección es crucial para la inteligencia emocional y para tomar decisiones importantes en la vida.

En consecuencia, Alcívar (1998) basándose en la investigación de Goleman, afirma que la regulación emocional es crucial para mantener la compostura y abstenerse de mostrar irritación o melancolía durante situaciones difíciles. El empleo de la inteligencia emocional facilita la rápida recuperación. Este punto es crucial, ya que las personas que aprenden a regular sus emociones, independientemente de su ira, pueden ejercer el autocontrol y abstenerse de



expresar su rabia a los demás, evitando así el resentimiento que podría dañar las relaciones interpersonales en contextos específicos.

Dimensiones de la motivación

Herzberg (1996) afirma que la motivación abarca las acciones y estímulos que influyen en las reacciones, comportamientos, actitudes y el esfuerzo ejercido de un individuo. Este esfuerzo se dirige y sostiene en la búsqueda de satisfacer las necesidades y lograr los resultados deseados, influenciados por dos categorías: factores motivacionales o intrínsecos y factores higiénicos o extrínsecos.

Motivación intrínseca: En cada momento dado, un individuo tiene la capacidad de formar un pensamiento, que puede ser impulsado por el pensamiento lógico, el recuerdo o la mente subconsciente. Los pensamientos están interconectados con los pensamientos y las emociones, dando como resultado final una actitud. Generar una actitud, ya sea buena o negativa, implica aspectos como la imagen que el individuo tiene de sí mismo, sus creencias, valores y normas éticas y morales. Cuando la actitud es positiva, provoca intrínsecamente la creación de una justificación para realizar una acción. Esta justificación suele denominarse motivación. La calidad de la acción depende de los conocimientos, capacidades y competencias del individuo, así como de sus propias expectativas y de otros.

a) **Motivación extrínseca:** en este aspecto, los estímulos externos deben ejercer influencia sobre los componentes cognitivos, afectivos y conductuales. Para que los elementos externos sirvan de motivación, es esencial crear una distinción en el punto de vista del individuo. Un caso ejemplar es el salario del empleado, que, por sí mismo, no es intrínsecamente motivador. Sin embargo, cuando se produce un aumento salarial, se crea un diferencial externo que influye en los pensamientos y/o emociones del individuo, motivándolo a lograr buenos resultados.



3.2.2. Desempeño Laboral

Definiciones

Araujo y Guerra (2007) afirman que el rendimiento en el trabajo, más concretamente es la capacidad de hacer que las cosas sucedan más rápidamente, con mejores resultados y con menos esfuerzo.

Según Chiavenato (2002) define como "la efectividad del personal al interior de una organización, esencial tanto para la organización como para el individuo, caracterizada por una alta calidad del trabajo". El desempeño delinea la eficacia del trabajo, específicamente la capacidad de un individuo para producir, mejorar el trabajo lo que facilita la mejora.

Stoner (1994), "El rendimiento laboral es como trabajan los miembros de una organización para alcanzar objetivos, adhiriéndose a los principios fundamentales descritos anteriormente" (p. 510).

Robbins y Judge (2019) afirman que "el rendimiento laboral depende de las habilidades necesarias para la ejecución eficiente de las tareas, por lo que es necesario un examen continuo del perfil del trabajador".

Robbins y Judge (2019) afirman que el rendimiento laboral depende de las competencias intelectuales o físicas necesarias para la ejecución eficaz de las tareas, lo que requiere una evaluación continua del perfil del trabajador.

Drucker (2002) en su examen de las ideas de desempeño laboral, aboga por el establecimiento de nuevas definiciones del término, la formulación de nuevas métricas y la necesidad de precisar el desempeño en cláusulas no mercantiles.

Robbins (2004) enfatiza la jerarquía del establecimiento de metas, que cataliza el comportamiento y mejora el rendimiento. Estas definiciones convergen en el logro de objetivos



organizacionales específicos, destacando las capacidades esenciales de los miembros de la organización para lograr resultados satisfactorios para cada meta propuesta.

Salcedo y Santos (2009) afirman que el desempeño óptimo en función de la motivación identifica las variables de la siguiente manera:

- Circunstancias laborales
- Nivel de capacitación
- Experiencia y avance tecnológico
- Bienestar físico y psicológico
- Grado de cooperación entre colegas, gerentes y superiores.
- Nivel de motivación con respecto a la acción y/o sus resultados

Elementos

Chiavenato (2000) afirma que el desempeño individual se evalúa en función de criterios predeterminados y valorados. Estos criterios incluyen factores de actitud como disciplina, cooperación, iniciativa, responsabilidad, seguridad, discreción, expresión personal, interés, creatividad.

Benavides (2002) correlaciona el desempeño con la capacidad, afirmando que las mejoras en la capacidad de los empleados conducen a un mejor desempeño. Define las competencias como "comportamientos y habilidades observables que un individuo aporta a un trabajo para cumplir sus tareas de manera efectiva y satisfactoria" (p.72).

Robbins (2004) enfatiza que un enfoque alternativo para evaluar el desempeño gerencial es concentrarse en las habilidades y competencias para lograr objetivos específicos. El mismo hace referencia a Katz, quien identificó tres talentos fundamentales de gestión: técnico, interpersonal y conceptual.



Características

Orozco (2013) afirma que la iniciativa no requiere directivas para que el personal ejecute sus trabajos; es proactiva y eficiente, capaz de abordar emergencias y desafíos con soluciones óptimas, y enfrentar las situaciones en la mayor medida posible.

Vargas et al. (2002) definen la competencia organizacional como la capacidad de los individuos para ejecutar sus roles de manera competente, teniendo en cuenta sus habilidades, talentos y conocimientos, logrando así objetivos óptimos.

Según Orozco (2013) la productividad es la producción promedio por colaborador en un tiempo determinado, que puede cuantificarse en forma física o monetariamente.

Orozco (2013) enfatiza la necesidad de reconocer a los empleados. Más allá del incentivo, este reconocimiento puede mejorar la autoestima y aumentar el esfuerzo que las personas ejercen en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Martínez (2012) afirma que la comunicación dentro de una organización es crucial, ya que establece vías entre los trabajadores para obtener información sobre procedimientos, cuestiones o datos más allá de la simple comunicación.

Métodos para la evaluación

Orozco (2013) afirma que varían no solo en diferentes niveles jerárquicos, sino también en distintos procesos o dominios de actividad, que difieren de una organización a otra. Los más y convencionales frecuentes se encuentran:

- El cuadro calificador
- Lista de verificación
- Comparación de parejas
- en función de los rangos

También se pueden identificar nuevos enfoques de evaluación, incluidos los métodos:



- Con respecto al evento fundamental
- Derivado del estudio de campo
- Evaluación colectiva
- Evaluación de colegas
- Selección

Dimensiones

Atalaya (1999) afirma que los empleados exhiben distintas tendencias hacia comportamientos asociados con actividades productivas dentro de la empresa para optimizar su calidad de vida.

El autor examina las siguientes dimensiones:

- La importancia de la tarea
- Circunstancias ocupacionales
- Reconocimiento individual y social.
- Ventaja financiera.

a) La Importancia de las tareas

Según Atalaya (1999) puede decirse que la satisfacción laboral surge de la creación de transformaciones positivas que hacen que las personas se sientan valoradas e importantes en su trabajo. Damos prioridad a las funciones que permiten a los individuos utilizar sus talentos y competencias de forma mentalmente atractiva. Por el contrario, las profesiones que carecen de dificultades pueden provocar sentimientos de insatisfacción y, en última instancia, resultados poco satisfactorios.

b) Situaciones de trabajo

Según Atalaya (1999), “los trabajadores expresan su preocupación por el lugar de trabajo, que les ofrece las circunstancias esenciales de seguridad, comodidad y limpieza que contribuyen a su productividad” (p.147-151). Según Jiménez (2013), “las condiciones de



trabajo deben ser adecuadas para que los individuos experimenten satisfacción laboral y deben estar alineadas con el ambiente de trabajo, riesgos y escenarios del servicio” (p.84).

c) Reconocimiento personal como en el social.

El trabajador necesita reconocimiento ya que intrínsecamente desea reconocimiento o aprobación en los entornos que habita. Por lo tanto, la empresa debe implantar o establecer un sistema de recompensas e incentivos para sus empleados. Gonzales (2008) afirma que cuando una organización aplica una política determinada, la satisfacción laboral será alta si los trabajadores perciben que la política se aplica de forma coherente e imparcial (p.16-17).

d) Ventaja financiera.

Newastrom de Sum (2015) la gestión y supervisión eficaces del rendimiento de los empleados su puede conseguir formulando objetivos, un marco organizativo actualizado, tecnología de vanguardia, horarios de trabajo novedosos, un mayor compromiso de los empleados y sólidos incentivos laborales. La mejora de la productividad es un aspecto esencial de la gestión eficiente. Una multitud de trabajadores pueden obtener ventajas del uso de diversos planes de incentivos financieros.

Fuentes (1994) subraya la escala remunerativa y los incentivos en la gestión de recursos humanos, son fundamentales para avalar la complacencia de los empleados y ayudar a las empresas a atraer y retener la mano de obra productiva. Los estudios sugieren que una remuneración competitiva y unos incentivos atractivos son los principales factores determinantes de la satisfacción de los empleados.

3.3. Marco conceptual

a) Apatía: es un trastorno caracterizado por una deficiencia de impulso o interés en muchos elementos de la vida, generalmente relacionado con sentimientos de incomodidad o desesperanza (Castillero, 2013).



b) Eficacia: se refiere a la capacidad de alcanzar el resultado anticipado o deseado después de la ejecución de una acción (Pérez y Merino, 2009).

c) Eficiencia: es un concepto ampliamente examinado en economía, que denota el requisito de asignaciones de recursos reducidas para producir una cantidad específica de bienes y servicios (Galán, 2018).

d) Enfoque: es la perspectiva adoptada a lo largo de la ejecución del análisis, la investigación, la teorización, etc. (Ramos, 2014).

e) Filosofía: sirve como disciplina fundamental de todas las ciencias, ofreciendo conceptos que facilitan el discurso y las conexiones entre el arte, la religión, la biología, la tecnología y otros campos (Rius, 2015).

f) Incentivos: la opinión lo tienen los colaboradores sobre como perciben recompensa que recibirá por su buen desempeño (premios, comisión, reconocimiento, vales de consumo).

g) Influencia: Surge cuando queremos explicar la recurrencia enfática de una cualidad o rasgo particular en un individuo, observado a través de su comportamiento; por lo tanto, utilizamos predominantemente este concepto para subrayar atributos específicos exhibidos por ciertos individuos o entidades (Ucha, 2012).

h) Percepción: Se refiere tanto al acto como al resultado de percibir, que abarca la capacidad de recibir imágenes, impresiones o sensaciones externas a través de los sentidos, así como la capacidad de comprender y adquirir conocimiento (Gardey y Pérez, 2012).

i) Tangible: se refiere a entidades que son materiales y pueden percibirse a través de cualquiera de los cinco sentidos. Específicamente, denota elementos que se pueden sentir al tacto o ver, con especial énfasis en aquellos perceptibles a través de la sensación táctil (del Pino, 2021).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024.

4.2. Hipótesis específica

- Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024.
- Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024.

4.3. Variables

V1. Motivación.

V2. Desempeño laboral.

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadore	Ítems	Escala de medición
Variable 1 Motivación (Frederick. Herzberg 1959) La motivación se describe como una fuerza motriz que influye en las acciones y respuestas de un individuo, moldeando su comportamiento, su actitud y el nivel de esfuerzo que realiza. Dirige y sostiene sus esfuerzos en la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades y el logro de los resultados deseados. Este proceso se ve afectado por dos elementos clave: los factores intrínsecos, que son de naturaleza motivacional, y los factores extrínsecos, a menudo denominados factores higiénicos.	1. Motivación intrínseca (factores motivacionales) 2. Motivación extrínseca (factores de higiene)	a) Trabajo interesante b) Realización personal c) Reconocimiento d) Progreso profesional e) Responsabilidad	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		a) Condiciones de trabajo b) Administración de la institución c) Remuneración d) Relación con el jefe y compañeros e) Beneficios y programas de bienestar	11 12 13,14 15,16 17	
Variable 2 Desempeño laboral Milkovich y Boudreau (1994) Se refiere a la forma en que un empleado cumple las responsabilidades asociadas a su puesto. Abarca diversos rasgos individuales para influir en los comportamientos que repercuten en los resultados.	1. La importancia de las tareas	Compromiso de realizar el esfuerzo necesario	18,19	
	2. Situaciones de trabajo	Condiciones del entorno que rigen las actividades laborales	20,21	
	3. Reconocimiento personal como en el social.	Reconocimiento de los logros personales	22,23	
	4. Beneficio económico	Disposición a comprometerse en el trabajo impulsada por incentivos.	24,25	

Nota. muestra las variables, dimensiones e indicadores.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

En este estudio se trabajó con un enfoque cuantitativo, pues permitió organizar la información en datos claros y comparables para describir las variables y analizar cómo se relacionaban entre sí.

El enfoque cuantitativo se sostiene en la idea de que los números también cuentan historias: revelan patrones, muestran tendencias y permiten observar con precisión aquello que a simple vista parece difuso. Este enfoque ayuda a comprender la realidad desde un ángulo más ordenado, convirtiendo percepciones en información concreta y verificable, lo que hace posible tomar decisiones informadas sobre el entorno estudiado (Hernández y Mendoza, 2018).

5.2. Método aplicado a la investigación

Para contrastar la hipótesis, la investigación utilizó el método deductivo como guía central del análisis.

El método deductivo funciona como un camino que baja de lo general a lo particular. Inicia en las ideas amplias, en aquello que la teoría propone, y las pone a prueba en la realidad diaria de los trabajadores. Este método permite mirar el contexto desde una lógica coherente, donde cada paso conduce al siguiente y la hipótesis se confronta con evidencia real, sin perder claridad en el razonamiento (Behar, 2008).



5.3. Tipo de investigación

Se desarrolló una investigación de tipo aplicada.

La investigación aplicada busca que el conocimiento no quede flotando en lo abstracto, sino que aterrice en las necesidades inmediatas de las personas. Su propósito es generar soluciones prácticas que puedan emplearse en el corto plazo, aportando cambios reales en los procesos o en la dinámica laboral. Este tipo de estudio recibe su valor justamente por su capacidad de transformar la teoría en acción concreta (Chávez, 2007).

5.4. Nivel de investigación

El nivel del estudio fue correlacional, con el objetivo de identificar cómo se vinculan las variables analizadas.

Un estudio correlacional no pretende forzar explicaciones causales; más bien, se enfoca en observar cómo dos fenómenos se mueven dentro de un mismo escenario y qué tan cerca o distantes están entre sí. Este nivel permite trazar relaciones que ayudan a entender la dinámica interna de una organización desde un enfoque más amplio y sensible a los matices del entorno (Cabezas et al., 2018).

5.5. Diseño de investigación

Se aplicó un diseño no experimental y transversal.

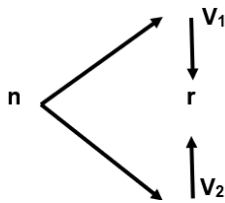
El diseño no experimental permite mirar la realidad tal como sucede, sin intervenir en ella ni alterar las condiciones naturales del entorno laboral. Al ser transversal, la investigación captura una especie de “fotografía” del momento, registrando cómo se comportan las variables en ese periodo específico. Este diseño facilita una comprensión fiel de la situación, respetando el ritmo y el contexto de quienes participan en el estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Donde:

n= representa la muestra

V1= Motivación.

V2= Desempeño laboral.



5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La población estuvo conformada por los 28 trabajadores registrados en el CAP de la cooperativa.

Cuando se habla de población en un estudio, no solo se hace referencia a un número. Se trata del conjunto de personas que dan vida al entorno investigado, de aquellos que comparten un mismo espacio laboral y cuyas experiencias permiten comprender la realidad que se desea analizar. La población reúne a todos los elementos que comparten características relevantes para el estudio y que, en conjunto, ayudan a dibujar un panorama auténtico de la situación observada (Díaz, 2005).

5.6.2. Muestra

Dado que la población es reducida, se trabajó con la totalidad de sus integrantes, es decir, los 28 trabajadores.

La muestra es, en esencia, una representación fiel de la población. En este caso, al trabajar con todos los trabajadores, se garantiza que ninguna voz quede fuera y que la realidad sea captada con la mayor claridad posible. Una buena muestra recoge las características esenciales del grupo al que pertenece, y cuando se toma al total, se evita cualquier sesgo y se fortalece la objetividad del estudio. Este enfoque permite observar el fenómeno tal como es, sin fragmentarlo ni reducirlo (Carrasco, 2005).



5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

Para obtener la información necesaria sobre las variables, se aplicó la técnica de la encuesta.

La encuesta permite acercarse a la percepción real de las personas, recogiendo de manera ordenada aquello que piensan, sienten o experimentan en su entorno laboral. Es una técnica que organiza la información siguiendo un plan claro, lo que ayuda a transformar inquietudes iniciales en datos concretos y analizables. Su valor radica en que abre una ventana directa hacia la experiencia de los participantes, permitiendo que cada respuesta contribuya a comprender mejor el problema estudiado (Tamayo, 2008).

5.7.2. Instrumento

Se utilizó un cuestionario estructurado para cada variable.

El cuestionario funciona como una especie de puente entre el investigador y los participantes. A través de preguntas claras y ordenadas, permite que cada trabajador exprese de forma sencilla cómo vive o percibe determinados aspectos de su labor diaria. Al estar estructurado en una escala de Likert, brinda un camino cómodo para que las respuestas se traduzcan en información comparable y útil para el análisis. Este tipo de instrumento destaca por su capacidad para capturar matices, registrar opiniones y convertirlas en datos que aportan profundidad al estudio (Casas et al., 2003).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Para asegurar la coherencia de los datos, se evaluó la confiabilidad del cuestionario mediante el coeficiente alfa de Cronbach, considerando como adecuado un valor superior a



0,70. La confiabilidad refleja hasta qué punto un cuestionario es capaz de ofrecer resultados estables y coherentes, sin importar cuándo o con quién se aplique.

Instrumento: V1 Motivación.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad de la primera variable

Escala de Likert	Alfa de Cronbach	Nº de encuestas	Confiabilidad
Encuesta a trabajadores	,976	17	Excelente confiabilidad

Nota. El instrumento es confiable al (97.6%).

Interpretación:

El valor de Alfa de Cronbach de 0.976 obtenido de la tabla 2 reveló que la primera variable se consiguió un nivel de confiabilidad excelente.

Tabla 3

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de los elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Está contento y a gusto con las tareas que realiza?	61,82	160,819	,825	,975
¿Cree que el papel que desempeña en su departamento le ha proporcionado oportunidades para mejorar sus habilidades y competencias?	61,46	156,480	,747	,976
¿Se siente impulsado a demostrar su experiencia, conocimientos y habilidades en el desempeño de su trabajo?	61,39	156,618	,853	,975
¿Se reconoce el alto rendimiento y existen oportunidades de promoción profesional dentro de la organización?	61,57	155,735	,849	,975
Cuando ejecuta sus responsabilidades, ¿busca el reconocimiento de su supervisor?	61,46	160,258	,825	,975
¿Se reconoce su trabajo con prontitud dentro de la organización?	61,43	156,476	,798	,975
¿Tiene el departamento de recursos humanos políticas establecidas para los ascensos de los empleados?	61,18	155,337	,855	,975



¿La perspectiva de ascender a un puesto superior le anima a mejorar su rendimiento en el trabajo?	61,61	148,914	,922	,974
¿Se siente más seguro y motivado cada vez que se le confían mayores responsabilidades?	61,75	156,120	,917	,974
¿Su puesto actual le supone un reto y le proporciona satisfacción personal?	61,46	159,221	,823	,975
¿Influyen las condiciones físicas de su oficina en su rendimiento laboral?	61,61	148,914	,922	,974
¿La dirección de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos es importante para que usted trabaje con garantía y seguridad?	61,75	156,120	,917	,974
¿Considera que su remuneración refleja sus competencias, conocimientos y las responsabilidades que asume?	61,46	159,221	,823	,975
¿Percibe equidad en las prácticas de remuneración para todos los empleados de la organización?	61,68	164,522	,705	,977
¿Su supervisor reconoce sus logros cuando realiza sus tareas con eficacia?	61,46	151,443	,896	,974
¿Sus relaciones con los compañeros le animan a colaborar en equipo?	61,57	155,069	,717	,977
¿Recibe regularmente formación que mejore su capacidad para realizar sus tareas?	61,61	148,914	,922	,974

Nota. Total, de elementos utilizados.

Instrumento: V2 Desempeño laboral.

Tabla 4

Análisis de confiabilidad de la segunda variable

Escala de Likert	Alfa de Cronbach	Nº de encuestas	Confiabilidad
Encuesta a trabajadores	,938	8	Excelente confiabilidad

Nota. El instrumento es confiable al (93.8%).

Interpretación:

El valor de Alfa de Cronbach de 0.938 obtenido de la tabla 4 reveló que en la segunda variable se consiguió un nivel de confiabilidad excelente.



Tabla 5

Número total de preguntas

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de los elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cree que su función actual se ajusta a sus cualificaciones?	27,25	21,231	,744	,933
¿Considera significativas las tareas que realiza?	27,04	20,480	,831	,927
¿Cree que existen oportunidades de ascenso o de aumento de responsabilidades dentro de la organización?	27,04	21,147	,783	,930
¿Su supervisor responde oportunamente a sus preocupaciones sobre sus funciones?	26,75	21,972	,773	,931
¿Ha obtenido algún tipo de reconocimiento de la organización a lo largo de su empleo?	27,32	22,078	,775	,931
¿Se le ha considerado o ha expresado interés en asumir responsabilidades adicionales dentro de la organización?	26,89	20,099	,873	,923
¿Su puesto le permite alcanzar sus objetivos financieros?	27,11	22,321	,817	,929
¿Se recompensan sus logros en el trabajo con un incentivo económico?	26,86	21,090	,706	,937

Nota. Total, de elementos utilizados.

5.8.2. Validez

El instrumento fue evaluado y validado por un especialista cualificado, que posteriormente aportó sus puntos de vista.

Dr. Benigno Callata Quispe

La validez expresa hasta qué punto un instrumento realmente mide aquello que pretende medir. No se trata solo de formular preguntas, sino de asegurarse de que cada una de ellas capture con precisión la esencia de la variable estudiada. Por eso se recurre al juicio de especialistas, quienes revisan, cuestionan y afinan cada ítem para garantizar que el cuestionario sea claro, pertinente y fiel al propósito del estudio. Su intervención no solo mejora la calidad



del instrumento, sino que fortalece la credibilidad de los resultados al asegurar que lo medido corresponde, efectivamente, a lo que se busca comprender (Arias, 2019).

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Los resultados se lograron a través de una encuesta a empleados, utilizando software de procesamiento de texto y datos para generar tablas, figuras y análisis.

Esbozaré la metodología empleada en el análisis:

- Esta técnica facilita la organización y sistematización de la información obtenida al documentarla en las formas requeridas.
- Después de depurar las tablas, figuras, se importó a Word para su interpretación y análisis.

5.10. Contrastación de hipótesis

Para poner a prueba las hipótesis del estudio se utilizó el estadístico Tau-b de Kendall, una herramienta que permite observar con claridad si las relaciones planteadas encuentran respaldo en los datos o deben ser descartadas. El proceso inició con un análisis univariante para cada hipótesis, lo que permitió entender cómo se comportaban las variables por separado antes de compararlas entre sí. Luego, esa información fue trasladada a Excel y posteriormente procesada en SPSS, donde se realizó la contrastación final. Este recorrido analítico aseguró que las conclusiones no surgieran de intuiciones, sino de un examen cuidadoso y ordenado de los resultados.

Planteamiento de hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024.

H1: Existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024.

Tabla 6

Contraste de la hipótesis general

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significado aproximado
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,695	,114	4,594	,000
Número de casos efectivos		28			

Nota. el valor de $p = 0.000 < 0.05$.

Decisión:

Los resultados obtenidos en la tabla 6 revelan un valor p de 0.000, lo que permitió rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1). Esta evidencia estadística muestra, con total claridad, que la motivación y el desempeño laboral mantienen una relación significativa entre los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Limitada, en el ámbito de Macusani – Crucero durante el año 2024. En otras palabras, cuando la motivación se fortalece, también lo hace el desempeño, y ese vínculo se expresa de manera consistente en los datos recogidos.



Contraste de la HE 1:

Planteamiento:

H0: No existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024.

H1: Existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024.

Tabla 7

Contraste de la hipótesis específica 1

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significado aproximado
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,799	,095	5,989	,000
Número de casos efectivos		28			

Nota. el valor de $p = 0.000 < 0.05$.

Decisión:

Del mismo modo, en la tabla 7, el valor p nuevamente asciende a 0.000, reafirmando la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la alterna (H_1). Este resultado confirma que la motivación intrínseca esa fuerza que nace del interés personal, la satisfacción por el trabajo bien hecho y la iniciativa propia se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores. La evidencia muestra que cuando los trabajadores encuentran motivos internos que los impulsan, su rendimiento mejora de forma tangible dentro de la cooperativa.



Contraste de la HE 2:

Planteamiento:

H0: No existe relación significativa entre la Motivación extrínseca y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024.

H1: Existe relación significativa entre la Motivación extrínseca y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024.

Tabla 8

Contraste de la hipótesis específica 2

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significado aproximado
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,686	,110	4,647	,000
Número de casos efectivos		28			

Nota. el valor de $p = 0.000 < 0.05$.

Decisión:

Finalmente, en la tabla 8, el análisis vuelve a arrojar un valor p de 0.000, lo que mantiene el mismo criterio estadístico: se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁). Esto permite afirmar que la motivación extrínseca aquella que proviene de reconocimientos, incentivos o condiciones externas también guarda una relación significativa con el desempeño laboral. En este caso, los datos dejan ver que los estímulos externos, cuando son adecuados y oportunos, contribuyen a que los trabajadores desarrollen sus funciones con mayor eficacia.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,227	28	,001	,905	28	,015
Desempeño laboral	,187	28	,013	,877	28	,003

Nota. p-valor < 0.05.

Interpretación:

Para la evaluación de la normalidad de los datos se empleó la prueba Shapiro–Wilk en la tabla 9, este es un método especialmente adecuado cuando el tamaño muestral es menor a 50 participantes. Los resultados obtenidos mostraron valores de $p = 0.015$ y $p = 0.003$, ambos claramente inferiores al umbral de 0.05. Esta condición evidencia que los datos no siguen una distribución normal, lo que obliga a tomar distancia de los procedimientos paramétricos tradicionales.

Ante este escenario, y siguiendo una lógica estadística coherente, se optó por utilizar el coeficiente Rho de Spearman para analizar la correlación entre las variables. Este estadístico es ideal cuando los datos presentan comportamientos irregulares o asimétricos, ya que permite captar la relación existente sin asumir normalidad.

Tabla 10

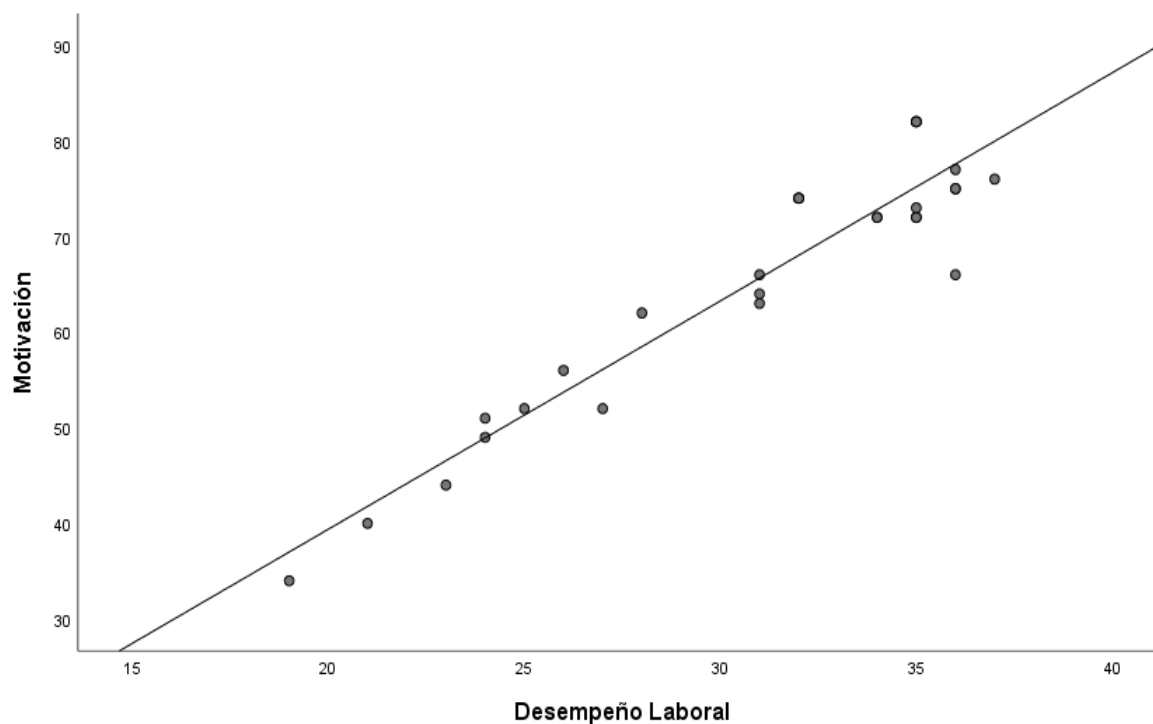
Correlación entre la motivación y el desempeño laboral

		Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman		1,000	,861
	Motivación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	28	28

Nota. La asociación conseguida en esta tabla es positiva.

Figura 1

Dispersión entre la motivación y el desempeño laboral



Nota. Esta figura proviene de la tabla 10.



Interpretación:

Los resultados de la tabla 10 revelan un coeficiente Rho de 0.861 entre la motivación y el desempeño laboral, un valor que se ubica dentro de una correlación positiva alta. Este resultado no solo refleja una asociación fuerte entre ambas variables, sino que deja ver que, cuando la motivación de los trabajadores aumenta, su desempeño tiende a mejorar de manera consistente. La fortaleza del coeficiente sugiere que la motivación funciona como un motor interno que impulsa la calidad del trabajo, influye en la disposición para asumir tareas y, en general, favorece un rendimiento más sólido dentro de la cooperativa.

Objetivos específicos:

OE 1.

Tabla 11

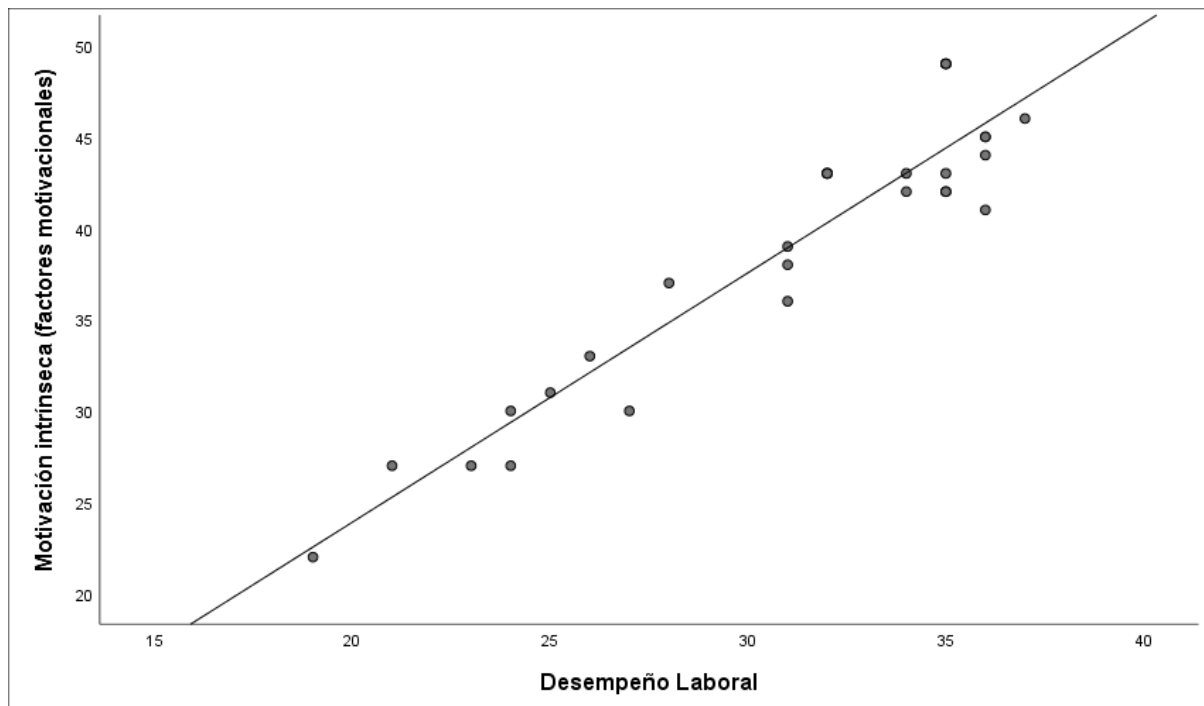
Correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño Laboral

		Motivación intrínseca	Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	1,000	,868
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Sig. (bilateral)	,000
	N	28	28

Nota. La asociación conseguida en esta tabla es positiva.

Figura 2

Dispersión entre la motivación intrínseca y el desempeño Laboral



Nota. Esta figura muestra la dispersión de las variables.

Interpretación:

En la tabla 11, el análisis arroja un coeficiente Rho de 0.868 entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, situándose nuevamente dentro de una correlación positiva alta. Este hallazgo es especialmente significativo, pues evidencia que los impulsos que provienen del interior del trabajador como el gusto por las tareas, la satisfacción personal y el compromiso con sus funciones tienen un impacto profundo en la manera en que ejecutan su labor diaria. En otras palabras, cuando un trabajador encuentra sentido y gratificación en lo que hace, ese bienestar interno se traduce directamente en un desempeño más eficiente y responsable.

OE 2.

Tabla 12

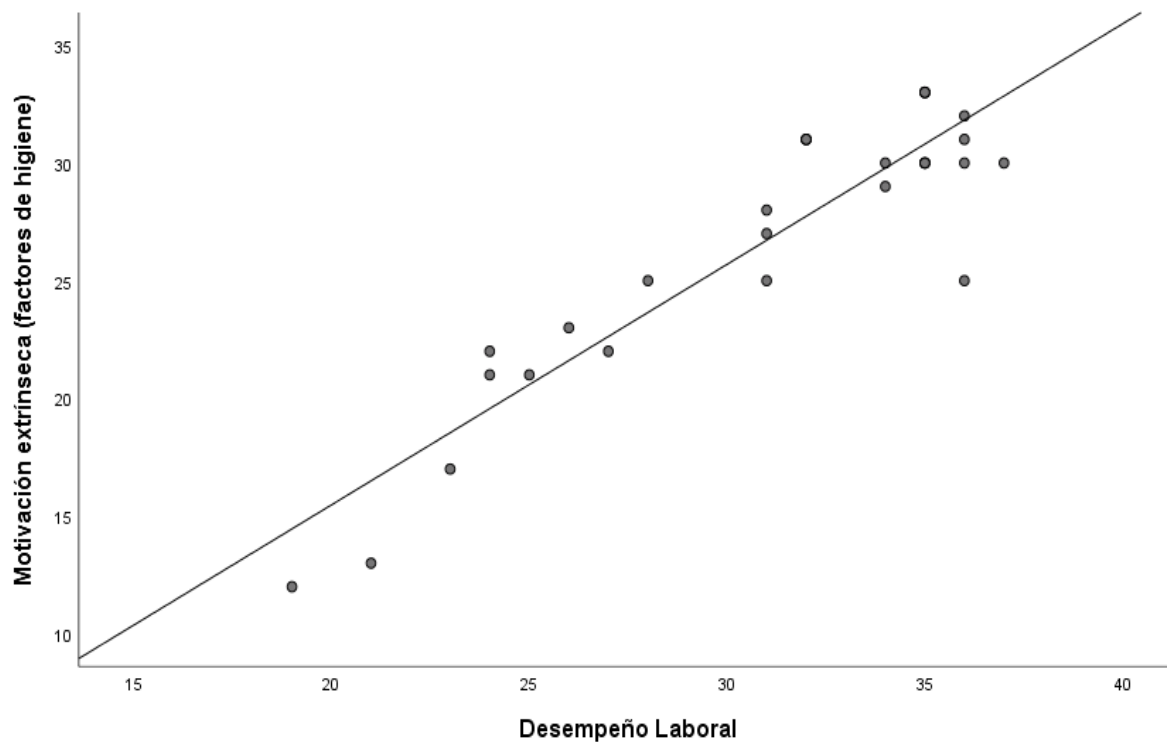
Correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral

		Motivación intrínseca	Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	1,000	,773
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	.	,000
	Sig. (bilateral)		
	N	28	28

Nota. La asociación conseguida en esta tabla es positiva.

Figura 3

Dispersión entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral



Nota. Esta figura muestra la dispersión de las variables.



Interpretación:

Por su parte, la tabla 12 muestra un coeficiente Rho de 0.773 entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral, valor que también corresponde a una correlación positiva alta. Aquí se observa que los factores externos como el reconocimiento, los incentivos o las condiciones laborales influyen de manera importante en la forma en que los trabajadores desarrollan sus actividades. Aunque su intensidad es ligeramente menor que la motivación intrínseca, sigue siendo un componente clave para fomentar un desempeño estable y productivo. Los datos sugieren que los estímulos externos, cuando son oportunos y justos, fortalecen la actitud y la disposición del trabajador para cumplir sus responsabilidades.

6.2. Discusión de resultados

La investigación titulada “motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024”. Los instrumentos revelaron una confiabilidad de 0,976 (97,6%) en la variable motivación y de 0,938 (93,8%) para la variable desempeño laboral, concluyendo que los instrumentos son altamente confiables. los resultados muestran una correlación positiva muy fuerte = a 0.861 (86.10%), según los hallazgos estadísticos de Rho de Spearman. De manera similar, se acepta la hipótesis alterna como lo indican los resultados de $p = 0.000$. Se concluye que una mayor motivación se correlaciona con un mejor desempeño laboral.

A diferencia de Araque (2022) cuyo estudio buscó examinar la correlación entre la motivación y su efecto en el desempeño laboral de la COOPAC Virgen del Cisne en el Cantón 2021, esta investigación empleó metodologías históricas, analíticas y deductivas, el estudio fue de campo y bibliográficas, cuantitativa, descriptiva y correlacional, utilizó técnicas de entrevistas y censos para la recopilación de datos de los colaboradores, la confiabilidad fue de 0.781. Los resultados revelaron que las variables motivación y desempeño laboral están correlacionadas moderadamente positiva, con un coeficiente de 0,565 y un nivel de



significancia de 0,03. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna. La motivación influye en el desempeño laboral.

De igual forma, Lazo (2020) buscó determinar la correlación entre la motivación de los empleados y el desempeño laboral en la caja de ahorro y crédito municipal de Huancayo 2020. empleó un diseño descriptivo mixto, aplicado, no experimental, correlacional y transversal, utilizando una muestra de 20 colaboradores. Los efectos indican una correlación positiva fuerte entre la motivación y el desempeño laboral, así mismo se rechaza la hipótesis nula ($P.=0,002$), por lo que se puede afirmar que existe un vínculo significativo entre la motivación y el rendimiento laboral.

García y Sánchez (2021) buscaron determinar la correlación entre la motivación y el desempeño laboral dentro del sector de préstamos y ahorro en una microfinanciera, Piura 2021. El estudio empleó una técnica cuantitativa, básica con un diseño no experimental y un nivel descriptivo-correlacional. La población fue de 30 colaboradores y la muestra se derivó de un censo. Mediante una encuesta y cuestionario recolecto los datos. Los resultados indicaron que el 70,00% de los encuestados percibe la motivación como baja, mientras que el 86,67% evalúa el rendimiento laboral como bajo. El análisis revela un vínculo positivo robusto entre la motivación y el desempeño laboral, cuya correlación fue de 0.813 y un α -valor = 0.000.

Rojas (2021) realizó una investigación empleando una metodología cuantitativa, descriptiva-correlacional de diseño no experimental, utilizando una muestra de 80 colaboradores de la cooperativa CREDICOOP de la agencia Puno, donde sirvieron de instrumentos una encuesta y un cuestionario. Se realizó un análisis estadístico descriptivo y bivariado utilizando Rho de Spearman. El estudio revela que los 80 empleados de la cooperativa CREDICOOP en la agencia de Puno exhiben una correlación positiva entre la motivación y el desempeño laboral. Esta relación se evidencia a través de la cooperación, el trabajo en equipo, el logro de objetivos, la ejecución de tareas y la disciplina laboral.



CONCLUSIONES

PRIMERA. Con respecto al objetivo general, los resultados muestran una correlación positiva alta entre la motivación y el desempeño laboral, expresada en un coeficiente Rho de 0.861 (86.10%). Este valor revela que ambas variables avanzan en la misma dirección: cuando los niveles de motivación aumentan, el desempeño laboral tiende a elevarse de manera consistente. A ello se suma el p-valor de 0.000, que se encuentra muy por debajo del umbral de significancia de 0.05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, confirmando que la relación identificada es estadísticamente significativa.

SEGUNDA. En relación con el primer objetivo específico, se identificó una correlación positiva alta entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, obteniéndose un coeficiente Rho de 0.868 (86.80%). Este resultado evidencia que los impulsos internos del trabajador como la satisfacción personal, el compromiso y el interés genuino por sus tareas ejercen un impacto determinante en la calidad de su desempeño. El p-valor de 0.000 respalda esta conclusión, pues confirma que la relación no es producto del azar, permitiendo nuevamente aceptar la hipótesis alterna.

TERCERA. Respecto al segundo objetivo específico, se halló una correlación positiva alta entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral, reflejada en un coeficiente Rho de 0.773 (77.30%). Este valor demuestra que los estímulos externos como el reconocimiento, los incentivos y las condiciones laborales también influyen significativamente en el rendimiento de los trabajadores. El análisis estadístico, sustentado en un p-valor de 0.000, confirma la existencia de esta relación y permitió aceptar la hipótesis alterna, fortaleciendo la idea de que los factores externos complementan de forma relevante la motivación del personal.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al gerente de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Limitada, desarrolle un plan de mejora que incentive a los empleados a identificarse mejor con sus roles y conseguir los objetivos establecidos. Esto puede lograrse mediante la implementación de iniciativas como el programa empleado del mes y oportunidades de horas extra, junto con recompensas no monetarias como capacitación certificada y charlas motivacionales.

SEGUNDA: Además, reconociendo la correlación positiva muy fuerte entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, al gerente de talento humano de la COOPAC Cabanillas Mañazo Limitada, se recomienda que debe apoyar continuamente a los empleados para asegurar que sientan que su trabajo es altamente valorado por la organización, lo cual debe reflejarse en reconocimientos que los motiven intrínsecamente.

TERCERA: Asimismo, considerando la correlación positiva muy fuerte entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral, se recomienda que el gerente de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Limitada debe participar en actividades de mentoría con los empleados sobre las condiciones laborales, el salario, las relaciones con los supervisores y los beneficios, permitiéndoles tomar medidas mediante estrategias que motiven extrínsecamente a su fuerza laboral.



REFERENCIAS

- Adco, J. (2023). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la región Puno 2021 – 2022. *Revista de Pensamiento Crítico Aymara*, 4(2), 39–50. <https://doi.org/10.56736/2023/65>
- Alcivar, N. (1998). Motivacion. Trabajo de investigación. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33636/1/D%c3%adaz%20-%20Torres.pdf>
- Araque, E. (2022). La motivación y el rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito virgen del cisne del cantón la maná, año 2021. *Repositorio Uta*, 67. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6265>
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Universidad Bellosos Chacin. Venezuela. Barceló UOC, rambla.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología - Año III N° 5* Setiembre. p.147-151.
- Benavides, O. (2002). Competencias y Competitividad. Diseño para una mejor organización, Edición. México:
- Bateman, T. S.; Snell, S.A. (2009). Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. México: McGraw-Hill. Bertalanffy
- Chiavenato i. (1992). “Introducción a la Teoría General de la Administración”. Ed Mc Graw Hill, México,
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Brasil: McGrawHill. p. 5-135-202-253.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Primera Edición. México



- Chiavenato, I. (2007) "Administración de Recursos Humanos". Ed Mc Graw Hill, México.
- Chiavenato I. (2009). "Gestión del Talento Humano". 3ra edición. Ed Mc Graw Hill/ Interamericano editor SA de CV, México.
- Díaz, N., & Torres, C. (2018). Motivación en el desempeño laboral del personal docente.
- Diseño de talleres motivacionales de cultura colaborativa. trabajo de investigación, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33636/1/D%c3%adaz%20-%20Torres.pdf>
- Espinoza, K. (2024). Motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A., distrito de San Vicente, 2024.
- Fuentes, M. (1994). Tecnologías sociales, Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional. Universidad Católica Santa María. Arequipa, Perú. p.57.
- Flores, W. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, empresa agropecuaria Ransa - Chancay 2022.
- García, N., & Sánchez, L. (2021). Motivación y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021. In Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro (Vol. 1).
- Gómez, D. (2010). Recursos humanos fundamentos del comportamiento en la empresa
- González, G. M. J. (2006). Habilidades directivas. Antequera (Málaga: Innovación y Cualificación.
- Hernández S, Fernández C, & Baptista L. (2010). Metodología de la Investigación. Lima: El Comercio S.A.
- Herzberg F. (1996). "La naturaleza del trabajo y el hombre", Cleveland, Ohio, The World Publishing Co, Citado en: Chiavenato I. (1998). "Administración de Recursos Humanos". Ed Mc Graw Hill, México.



Laura, D. (2022). Motivación y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud en cuarentena por covid-19, Juliaca 2021.

<http://www.repositorio.autonomaedica.edu.pe/handle/autonomaedica/1900>

Lazo, X. (2020). La motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en la agencia la Oroya 2020.

León, G. (2017). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de CAJAY. Trabajo de investigación, Huacho-Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-0116.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Leon, S., Aburto, J., Moreno, F., Hinostroza, D., & Tello, D. (2023). Motivación y productividad laboral en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito de la selva central - Perú. E-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 1–8.

<http://revista.investigaciondetecnologias.com/index.php/e-RMS/article/view/21>

Manrique, J. (2024). Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Programa de Apoyo al Desarrollo Rural Andino, Gobierno Regional Puno 2024

Martínez (2012). Importancia del área de gestión humana para la empresa. Recuperado: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/importancia-del-rrhh-en-las-empresas/>

Martínez, G. M. del C. (2013). La gestión empresarial [recurso electrónico] Equilibrando objetivos y valores \$c. España: Díaz de Santos.

Maslow, A., (1954) "Motivation and personality", Nueva York.

Organización Internacional del Trabajo (1919). Tratado de Versalles.



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI – CRUCERO 2024.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Existe relación entre la Motivación y el Desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación de la motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024? ¿Cuál es la relación de la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocer la relación entre la motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024 Determinar la relación entre la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024 	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024 Existe relación significativa entre la Motivación extrínseca y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024 	<p>VARIABLE 01: MOTIVACIÓN</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Motivación extrínseca</p> <ol style="list-style-type: none"> Trabajo interesante Realización personal Reconocimiento Progreso profesional Responsabilidad <p>Motivación intrínseca</p> <ol style="list-style-type: none"> Condiciones de trabajo Administración de la institución Remuneración Relación con el jefe y compañeros Beneficios y programas de bienestar <p>VARIABLE 02: DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>La importancia de las tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> Compromiso de realizar el esfuerzo necesario Situaciones de trabajo Condiciones del entorno que rigen las actividades laborales <p>Reconocimiento personal como en el social.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de los logros personales <p>Beneficio económico</p> <ul style="list-style-type: none"> Disposición a comprometerse en el trabajo impulsada por incentivos. 	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Método Deductivo</p> <p>Tipo Aplicada</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño metodológico No experimental</p> <p>Población 28 trabajadores</p> <p>Muestra 28 trabajadores</p> <p>Técnica encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p> <p>Análisis de datos Uso del estadístico SPSS 26</p>

Nota: Elaboración propia.



Instrumento

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Estimado Sr.(a):

Agradecemos su colaboración en brindar sus apreciaciones respecto a la institución para el proyecto de investigación titulado: Motivación y Desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo Limitada, Macusani – Crucero 2024

Variable 1: Motivación:

Dimensión 1: Motivación intrínseca (factores motivacionales)					
Nº	ITEMS	Nunca	Casi	A veces	Casi Siempre
1	¿Está contento y a gusto con las tareas que realiza?	1	2	3	4 5
2	¿Cree que el papel que desempeña en su departamento le ha proporcionado oportunidades para mejorar sus habilidades y competencias?	1	2	3	4 5
3	¿Se siente impulsado a demostrar su experiencia, conocimientos y habilidades en el desempeño de su trabajo?	1	2	3	4 5
4	¿Se reconoce el alto rendimiento y existen oportunidades de promoción profesional dentro de la organización?	1	2	3	4 5
5	Cuando ejecuta sus responsabilidades, ¿busca el reconocimiento de su supervisor?	1	2	3	4 5
6	¿Se reconoce su trabajo con prontitud dentro de la organización?	1	2	3	4 5
7	¿Tiene el departamento de recursos humanos políticas establecidas para los ascensos de los empleados?	1	2	3	4 5
8	¿La perspectiva de ascender a un puesto superior le anima a mejorar su rendimiento en el trabajo?	1	2	3	4 5
9	¿Se siente más seguro y motivado cada vez que se le confían mayores responsabilidades?	1	2	3	4 5
10	¿Su puesto actual le supone un reto y le proporciona satisfacción personal?	1	2	3	4 5
Dimensión 3: Motivación extrínseca (factores de higiene)					
11	¿Influyen las condiciones físicas de su oficina en su rendimiento laboral?	1	2	3	4 5
12	¿La dirección de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos es importante para que usted trabaje con garantía y seguridad?	1	2	3	4 5
13	¿Considera que su remuneración refleja sus competencias, conocimientos y las responsabilidades que asume?	1	2	3	4 5
14	¿Percibe equidad en las prácticas de remuneración para todos los empleados de la organización?	1	2	3	4 5



15	¿Su supervisor reconoce sus logros cuando realiza sus tareas con eficacia?	1	2	3	4	5
16	¿Sus relaciones con los compañeros le animan a colaborar en equipo?	1	2	3	4	5
17	¿Recibe regularmente formación que mejore su capacidad para realizar sus tareas?	1	2	3	4	5

Variable 2: Desempeño laboral:

Dimensión 1: La importancia de las tareas						
18	¿Cree que su función actual se ajusta a sus cualificaciones?	1	2	3	4	5
19	¿Considera significativas las tareas que realiza?	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Situaciones de trabajo						
20	¿Cree que existen oportunidades de ascenso o de aumento de responsabilidades dentro de la organización?	1	2	3	4	5
21	¿Su supervisor responde oportunamente a sus preocupaciones sobre sus funciones?	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Reconocimiento personal como en el social.						
22	¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa durante su mandato?	1	2	3	4	5
23	¿Se le ha considerado o ha expresado interés en asumir responsabilidades adicionales dentro de la organización?	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Beneficio económico						
24	¿Su puesto le permite alcanzar sus objetivos financieros?	1	2	3	4	5
25	¿Se recompensan sus logros en el trabajo con un incentivo económico?	1	2	3	4	5

Agradecido por su participación:



Validez de instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título de la tesis: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA, MACUSANI – CRUCERO 2024

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : BONIANO CALLATA Quispe
PROFESIÓN : Lic. Administración
CARGO ACTUAL : DOCENTE
GRADO ACADÉMICO : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente 2=Regular 3 = Buena 4 = Muy buena 5= Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 =

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)

Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: 30 de diciembre del 2024, Juliaca

Firma

DNI N° 01693080

N° Celular 977597694



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 25-10-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Tania Milagros Quispe Pari

Dirección: Jirón almagro 410 - Juliaca

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 44312003

Teléfono: 982444704 email: Taniamilagrosqp159@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas

Escuela Profesional o Mención: Administración y Negocios Internacionales

Título o Grado Académico a optar: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Asesor: Dra. Yenny Rosario Acero Apaza

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO LIMITADA,
MACUSANI – CRUCERO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): motivación, desempeño laboral, trabajadores, cooperativa.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: **Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO)**

Firma de Autor
Tania Milagros Quispe Pari



huella digital

Juliaca, 25 de noviembre de 2025

Fecha