



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO  
LABORAL DEL PERSONAL DE CREDITOS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO CREDITO SANTA MARIA  
MADALENA**

**AGENCIA - CHINCHA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**PRESENTADO POR:**

**CUZCANO FELIX JHOANNA ELIZABETH**

**ASESOR:**

**MG. CAMPOS SOBRINO MARIANA ALEJANDRA**

**2017**

**CHINCHA-ICA-PERU, 2018**

DEDICATORIA

A mis padres, por el apoyo incondicional  
durante toda mi vida

## RESUMEN

El presente trabajo se ha desarrollado con el objetivo de identificar los factores de motivación que están influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena – Agencia Chincha.

Dentro de los factores de motivación se tomaron en cuenta los factores higiénicos y factores motivacionales de la teoría de Frederick Irving Herzberg; referente al desempeño laboral se tomó como base la teoría de Idalberto Chiavenato. El tipo de investigación utilizada es la aplicada; el nivel de investigación es descriptivo, correlacional y explicativo; el método de la investigación es deductivo y el diseño de investigación es no experimental dentro de ella se encuentra el diseño transeccional o transversal y los diseños transeccionales explicativos causales. La población para esta investigación está conformada por 40 analistas de crédito que son objeto de estudio. Se utilizó la técnica de encuestas (entrevista estructurada). el mismo que nos permitió recoger las percepciones de los trabajadores acerca de su motivación y la percepción del jefe inmediato respecto del desempeño laboral de cada analista, y para el procesamiento de datos se utilizó el método estadístico Chi Cuadrado y el Coeficiente de Correlación de Spearman, necesario para la contrastación de las hipótesis, demostrándose de este modo que los factores de motivación influyen, efectivamente, en el desempeño laboral de los analistas de crédito y así demostrándose las hipótesis específicas: Los factores higiénicos influyen significativamente en el mejoramiento continuo de los analistas de crédito y los factores motivacionales influyen efectivamente en el rendimiento laboral de los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena – Agencia Chincha, asimismo se realizaron cuadros estadísticos para el análisis e interpretación.

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| CARÁTULA                                   | 1  |
| DEDICATORIA                                | 2  |
| RESUMEN                                    | 3  |
| ÍNDICE                                     | 4  |
| I. INTRODUCCIÓN                            | 5  |
| II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN       | 6  |
| a) DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA | 6  |
| b) FORMULACIÓN DEL PROBLEMA                | 7  |
| c) JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN       | 7  |
| d) HIPÓTESIS                               | 8  |
| e) VARIABLES                               | 9  |
| III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN         | 10 |
| a) OBJETIVO GENERAL                        | 10 |
| b) OBJETIVOS ESPECÍFICOS                   | 10 |
| IV. MARCO TEÓRICO                          | 10 |
| V. MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS                | 13 |
| VI. RESULTADOS                             | 15 |
| a) CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS           | 40 |
| VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES        | 42 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| a) CONCLUSIONES    | 42 |
| b) RECOMENDACIONES | 43 |
| BIBLIOGRAFÍA       | 44 |
| ANEXOS             | 45 |

## I. INTRODUCCIÓN

Considerando la alta competencia que surge en el mercado, las organizaciones están preocupadas en el desarrollo de las habilidades, destrezas y conocimientos del personal que está a su cargo. Para lograr mejoras sustanciales en la productividad de los colaboradores, así como la satisfacción y fidelización del cliente es necesario que las empresas empiecen a actuar con una visión dirigida a su personal. Se ha visto que anualmente múltiples empresas estadísticas muestran las empresas en las que el nivel de satisfacción del colaborador es elevado, y contrarrestando esto podemos palpar la realidad de la mayoría de empresas del sector, donde la realidad es totalmente distinta.

¿Cómo podemos lograr una calidad de servicio como la de las empresas que se ubican en dichas listas? Durante lo largo del trabajo explicaremos los procedimientos que dichas empresas siguen, así como el proceso de investigación que se ha seguido en el que analizamos el ambiente de trabajo y la satisfacción del personal de Ahorro y crédito Santa María Magdalena.

## II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

### a. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El activo máspreciado de todas las empresas es el capital humano, realizan quizás la labor más importante en cada una de las organizaciones, iniciando desde la producción de un bien o servicio, realizando la labor de la venta o haciéndose cargo de cualquiera de las áreas funciones enfocándose en los procesos de la administración. Sin los recursos humanos no se podría realizar ninguna de estas funciones, dificultando completamente los procesos. El éxito de las empresas dependerá principalmente de la calidad de sus profesionales, y hay que considerar que las organizaciones tienen que contribuir en el crecimiento profesional. Parte de ese crecimiento involucrará que se encuentren motivados, para de esta forma puedan lograr todos los objetivos planteados y contrarrestar cualquier ataque de la competencia.

Quizás se considere que la motivación es un tema muy trillado y simple que no merezca un estudio profundo, sin embargo se demostrará con la investigación que los niveles de motivación influyen en gran medida en la productividad de las personas. Basándonos en un estudio experimental queremos descubrir la influencia de la motivación en el rendimiento laboral.

Hay que considerar que no solo dependerá del nivel de motivación de las personas, los conocimientos teóricos y prácticos también forman parte esencial del proceso. Por ello también se verificará el nivel de influencia de dichos conocimientos en la productividad empresarial.

El trabajo de investigación fue ejecutado en la COOPAC. Santa María Magdalena – Agencia Chincha a los colaboradores del área de Créditos, donde se pudo observar diversos inconvenientes entre los

cuales se encuentran: reclamos constantes por la falta de los pagos de los socios, poca comunicación entre el analista y el jefe inmediato, el no cumplimiento de las labores que se asigna por parte de la gerencia de créditos, muchas veces los gerentes y/o administradores solo se concentran en los resultados y no en el porqué de dichos resultados. Todo ello es un motivo para que se haya realizado esta investigación ya que se espera obtener excelentes resultados.

Para lograr entender los aspectos relacionados a la motivación, su influencia, los tipos de motivación y los niveles que se puede lograr se ha decidido plantear el problema de investigación:

#### FACTORES DE MOTIVACIÓN QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA COOPAC. SANTA MARÍA MAGDALENA – AGENCIA CHINCHA

##### b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores de motivación que influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena – Agencia Chincha?

##### c. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló para determinar ¿cuáles son los motivos de los trabajadores al momento de adoptar actitudes o comportamientos en las organizaciones? y a su vez ¿en qué medida influye en el desempeño laboral de los trabajadores dichos comportamientos?

Actualmente las organizaciones se plantean como obtener lo mejor de cada trabajador, como lograr que se genere una sinergia propia y constante que motiven al trabajador a desempeñarse de manera exitosa a medida que transcurre el tiempo. Existe una serie de factores que se integran y cohesionan como: los factores higiénicos y motivacionales, que se plasman y proyectan en los trabajadores y se refleja en el desempeño de las actividades que realiza; he allí el punto central de esta investigación, ya que se busca identificar qué factores motivan al

trabajador y cómo influye en su desempeño laboral; y de ese modo buscan determinar el conjunto de factores que permitan mejorar la satisfacción de las necesidades personales, sociales y de superación por parte de los trabajadores en las organizaciones.

Debe generarse desde la gerencia a través de estrategias, planes y programas de compensaciones y estímulo de superación. En este sentido las organizaciones deben crear afinidad y compromiso en el trabajador con el propósito de generar mayores expectativas de compensación al punto de que el trabajador considere su ambiente laboral como parte íntegra de su vida. Presentando la necesidad y obligación adquirida de dar lo mejor en busca de mayores y mejores beneficios. Así mismo, esta investigación es un punto de partida para otras investigaciones que involucren las relaciones laborales de las personas que prestan sus servicios en organizaciones. Además, los resultados podrían ser un insumo para la organización. el cual les permitirá darse cuenta de las posibles deficiencias que se pueda presentar en determinado momento y por consiguiente establecer estrategias que permitan un buen desempeño laboral.

#### d. HIPÓTESIS

##### **Hipótesis general**

Los factores de motivación están influyendo efectivamente en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena- Agencia Chincha.

##### **Hipótesis específicos**

Los factores higiénicos influyen significativamente en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena- Agencia chincha.

Los factores motivacionales influyen efectivamente en el rendimiento laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena- Agencia Chincha.



e. VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

| VARIABLES                     | DIMENSIONES                  | INDICADORES                             |
|-------------------------------|------------------------------|---|
| <b>FACTORES DE MOTIVACION</b> | <b>FACTORES HIGIENICOS</b>   | ESTATUS                                 |
|                               |                              | SALARIO                                 |
|                               |                              | POLITICA Y ADMINISTRACION DE LA EMPRESA |
|                               |                              | SEGURIDAD                               |
|                               |                              | SUPERVISION                             |
|                               |                              | CONDICIONES DE TRABAJO                  |
|                               |                              | RELACIONES INTERPERSONALES              |
|                               |                              | LOGRO                                   |
|                               | <b>FACTORES MOTIVACIONES</b> | RECONOCIMIENTO                          |
|                               |                              | ASCENSOS                                |
|                               |                              | CRECIMIENTO PERSONAL                    |
|                               |                              | TRABAJO EN SI                           |
|                               |                              | RESPONSABILIDAD                         |

VARIABLE DEPENDIENTE

| VARIABLES                | DIMENSIONES                               | INDICADORES                                 |
|--------------------------|---|---|
| <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> | <b>MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACTITUDES</b> | COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD                |
|                          |   | COMUNICACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO        |
|                          |   | RELACIONES INTERPERSONALES                  |
|                          | <b>RENDIMIENTO LABORAL</b>                | CUMPLIMIENTO DE METAS                       |
|                          |   | GRADO DE CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO |
|                          |   | CALIDAD DEL TRABAJO                         |

### III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### a. OBJETIVO GENERAL

Determinar los factores de la motivación que influyen en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena - Agencia Chincha.

#### b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estudiar la influencia de la higiene en el comportamiento y las actitudes de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena- Agencia Chincha.
- Estudiar la influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral y anímico de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena- Agencia Chincha.

### IV. MARCO TEÓRICO

Existen una gran variedad de definiciones y teorías sobre la motivación laboral, pero quienes mejor la definen la naturaleza del concepto de motivación laboral son: La escuela de pensamiento administrativo que tiene como representante a Frederick Herzberg, quienes la define como:

La motivación laboral es la cantidad de esfuerzos que una persona invierte para alcanzar una meta o realizar una tarea De aquí su importancia, ya que diagnóstico revela todas aquellas variables que dificultan o conducen el logro de metas de una actividad y así también la motivación es útil para el mejoramiento del desempeño de las personas, lo que lleva a aumentar el compromiso de ambas partes y contribuir a mejorar el clima organizacional.

Muchos autores clasifican la motivación de distintas formas. En este caso tomaremos la siguiente clasificación.

- **Motivación Intrínseca.-** Es la que nace de una necesidad que se genera de forma espontánea; es decir, que se evidencia cuando el individuo

realiza una actividad por el simple placer de realizarla, sin que nadie de manera obvia le da algún incentivo externo. Un pasatiempo es un ejemplo típico, así como la sensación de placer; la auto superación o la sensación de éxito.

• **Motivación Extrínseca.**- Es aquella que aparece cuando es inducida de forma externa; es decir, cuando lo que atrae no es la acción que se realiza en sí. Sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada. Por ejemplo, una situación social, dinero, comida o cualquier otra forma de recompensa.

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. Este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos de la organización. Chiavenato nos muestra que las principales características a evaluar para el desempeño son:

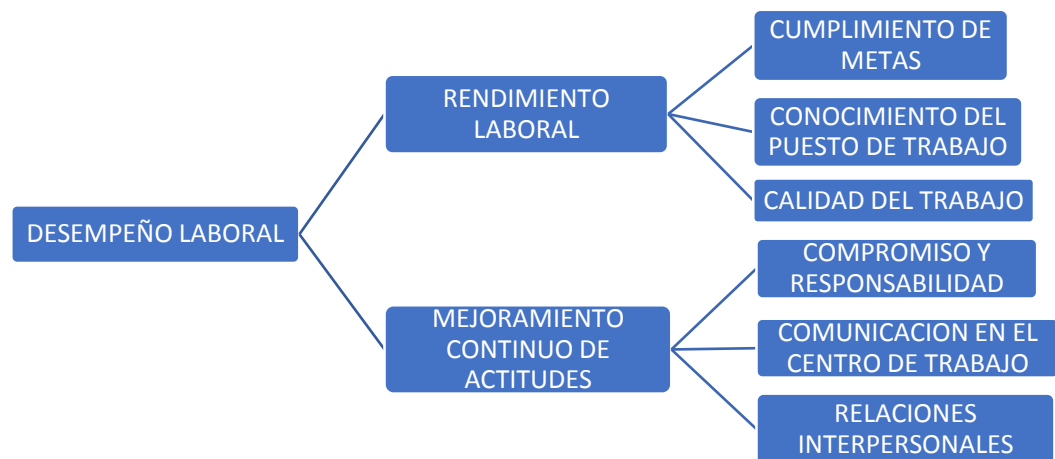
Rentabilidad laboral (productividad laboral), mejoramiento de actitudes y creatividad. Además de ello es importante mencionar que las habilidades y capacidades de una persona y de percepción del papel que desempeña, son los factores que condicionan la mayoría de las veces el modo a llevar a cabo sus actividades. El desempeño laboral de los trabajadores es la piedra angular para desarrollar la efectividad o el éxito de una compañía, por esta razón en los tiempos actuales las organizaciones hacen a un lado los aspectos cuantitativos para enfocarse y enfatizar en aquellos de tipo cualitativo e intangible del capital humano necesario para llevar la organización al éxito con su estrategia organizacional.

La filosofía de Alto Desempeño Laboral: esta filosofía constituye una cadena de pequeños logros de mejora constante y paulatina.

El mejoramiento permanente se refiere no solo a los procesos, la tecnología, los artículos o servicios, sino principalmente a las personas. Por consiguiente el alto desempeño laboral no es solo una frase publicitaria, sino una filosofía, que consiste en un compromiso de mejoría constante, fundamentalmente del personal de la empresa.

Por tal razón, para nuestra investigación consideramos las definiciones, características y conceptualizaciones del autor Chiavenato y Arias Galicia.

## DIMENSIONES E INDICADORES DEL DESEMPEÑO LABORAL



Fuente: Chiavenato Idalberto (1992). Administración de Recursos Humanos. Ed. McGraw Hill/Interamericana. 2da edición. México DF.

## V. MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación que nos permitirá contrastar nuestras hipótesis, requerirá el uso adecuado de los métodos:

- **Método Deductivo:** Porque se desarrolló a partir de situaciones generales se llegó a identificar explicaciones particulares. Donde se aplicó la teoría de Herzberg y Chiavenato en la cual se evaluó y analizó su aplicación en la COOPAC. Santa María Magdalena – Agencia Chincha

### DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue no experimental

*Investigación No Experimental:* Porque analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad, después de su ocurrencia.

- ***Diseños Transeccionales o Transversal:*** Puesto que la investigación recolectará datos de un solo momento y en un tiempo único. Esto nos permitirá describir las variables y analizar su incidencia e interrelación de los datos que se obtendrán de la encuesta dirigida a realizarse.

- ***Diseños Transeccionales Explicativo Causales:*** Se desarrolló para determinar y conocer las causas, factores o variables que generan situaciones problemáticas dentro de un determinado contexto social, es decir en cuanto a sus causas y consecuencias.

### POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Universo

Para nuestra investigación, se consideró como universo a todos los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena-Agencia Chincha.

Población

La población como unidad de trabajo está conformada por todos los analistas de crédito de la Agencia Chincha, que en total suman 40 analistas por tanto es el objeto de estudio.

## FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Fuentes

Las fuentes de recopilación de datos corresponderán a las primarias (entrevista estructurada o formal) y secundarias (documentos sobre la relación de analistas de crédito. metas. etc.) relativo a las variables e indicadores de la investigación.

### Técnicas

Encuesta: Se ha utilizado para la recolección de datos, mediante preguntas formuladas a los analistas de crédito.

#### Entrevista Estructurada o Formal:

Se aplicó mediante un de preguntas debidamente organizado, con secuencia lógica, con sus alternativas de respuesta y de acuerdo a las preguntas basadas en el cuadro de operacionalización de variables e indicadores.

## TÉCNICA ESTADÍSTICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

### Prueba Estadística

Para la contratación de la hipótesis se utilizó el método estadístico inferencial no paramétrico Chi Cuadrada o Ji Cuadrado, correspondiente al análisis de tablas de contingencias para dos variables, cuya fórmula es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Asimismo para un mayor análisis de correlación de variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, cuya fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

#### Procesamiento de Datos

En el procesamiento de la información se utilizó cuadros y gráficos estadísticos, empleando programas computarizados como: Excel y SPSS

## VI. RESULTADOS

La presentación de análisis de las variables independiente, se basó en el Modelo de Frederick Herzberg considerando dos factores claves:

- **Factores higiénicos:** Estatus, salario, política y administración de la empresa, seguridad, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y vida personal.
- **Factores motivacionales:** Logro, reconocimiento, ascenso, crecimiento personal, trabajo en sí y responsabilidad.

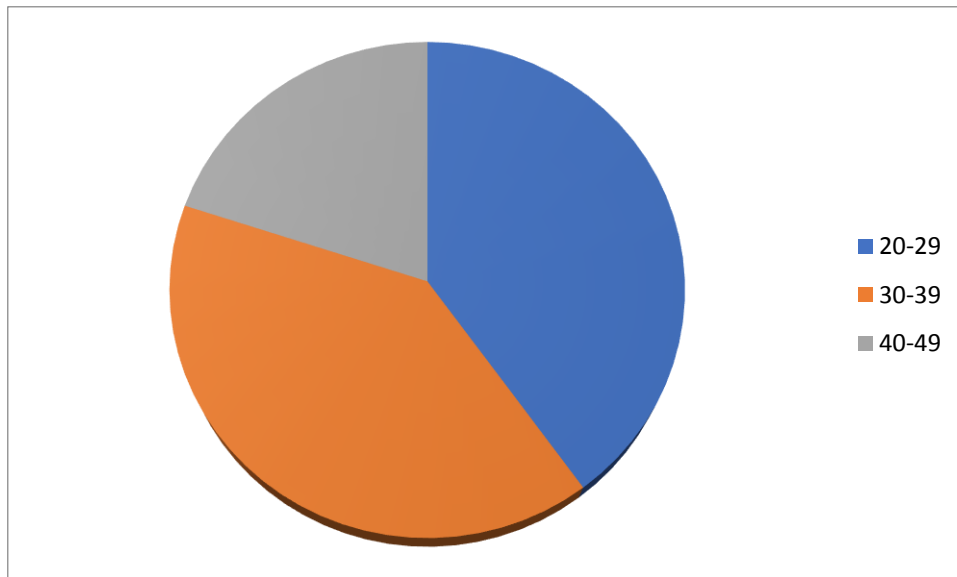
Mientras la parte de desempeño laboral en el Modelo de Idalberto Chiavenato de

Administración de Recursos Humanos - El Capital Humano de las Organizaciones, se basó en 2 dimensiones:

- **Mejoramiento continuo de actitudes:** Compromiso y responsabilidad, comunicación en el centro de trabajo y relaciones interpersonales.
- **Rendimiento laboral:** Cumplimiento de metas, grado de conocimiento del puesto y calidad de trabajo.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**  
**EDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA COOPAC. SANTA MARIA**  
**MAGDALENA – AGENCIA CHINCHA**

|                |              | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje Valido |
|----------------|--------------|------------|--------------|-------------------|
| <b>Validos</b> | <b>20-29</b> | 16         | 40.0         | 40.0              |
|                | <b>30-39</b> | 16         | 40.0         | 40.0              |
|                | <b>40-49</b> | 8          | 20.0         | 20.0              |
| <b>TOTAL</b>   |              | <b>40</b>  | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |



FUENTE: Ficha Estructurada  
 ELABORACIÓN: Propia

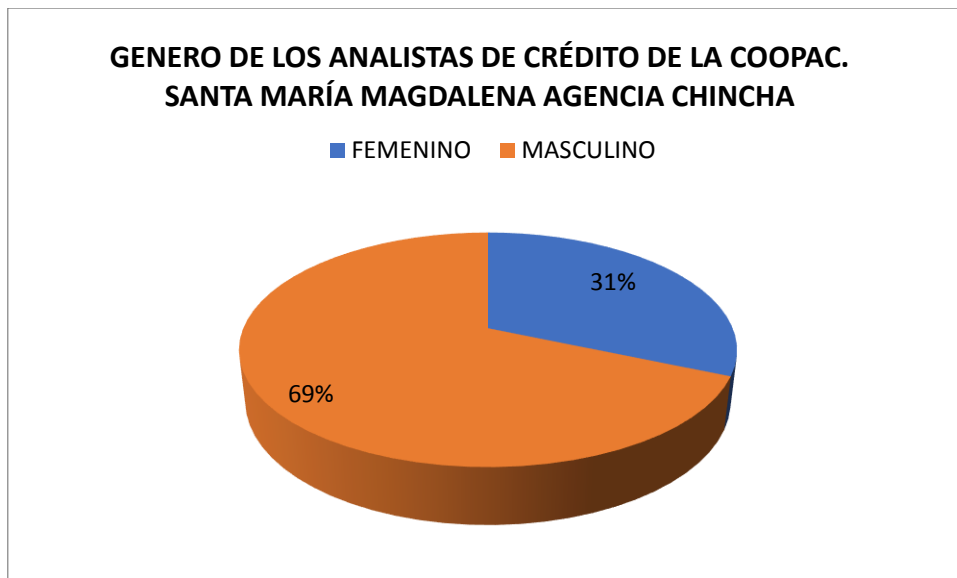
**ANALISIS:**

Se observa que el 40% de los analistas tienen una edad entre 20 - 29 años, de igual manera un 40% tiene entre 30- 39 años y un 20% sus edades son entre 40 a 49 años.



**GENERO DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA COOPAC. SANTA MARÍA  
MAGDALENA AGENCIA CHINCHA**

|                         | Frecuencia | Porcentaje   |
|-------------------------|------------|--------------|
| <b>Validos FEMENINO</b> | 13         | 33.0         |
| <b>MASCULINO</b>        | 29         | 72.0         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>40</b>  | <b>100.0</b> |



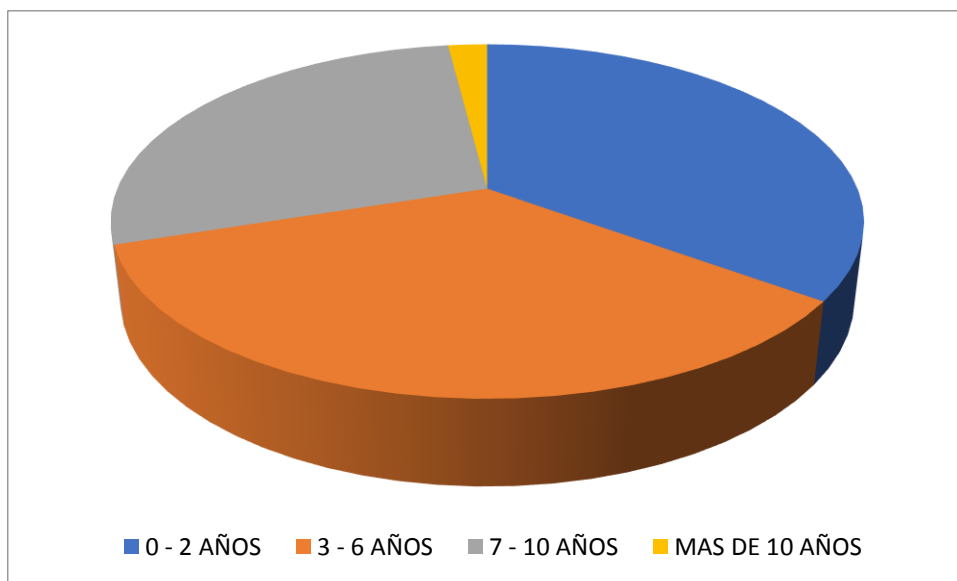
FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

**ANALISIS**

Se observa que en la cooperativa el género con mayor porcentaje es el masculino alcanzando a un 72% y un 33% de mujeres trabajan para la cooperativa.

**ANTIGÜEDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO EN LA COOPAC. SANTA MARÍA  
MAGDALENA AGENCIA CHINCHA**

|                |                           | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------|---------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Validos</b> | <b>0 - 2<br/>AÑOS</b>     | 14                | 35.0              |
|                | <b>3 - 6<br/>AÑOS</b>     | 14                | 35.0              |
|                | <b>7 - 10<br/>AÑOS</b>    | 11                | 28.0              |
|                | <b>MAS DE<br/>10 AÑOS</b> | 1                 | 2.0               |
| <b>TOTAL</b>   |                           | <b>40</b>         | <b>100.0</b>      |



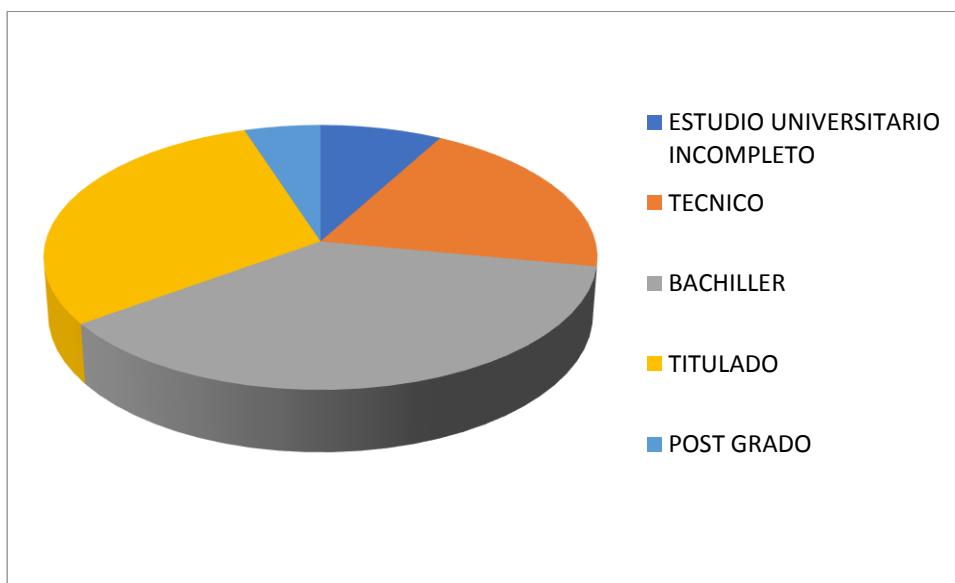
FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

**ANALISIS**

Se muestra que el 35% de los trabajadores poseen entre 0 a 2 años de antigüedad laboral dentro de la cooperativa, de la misma forma un 35% posee entre 3 a 6 años; el 28% posee una antigüedad de 7 a 10 años y el 2% de los analistas tiene una antigüedad de más de 10 años.

**NIVEL EDUCATIVO Y GRADO ACADÉMICO ALCANZADO DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA COOPAC. SANTA MARÍA MAGDALENA – AGENCIA CHINCHA**

|                |   | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------|---|-------------------|-------------------|
| <b>Validos</b> | <b>ESTUDIO UNIVERSITARIO INCOMPLETO</b> | 3                 | 8.0               |
|                | <b>TECNICO</b>                          | 8                 | 20.0              |
|                | <b>BACHILLER</b>                        | 15                | 37.0              |
|                | <b>TITULADO</b>                         | 12                | 30.0              |
|                | <b>POST GRADO</b>                       | 2                 | 5.0               |
| <b>TOTAL</b>   |   | <b>40</b>         | <b>100.0</b>      |



FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

**ANALISIS**

Se muestra que en cuanto al grado de instrucción que tienen los analistas, el 8% tienen estudios universitarios incompletos, el 20 % son técnicos, el 37% son bachilleres, el 30 % son titulados y un 5% tienen estudios de post grado.

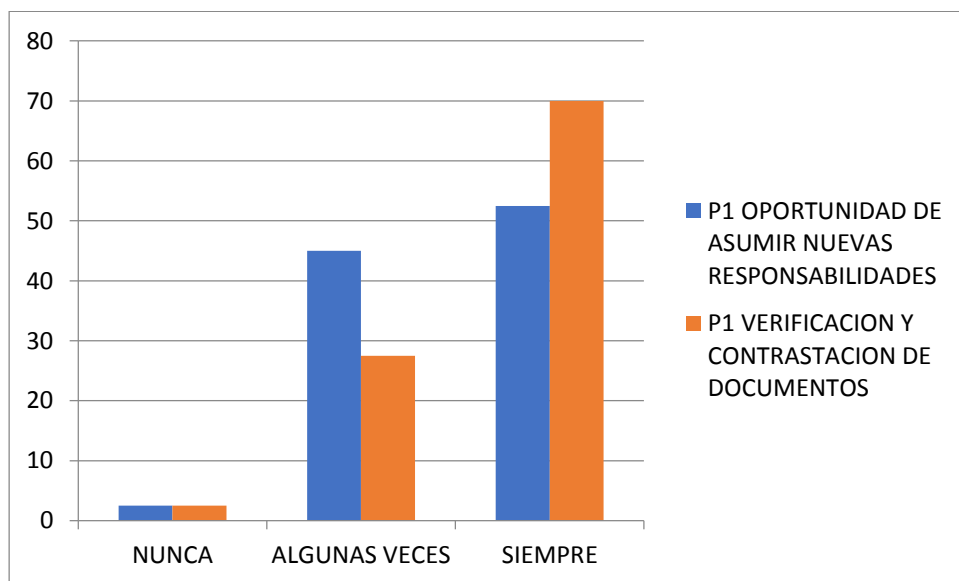
## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PROCESO DE CORRELACIÓN DE VARIABLES

### MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

#### A. Factores Higiénicos (X1) y Mejoramiento Continuo de Actitudes (Y1)

##### 1. Estatus (X1.1.) y Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

| PREGUNTA  |            |            |   |            |            |
|---|------------|------------|---|------------|------------|
| P1 OPORTUNIDAD DE ASUMIR NUEVAS RESPONSABILIDADES |            |            | P1 VERIFICACION Y CONTRASTACION DE DOCUMENTOS |            |            |
| ALTERNATIVA                                       | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                                   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA   | 1          | 2.5        | NUNCA   | 1          | 2.5        |
| ALGUNAS VECES                                     | 18         | 45.0       | ALGUNAS VECES                                 | 11         | 27.5       |
| SIEMPRE   | 21         | 52.5       | SIEMPRE                                       | 28         | 70.0       |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                                  | <b>40</b>  | <b>100</b> |



FUENTE: Ficha Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

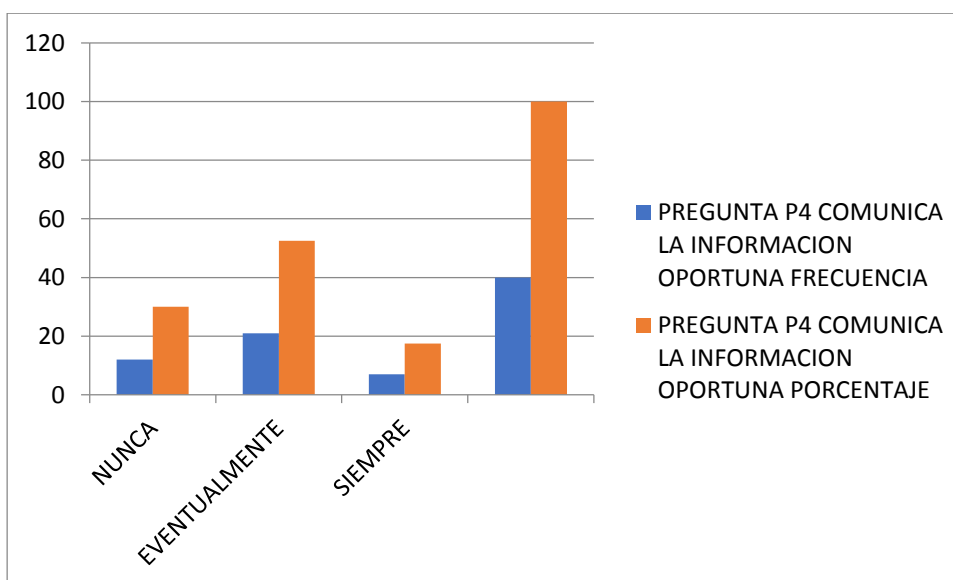
#### ANALISIS

Se observa que 52.5% de los analistas de crédito consideran que siempre la cooperativa le brinda la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades, que le permitan tener un mayor crecimiento personal y profesional, el 45% algunas veces y un 2.5% respondieron nunca. Relacionando este resultado con la verificación y contrastación de documentos tenemos que un 70% siempre es responsable en la verificación y contrastación de documentos para el otorgamiento de créditos, el 27.5% algunas veces y un 2.5% nunca son responsables.

En conclusión cuando la cooperativa brinda mayor oportunidad de asumir nuevas responsabilidades, mayor será el interés de los analistas de crédito en la verificación y contrastación de documentos.

## 2. Salario (X1.2.) y Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

| PREGUNTA                             |            |            |  |            |            |
|--------------------------------------|------------|------------|--|------------|------------|
| P2 SUELDO QUE PERCIBE POR SU TRABAJO |            |            | P2 PARTICIPACION ENTUSIASTA PARA PREVENIR Y CORREGIR ERRORES |            |            |
| ALTERNATIVA                          | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| POCO                                 | 6          | 15         | POCO   | 7          | 17.5       |
| REGULAR                              | 19         | 47.5       | REGULAR  | 19         | 47.5       |
| BUENO                                | 15         | 37.5       | BUENO  | 14         | 35.0       |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>   | <b>40</b>  | <b>100</b> |



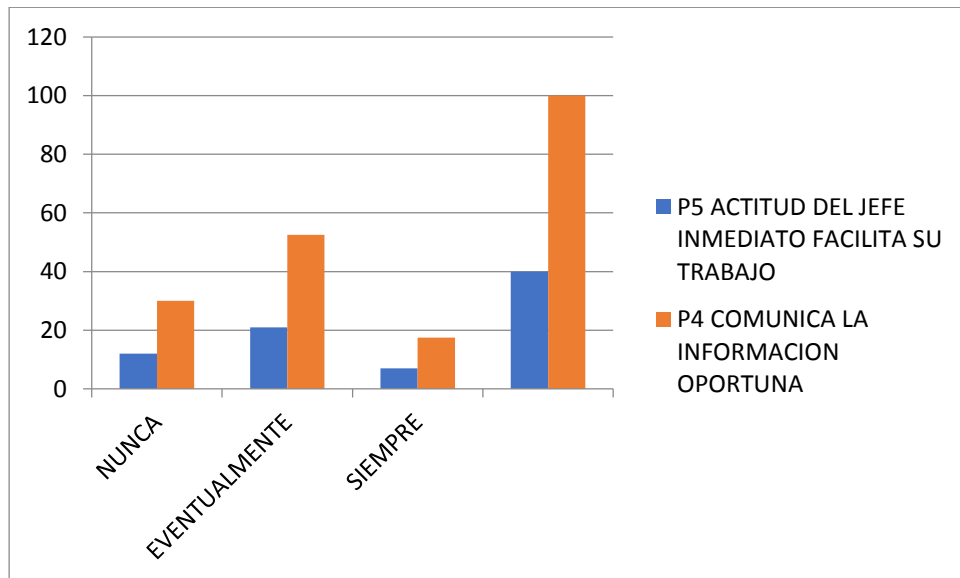
FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

### ANALISIS

Se muestra que un 47.5% considera que el sueldo que percibe por el trabajo que desempeña, es regular; mientras que un 37.5% considera bueno y un 15% considera poco. Realizando una comparación con la participación entusiasta tenemos que un 47.5% su participación es entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores de manera regular, el 35% tiene una participación buena, mientras que un 17.5% su participación es poco.

### 3. Política y Administración de la Empresa (X-1.3) y Compromiso y Responsabilidad (Y1.1.)

| PREGUNTA                            |            |            |                                       |            |            |
|-------------------------------------|------------|------------|---------------------------------------|------------|------------|
| P3 CUMPLIMIENTO DE NORMAS LABORALES |            |            | P3 ESFUERZO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS |            |            |
| ALTERNATIVA                         | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                           | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                               | 3          | 7.5        | NUNCA                                 | 10         | 25.0       |
| EVENTUALMENTE                       | 4          | 10.0       | EVENTUALMENTE                         | 15         | 37.5       |
| SIEMPRE                             | 33         | 82.5       | SIEMPRE                               | 15         | 37.5       |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                          | <b>40</b>  | <b>100</b> |



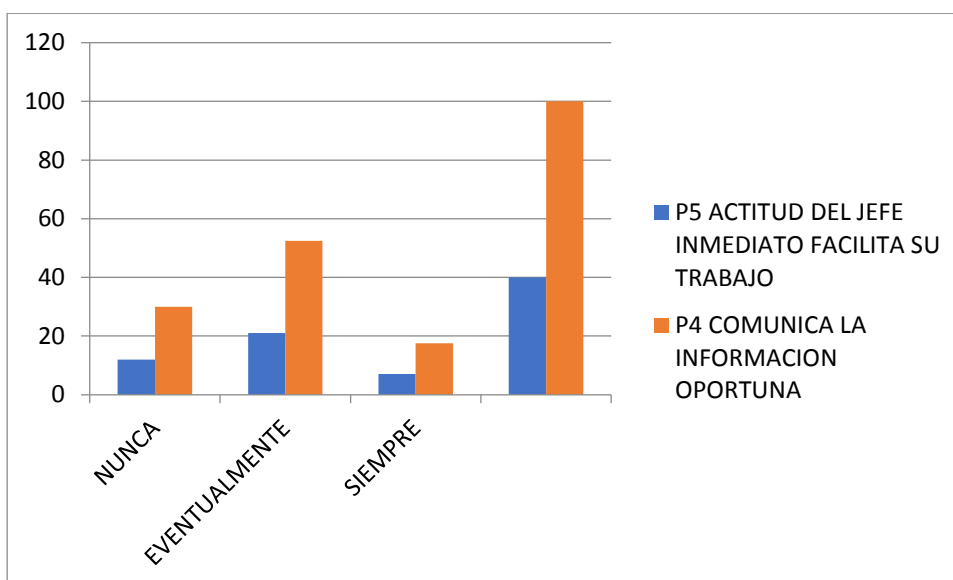
FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

#### ANALISIS

Se observa que el 82,5% considera que la cooperativa siempre cumple con las políticas y normas laborales, mientras que un 10% considera eventualmente y un 7,5% nunca. Haciendo una comparación con su evaluación en el esfuerzo por solucionar problemas, se observa que solo un 37,5% siempre se esfuerza por solucionar cuando hay un problema en el área, de la misma manera un 37,5% se esfuerza eventualmente, mientras que un 25% nunca se esfuerza.

#### 4. Seguridad {X1.4.) y Compromiso y Responsabilidad {Y1.1.)

| PREGUNTA               |            |            |                                       |            |            |
|------------------------|------------|------------|---------------------------------------|------------|------------|
| P4 ESTABILIDAD LABORAL |            |            | P3 ESFUERZO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS |            |            |
| ALTERNATIVA            | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                           | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                  | 4          | 10.0       | NUNCA                                 | 10         | 25.0       |
| ALGUNAS VECES          | 20         | 50.0       | ALGUNAS VECES                         | 15         | 37.5       |
| SIEMPRE                | 16         | 40.0       | SIEMPRE                               | 15         | 37.5       |
| <b>TOTAL</b>           | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                          | <b>40</b>  | <b>100</b> |



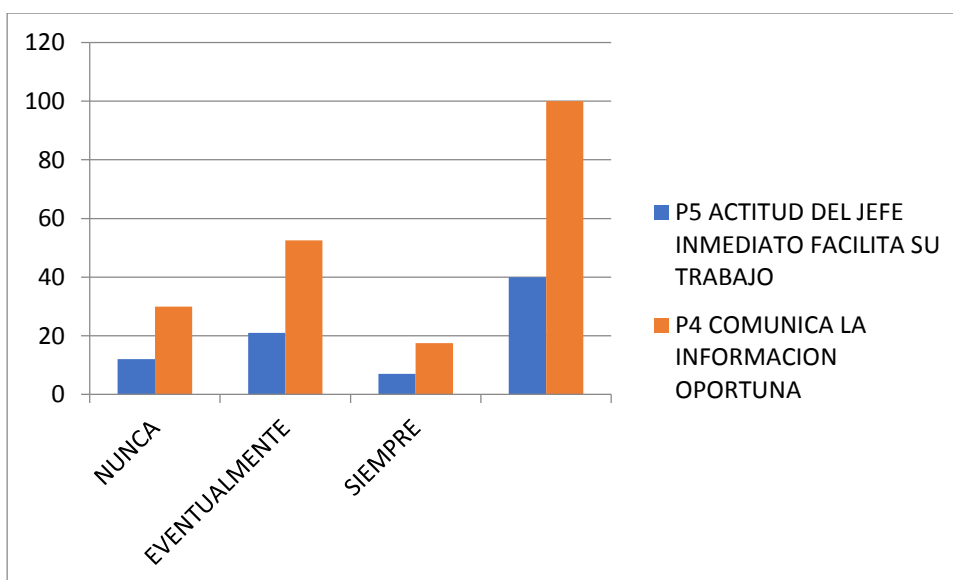
FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

#### ANALISIS

Se observa que en cuanto a la estabilidad laboral el 50% consideran que en su trabajo algunas veces le brindan estabilidad laboral, mientras que un 40% considera siempre y un 10% nunca. Relacionando este resultado con el esfuerzo por solucionar problemas, tenemos que el 37,5% siempre se esfuerza por solucionar problemas en el área. de la misma manera un 37,5% algunas veces y un 25% nunca se esfuerza.

### 5. Supervisión (X1.5.) y Comunicación en el Centro de Trabajo (Y1.2.)

| PREGUNTA  |            |            |                                     |            |            |
|---|------------|------------|-------------------------------------|------------|------------|
| P5 ACTITUD DEL JEFE INMEDIATO FACILITA SU TRABAJO |            |            | P4 COMUNICA LA INFORMACION OPORTUNA |            |            |
| ALTERNATIVA                                       | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                         | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA   | 1          | 2.5        | NUNCA                               | 12         | 30         |
| EVENTUALMENTE                                     | 21         | 52.5       | EVENTUALMENTE                       | 21         | 52.5       |
| SIEMPRE   | 18         | 45.0       | SIEMPRE                             | 7          | 17.5       |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                        | <b>40</b>  | <b>100</b> |



FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

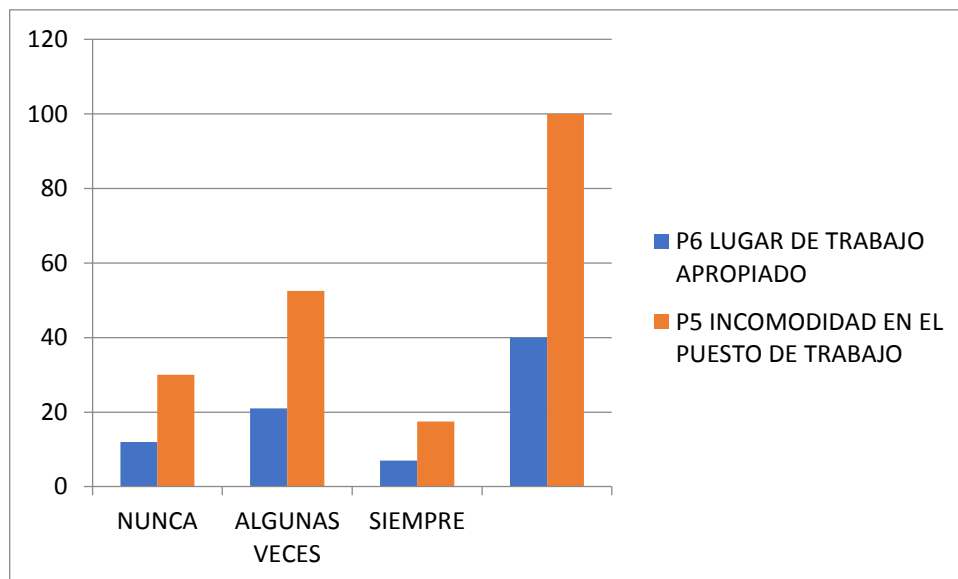
#### ANALISIS

Se muestra que el 52,5% considera eventualmente que la actitud del jefe inmediato facilita el trabajo que realiza, mientras que un 45% respondieron que siempre facilita su trabajo y solo un 2,5% respondieron nunca. Comparando con la comunicación y la información oportuna, se muestra que el 52,5% eventualmente comunica a su jefe inmediato la información de carácter urgente e importante respecto a su trabajo, el 17,5% siempre comunica la información oportuna y nunca informa el 30%.



## 6. Condiciones de Trabajo (X1.6.) y Comunicación en el Centro de Trabajo (Y1.2.)

| PREGUNTA                      |            |            |  |            |            |
|-------------------------------|------------|------------|--|------------|------------|
| P6 LUGAR DE TRABAJO APROPIADO |            |            | P5 INCOMODIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO |            |            |
| ALTERNATIVA                   | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                            | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                         | 0          | 0.0        | NUNCA                                  | 12         | 30.0       |
| ALGUNAS VECES                 | 17         | 42.5       | ALGUNAS VECES                          | 21         | 52.5       |
| SIEMPRE                       | 23         | 57.5       | SIEMPRE                                | 7          | 17.5       |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                           | <b>40</b>  | <b>100</b> |

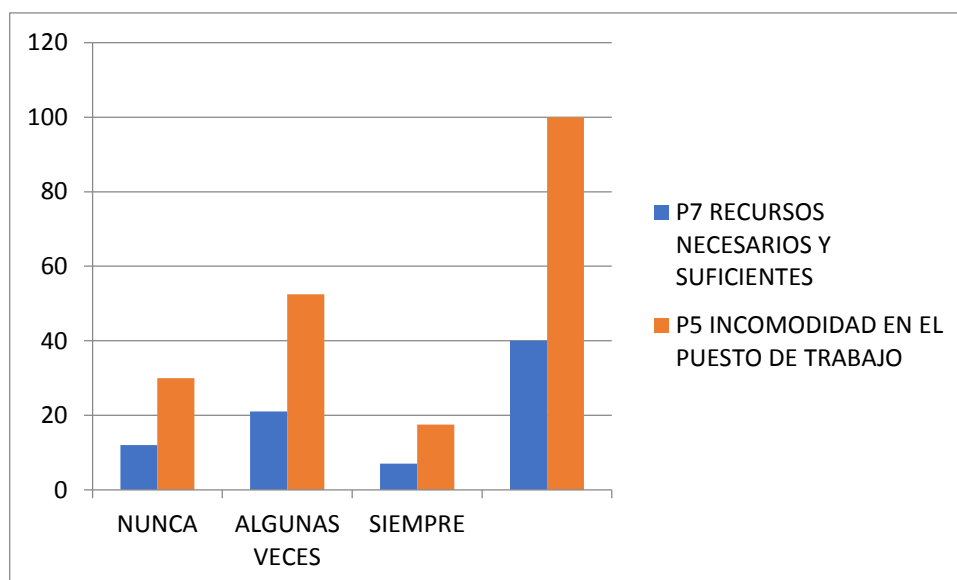


FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

### ANALISIS

El 57,5% refleja que siempre su lugar de trabajo es apropiado y confortable, es decir cuenta con buena iluminación y área suficiente, mientras que el 42,5% considera algunas veces. Realizando una comparación con la evaluación sobre la incomodidad de su puesto de trabajo, se muestra que solo un 17,5% siempre comunica sobre la incomodidad de su puesto de trabajo, mientras el 52,5% algunas veces y el 30% nunca.

| PREGUNTA                             |            |            |  |            |            |
|--------------------------------------|------------|------------|--|------------|------------|
| P7 RECURSOS NECESARIOS Y SUFICIENTES |            |            | P5 INCOMODIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO |            |            |
| ALTERNATIVA                          | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                            | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                                | 0          | 0.0        | NUNCA                                  | 12         | 30.0       |
| ALGUNAS VECES                        | 8          | 20.0       | ALGUNAS VECES                          | 21         | 52.5       |
| SIEMPRE                              | 32         | 80.0       | SIEMPRE                                | 7          | 17.5       |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                           | <b>40</b>  | <b>100</b> |



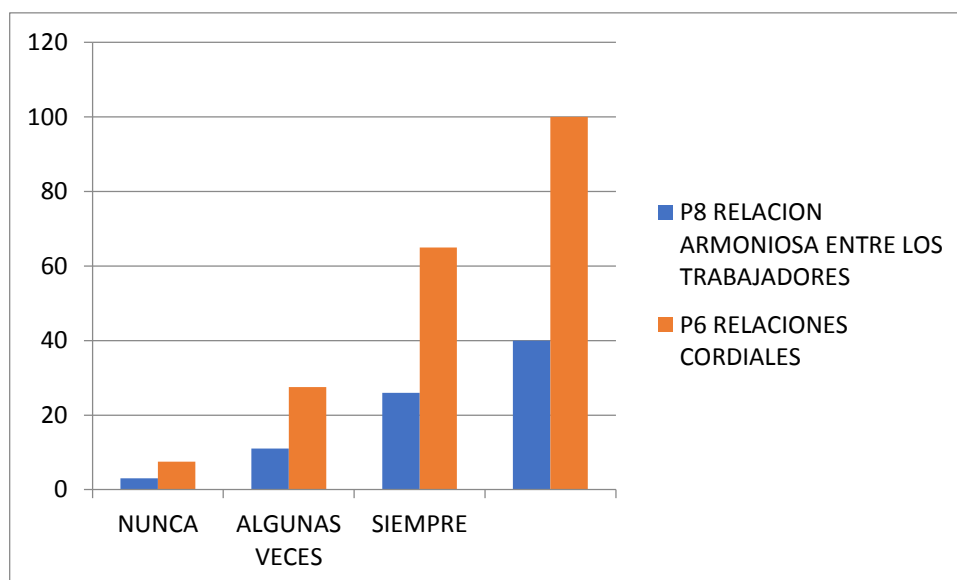
FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

#### ANALISIS

Se observa que un 80% siempre cuenta con recursos necesarios y suficiente; es decir útiles de escritorio, medios de comunicación, equipos y muebles y un 20% algunas veces cuentan con recursos se muestra que un 80% siempre cuenta con recursos necesarios y suficiente; es decir útiles de escritorio, medios de comunicación, equipos y muebles y un 20% algunas veces cuentan con recursos necesarios. Relacionando con la evaluación sobre la incomodidad con el puesto de trabajo se muestra que solo un 17,5% siempre comunican sobre su incomodidad, mientras que el 52,5% algunas veces comunica y un 30. % nunca comunica.

## 7. Relaciones Interpersonales (X1.7.) y Relaciones Interpersonales (Y1.3.)

| PREGUNTA                                     |            |            |                         |            |            |
|--|------------|------------|-------------------------|------------|------------|
| P8 RELACION ARMONIOSA ENTRE LOS TRABAJADORES |            |            | P6 RELACIONES CORDIALES |            |            |
| ALTERNATIVA                                  | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA             | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA  | 3          | 7.5        | NUNCA                   | 3          | 7.5        |
| ALGUNAS VECES                                | 15         | 37.5       | ALGUNAS VECES           | 11         | 27.5       |
| SIEMPRE                                      | 22         | 55.0       | SIEMPRE                 | 26         | 65.0       |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>            | <b>40</b>  | <b>100</b> |



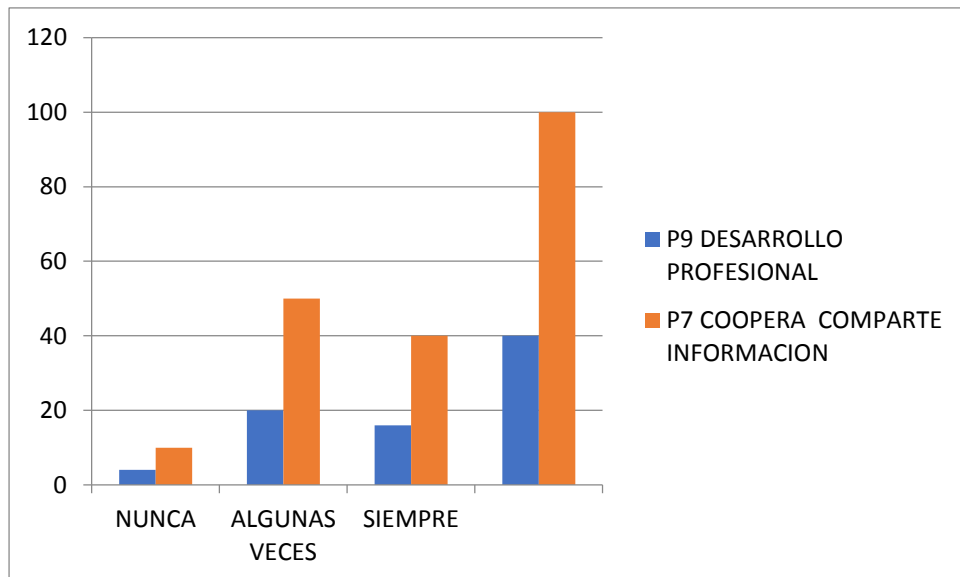
FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

### ANALISIS

Se observa que el 55% siempre responden que en su centro de trabajo existe una relación armoniosa entre trabajadores donde se promueve un ambiente de respeto, integración y práctica de valores, mientras que un 37,5% respondieron algunas veces y un 7,5% respondieron nunca. Comparando con las buenas relaciones cordiales entre compañeros de trabajo se evaluó que el 65% de los analistas siempre tienen buenas relaciones cordiales, un 27.5% algunas veces y 7.5% nunca tienen relaciones cordiales.

## 8. Vida Personal (X1.8) y Relaciones Interpersonales (Y1.3.)

| PREGUNTA                  |            |            |                                   |            |            |
|---------------------------|------------|------------|-----------------------------------|------------|------------|
| P9 DESARROLLO PROFESIONAL |            |            | P7 COOPERA Y COMPARTE INFORMACION |            |            |
| ALTERNATIVA               | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                       | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                     | 2          | 5.0        | NUNCA                             | 4          | 10.0       |
| ALGUNAS VECES             | 18         | 45.0       | ALGUNAS VECES                     | 20         | 50.0       |
| SIEMPRE                   | 20         | 50.0       | SIEMPRE                           | 16         | 40.0       |
| <b>TOTAL</b>              | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                      | <b>40</b>  | <b>100</b> |



FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

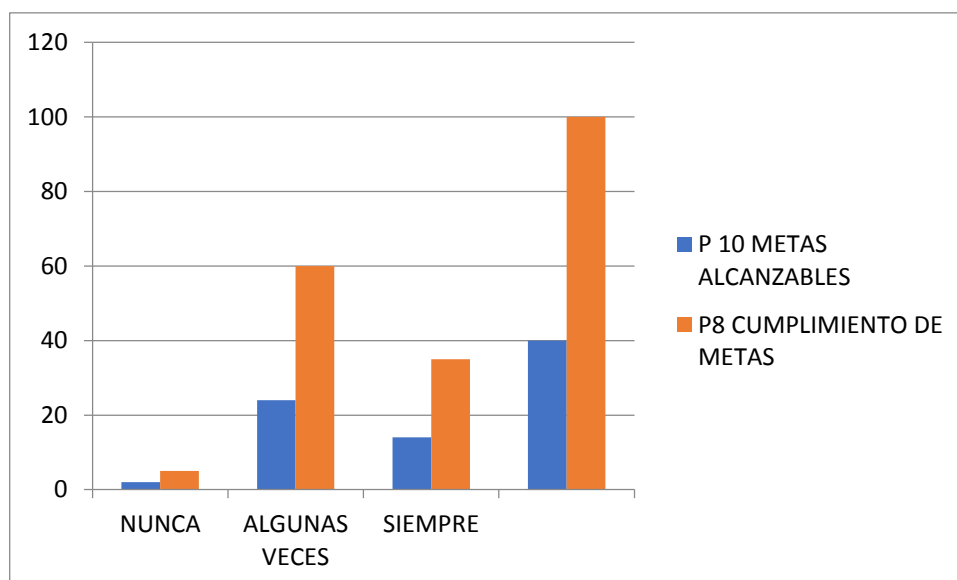
### ANÁLISIS

Se muestra que el 50% siempre considera que su puesto de trabajo le impulsa desarrollarse profesionalmente, un 45% algunas veces y un 5% nunca. Relacionando si coopera o comparte información con sus compañeros de trabajo se evaluó que un 40% siempre coopera y comparte información, mientras que un 50% algunas veces coopera y comparte información y el 10% nunca coopera y comparte información.

## 1. Factores Motivacionales (X2) y Rendimiento laboral (V2)

### 1. Logro (X2.1) y Cumplimiento de Metas (Y2.1)

| PREGUNTA               |            |            |                          |            |            |
|------------------------|------------|------------|--------------------------|------------|------------|
| P 10 METAS ALCANZABLES |            |            | P8 CUMPLIMIENTO DE METAS |            |            |
| ALTERNATIVA            | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA              | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                  | 2          | 5.0        | NUNCA                    | 2          | 5.0        |
| ALGUNAS VECES          | 18         | 45.0       | ALGUNAS VECES            | 24         | 60.0       |
| SIEMPRE                | 20         | 50.0       | SIEMPRE                  | 14         | 35.0       |
| <b>TOTAL</b>           | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>             | <b>40</b>  | <b>100</b> |



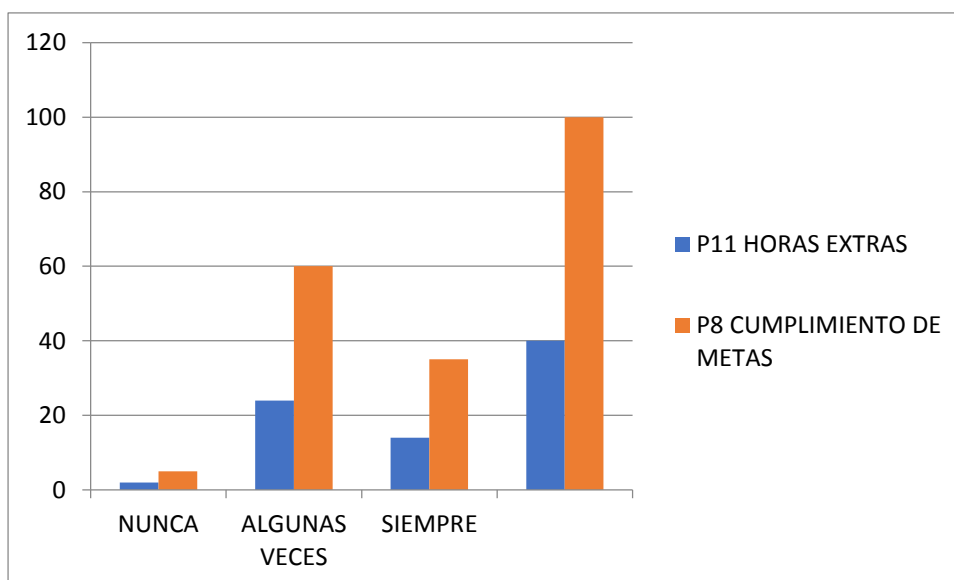
FUENTE: Ficha Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

#### ANALISIS

Se observa que el 50% de los analistas considera que la cooperativa siempre establece metas alcanzables, mientras que el 45% algunas veces considera alcanzable y un 5% considera que nunca son alcanzables. Relacionando con la evaluación del cumplimiento de metas, el 35% siempre cumple oportunamente con sus metas programadas, mientras que el 60% algunas veces y el 5% nunca cumplen con sus metas programadas.

| PREGUNTA         |            |            |                          |            |            |
|------------------|------------|------------|--------------------------|------------|------------|
| P11 HORAS EXTRAS |            |            | P8 CUMPLIMIENTO DE METAS |            |            |
| ALTERNATIVA      | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA              | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA            | 4          | 10.0       | NUNCA                    | 2          | 5.0        |
| ALGUNAS VECES    | 12         | 30.0       | ALGUNAS VECES            | 24         | 60.0       |
| SIEMPRE          | 24         | 60.0       | SIEMPRE                  | 14         | 35.0       |
| <b>TOTAL</b>     | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>             | <b>40</b>  | <b>100</b> |



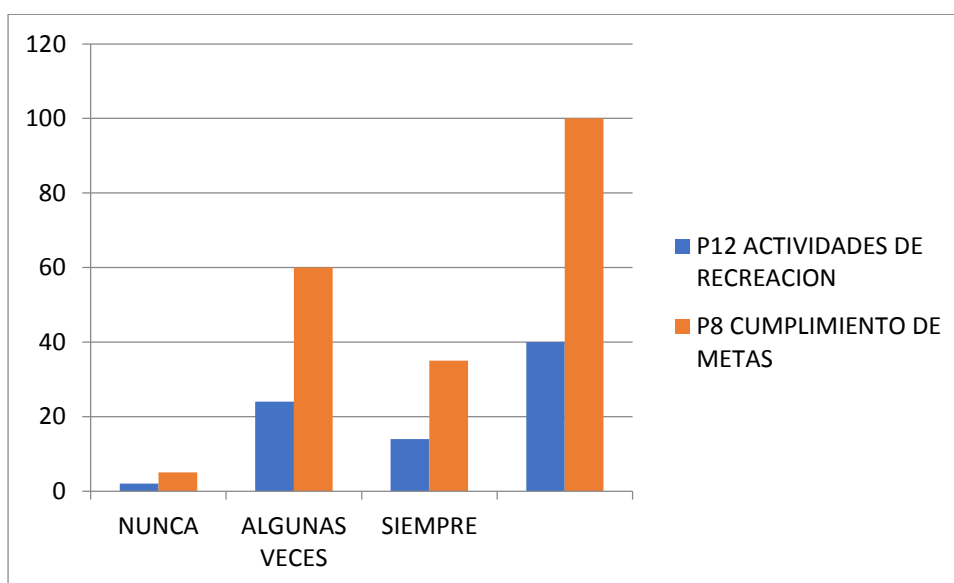
FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

#### ANALISIS

Se observa que para el 60% de los analistas siempre es habitual tener que hacer horas extras para el cumplimiento de sus metas, mientras que un 30% algunas veces realizan horas extras y un 10% nunca realizan horas extras. Comparando con la evaluación del cumplimiento de metas, se observa que el 35% siempre cumple con sus metas programadas, mientras que el 60% algunas veces cumplen con las metas y un 5% nunca cumplen con sus metas.

## 2. Reconocimiento (X2.2.) y Cumplimiento de Metas (Y2.1.)

| PREGUNTA                      |            |            |                          |            |            |
|-------------------------------|------------|------------|--------------------------|------------|------------|
| P12 ACTIVIDADES DE RECREACION |            |            | P8 CUMPLIMIENTO DE METAS |            |            |
| ALTERNATIVA                   | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA              | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                         | 1          | 2.5        | NUNCA                    | 2          | 5.0        |
| ALGUNAS<br>VECES              | 18         | 45.0       | ALGUNAS<br>VECES         | 24         | 60.0       |
| SIEMPRE                       | 21         | 52.5       | SIEMPRE                  | 14         | 35.0       |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>             | <b>40</b>  | <b>100</b> |



FUENTE: Ficha Estructurada

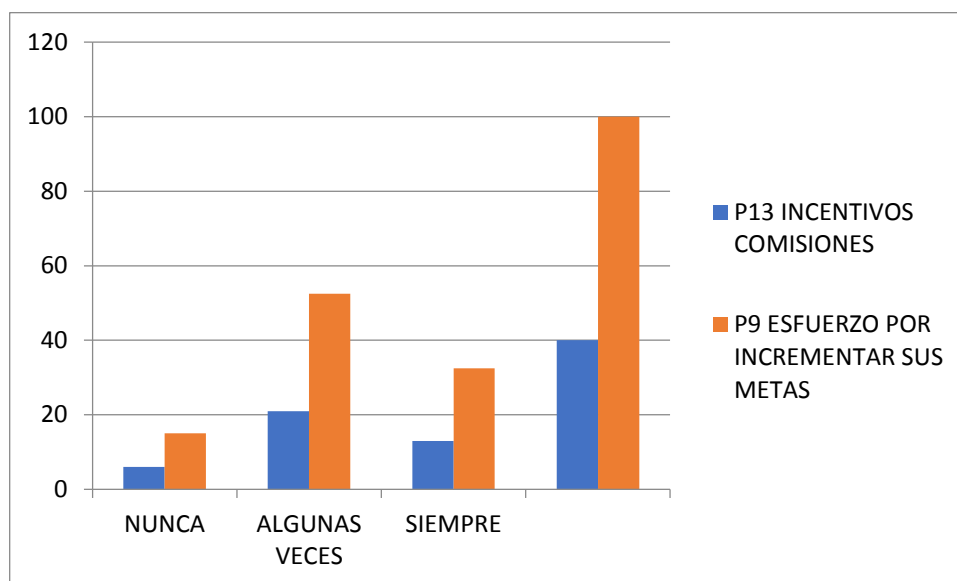
ELABORACIÓN: Propia

### ANALISIS

Se observa que el 52,5% de los analistas consideran siempre importante las actividades de recreación, paseos campestres y eventos culturales, el 45% algunas veces lo considera importante y el 2,5% nunca lo considera importante. Relacionando con el cumplimiento de metas, se evaluó que el 35% siempre cumplen con sus metas programadas, el 60% algunas veces cumplen con sus metas, mientras que un 5% nunca cumplen con sus metas.

### 3. Reconocimiento {X2.2.) y Esfuerzo por Incrementar sus Metas {Y2.1.)

| PREGUNTA                  |            |            |                                       |            |            |
|---------------------------|------------|------------|---------------------------------------|------------|------------|
| P13 INCENTIVOS COMISIONES |            |            | P9 ESFUERZO POR INCREMENTAR SUS METAS |            |            |
| ALTERNATIVA               | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                           | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                     | 18         | 45.0       | NUNCA                                 | 6          | 15.0       |
| ALGUNAS VECES             | 14         | 35.0       | ALGUNAS VECES                         | 21         | 52.5       |
| SIEMPRE                   | 8          | 20.0       | SIEMPRE                               | 13         | 32.5       |
| <b>TOTAL</b>              | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                          | <b>40</b>  | <b>100</b> |



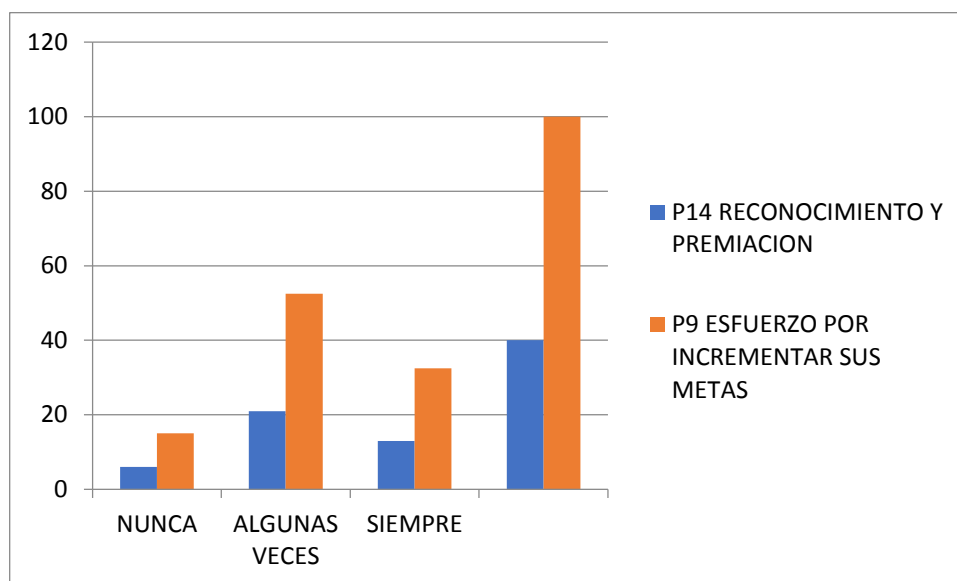
FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

#### ANALISIS

se muestra que el 45% de los analistas percibe que los incentivos y comisiones que recibe nunca responden a su nivel de desempeño laboral, mientras que un 35% algunas veces percibe que responden a su nivel de desempeño y un 20% siempre responden a su nivel de desempeño. Comparando con la evaluación del esfuerzo por incrementar sus metas, el 15% nunca se esfuerza por incrementar sus metas. el 52.5% algunas veces se esfuerza y el 32.5% siempre se esfuerza por incrementar sus metas.



| PREGUNTA                        |            |            |                                       |            |            |
|---------------------------------|------------|------------|---------------------------------------|------------|------------|
| P14 RECONOCIMIENTO Y PREMIACION |            |            | P9 ESFUERZO POR INCREMENTAR SUS METAS |            |            |
| ALTERNATIVA                     | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                           | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                           | 10         | 25.0       | NUNCA                                 | 6          | 15.0       |
| ALGUNAS VECES                   | 20         | 50.0       | ALGUNAS VECES                         | 21         | 52.5       |
| SIEMPRE                         | 10         | 25.0       | SIEMPRE                               | 13         | 32.5       |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                          | <b>40</b>  | <b>100</b> |



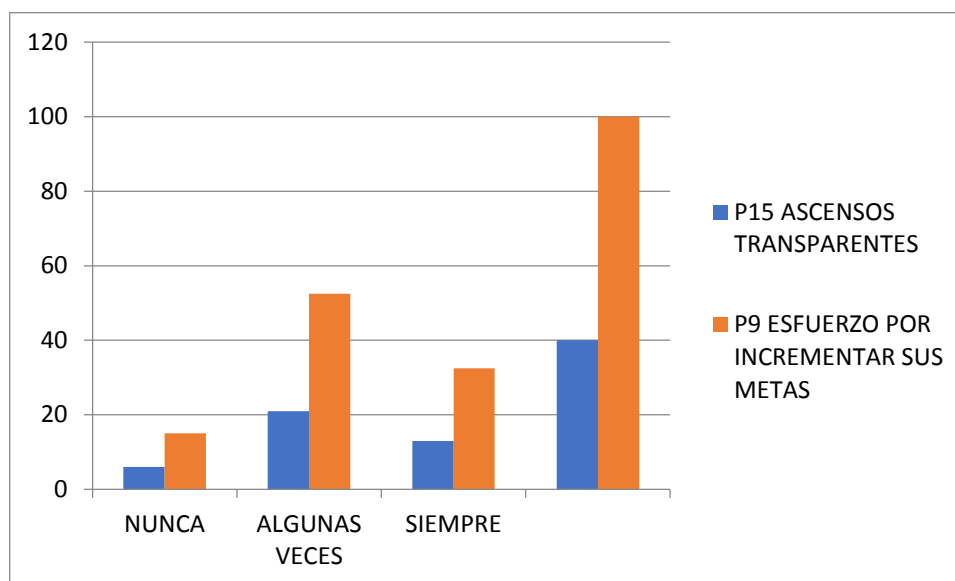
FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

#### ANALISIS

Se refleja que el 25% perciben que en su centro laboral siempre reconocen y premian el buen desempeño de su trabajo, mientras el 50% percibe algunas veces y un 25% nunca lo percibe. Haciendo una comparación con la evaluación de esfuerzo por incrementar sus metas, se observa que el 32,5% siempre se esfuerza por incrementar sus metas, el 52,5% algunas veces y un 15% nunca se esfuerza por incrementar sus metas.

#### 4. Ascenso {X2.3.) y Esfuerzo por Incrementar sus Metas (Y2.1.)

| PREGUNTA                   |            |            |                                       |            |            |
|----------------------------|------------|------------|---------------------------------------|------------|------------|
| P15 ASCENSOS TRANSPARENTES |            |            | P9 ESFUERZO POR INCREMENTAR SUS METAS |            |            |
| ALTERNATIVA                | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                           | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                      | 5          | 12.5       | NUNCA                                 | 6          | 15.0       |
| ALGUNAS VECES              | 10         | 50.0       | ALGUNAS VECES                         | 21         | 52.5       |
| SIEMPRE                    | 15         | 37.5       | SIEMPRE                               | 13         | 32.5       |
| <b>TOTAL</b>               | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                          | <b>40</b>  | <b>100</b> |



FUENTE: Ficha Estructurada

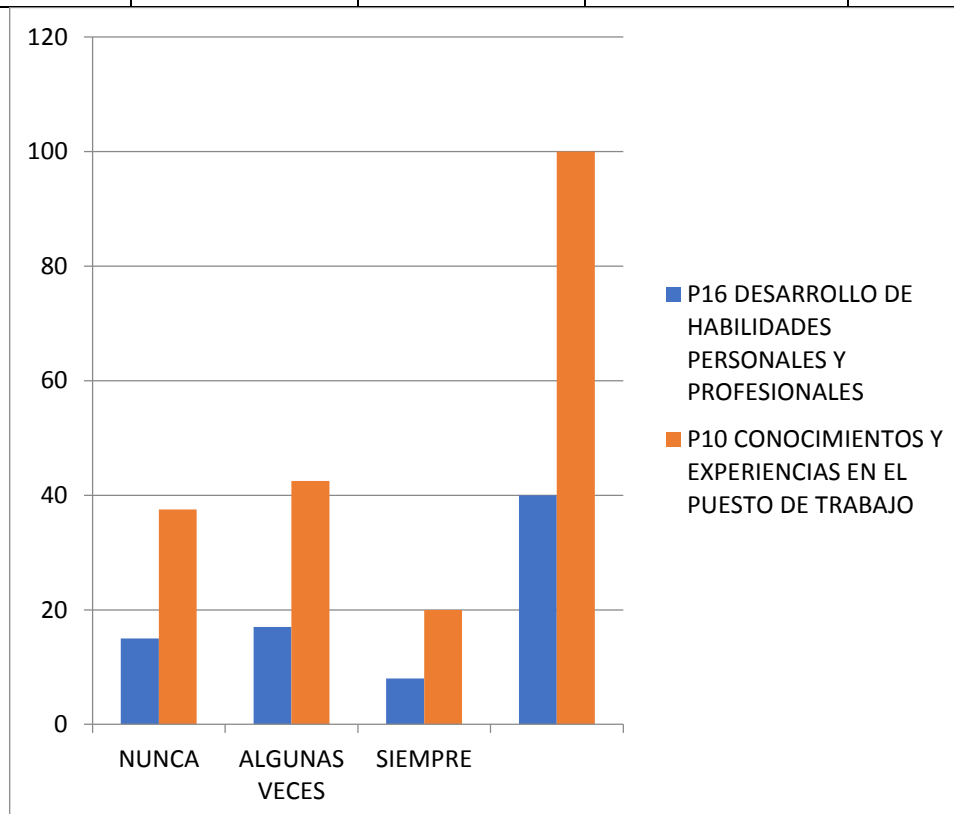
ELABORACIÓN: Propia

#### ANALISIS

Esto refleja que para el 37,5% los ascensos siempre son transparentes, confiables y se beneficia la mayoría que realmente merece, mientras que el 50% responden que algunas veces los ascensos son transparentes y confiables y un 12,5% responden nunca, relacionando con la evaluación del esfuerzo por incrementar sus metas el 32,5% siempre se esfuerza por incrementar sus metas, mientras que 52.5% algunas veces y 15% nunca se esfuerza por incrementar sus metas.

## 5. Crecimiento Personal {X2.4.) y Grado de Conocimiento del puesto (Y2.2.)

| PREGUNTA   |            |            |  |            |            |
|--|------------|------------|--|------------|------------|
| P16 DESARROLLO DE HABILIDADES PERSONALES Y PROFESIONALES |            |            | P10 CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS EN EL PUESTO DE TRABAJO   |            |            |
| ALTERNATIVA  | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA  | 0          | 0.0        | SE SABE POCO DEL TRABAJO                                   | 15         | 37.5       |
| ALGUNAS VECES  | 13         | 32.5       | SABE SUFICIENTE DEL TRABAJO                                | 17         | 42.5       |
| SIEMPRE  | 27         | 67.5       | SABE TODO LO NECESARIO Y SIGUE AUMENTADO SUS CONOCIMIENTOS | 8          | 20.0       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>   | <b>40</b>  | <b>100</b> |



FUENTE: Ficha Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

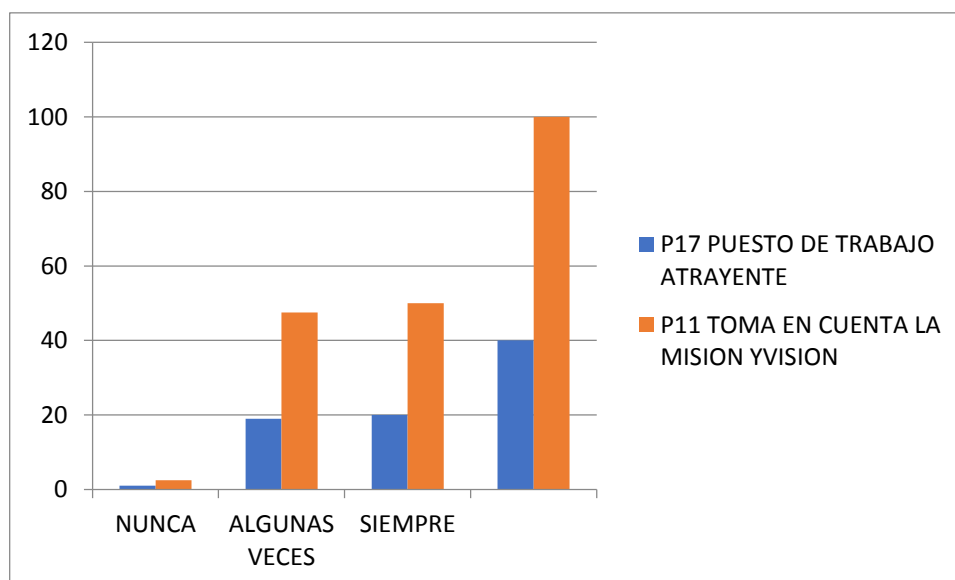
### ANALISIS

Se muestra en cuanto a las capacitaciones que realiza la cooperativa, el 67,5% respondieron que siempre les permite desarrollar sus habilidades personales y profesionales, el 32,5% algunas veces. Haciendo una comparación sobre la

evaluación respecto a sus conocimientos y experiencias en el puesto de trabajo, solo el 20% sabe todo lo necesario y no cesa en aumentar sus conocimientos, mientras que un 42,5% sabe suficiente del trabajo y un 37,5% sabe poco del trabajo.

### 6. Trabajo en Sí (X2.5.) y Grado de Conocimiento del puesto (Y2.2.)

| PREGUNTA                        |            |            |                                      |            |            |
|---------------------------------|------------|------------|--------------------------------------|------------|------------|
| P17 PUESTO DE TRABAJO ATRAYENTE |            |            | P11 TOMA EN CUENTA LA MISION YVISION |            |            |
| ALTERNATIVA                     | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                           | 0          | 0.0        | NUNCA                                | 1          | 2.5        |
| ALGUNAS VECES                   | 12         | 30.0       | ALGUNAS VECES                        | 19         | 47.5       |
| SIEMPRE                         | 28         | 70.0       | SIEMPRE                              | 20         | 50.0       |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                         | <b>40</b>  | <b>100</b> |



FUENTE: Ficha Estructurada

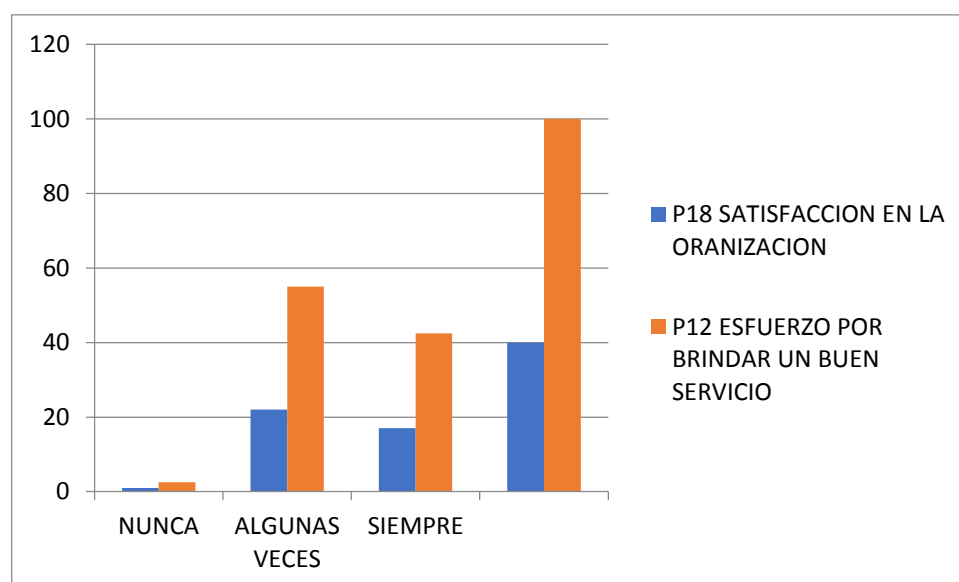
ELABORACIÓN: Propia

### ANALISIS

se observa que el 70% consideran que su puesto de trabajo es atractivo, exigente y desafiante, mientras que un 30% algunas veces. Relacionando con la misión, visión y metas de la organización, se evaluó que el 50% toma en cuenta la misión, visión y metas de la organización para el desarrollo de sus funciones y/o actividades. mientras que un 47,5% algunas veces y un 2,5% nunca toma en cuenta.

## 7. Trabajo en Sí {X2.5.} y Calidad de Trabajo (Y2.a.)

| PREGUNTA                           |            |            |   |            |            |
|------------------------------------|------------|------------|---|------------|------------|
| P18 SATISFACCION EN LA ORANIZACION |            |            | P12 ESFUERZO POR BRINDAR UN BUEN SERVICIO |            |            |
| ALTERNATIVA                        | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                               | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                              | 1          | 2.5        | NUNCA                                     | 1          | 2.5        |
| ALGUNAS VECES                      | 16         | 40.0       | ALGUNAS VECES                             | 22         | 55.0       |
| SIEMPRE                            | 23         | 57.5       | SIEMPRE                                   | 17         | 42.5       |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                              | <b>40</b>  | <b>100</b> |



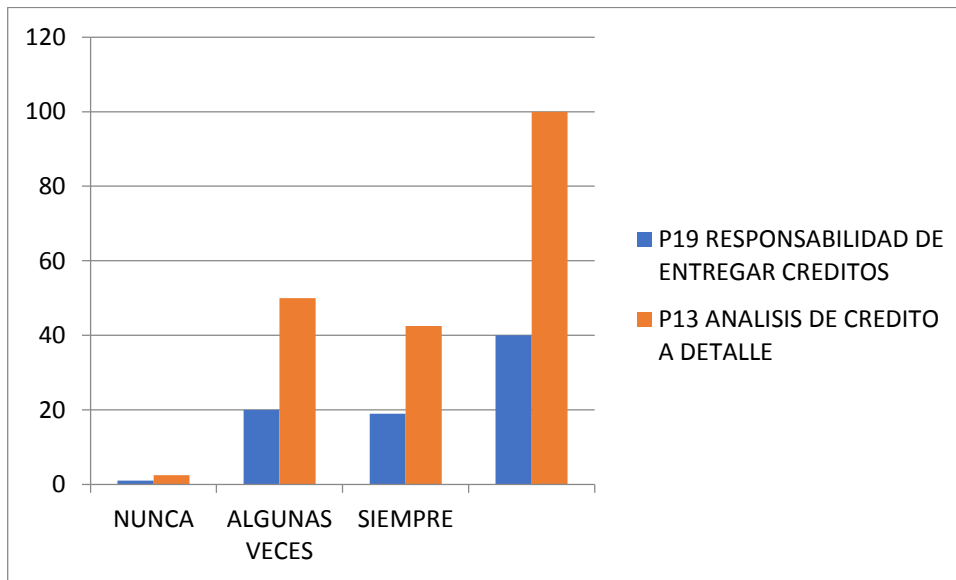
FUENTE: Ficha Estructurada  
ELABORACIÓN: Propia

### ANALISIS

se muestra que, en cuanto a su satisfacción en la organización, respondieron que el 57% siempre está satisfecho trabajando para la cooperativa, el 40% algunas veces y un 2,5% nunca está satisfecho. Relacionando con el esfuerzo de brindar un buen servicio al socio. el 42.5% siempre se esfuerza por brindar un buen servicio al socio satisfaciendo sus necesidades y expectativas, el 55% algunas veces se esfuerza y el 2.5% nunca se esfuerza.

### 8. Responsabilidad (X2.6) y Calidad de Trabajo (Y2.3)

| PREGUNTA                                 |            |            |                                   |            |            |
|--|------------|------------|-----------------------------------|------------|------------|
| P19 RESPONSABILIDAD DE ENTREGAR CREDITOS |            |            | P13 ANALISIS DE CREDITO A DETALLE |            |            |
| ALTERNATIVA                              | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                       | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                                    | 0          | 0.0        | NUNCA                             | 1          | 2.5        |
| ALGUNAS VECES                            | 10         | 25.0       | ALGUNAS VECES                     | 20         | 50.0       |
| SIEMPRE                                  | 30         | 75.0       | SIEMPRE                           | 19         | 42.5       |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                      | <b>40</b>  | <b>100</b> |



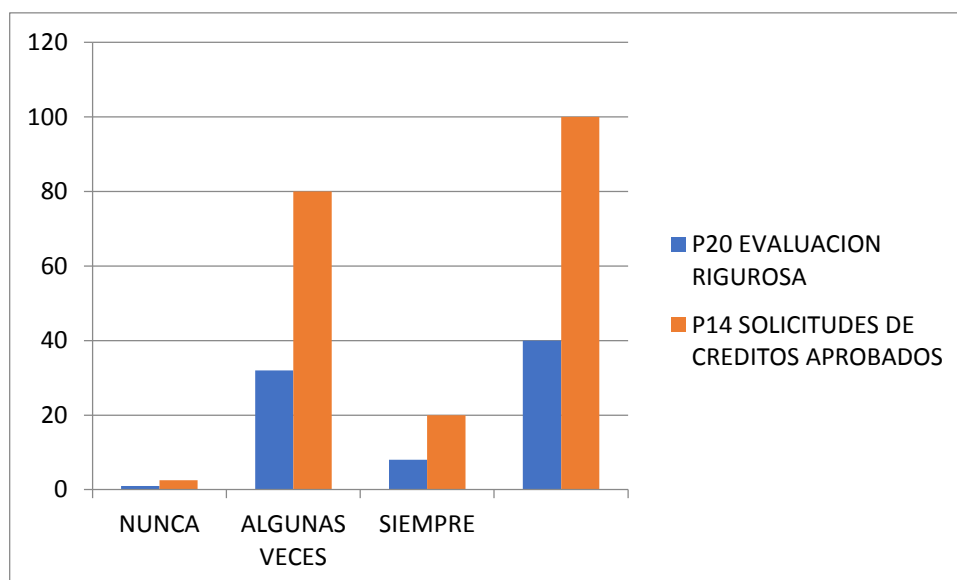
FUENTE: Ficha Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

#### ANALISIS

se refleja un 75% siempre es responsable en otorgar créditos, mientras que un 25% solo algunas veces. Comparando con la evaluación de la calidad de trabajo, el 47,5% al momento de ofrecer un crédito siempre realiza un análisis a detalle 90 para no cometer errores (altas moras), mientras que un 50% algunas veces realiza el análisis a detalle y un 2,5% nunca realiza el análisis a detalle.

| PREGUNTA                |            |            |                                       |            |            |
|-------------------------|------------|------------|---------------------------------------|------------|------------|
| P20 EVALUACION RIGUROSA |            |            | P14 SOLICITUDES DE CREDITOS APROBADOS |            |            |
| ALTERNATIVA             | FRECUENCIA | PORCENTAJE | ALTERNATIVA                           | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| NUNCA                   | 0          | 0.0        | NUNCA                                 | 1          | 2.5        |
| ALGUNAS VECES           | 11         | 27.5       | ALGUNAS VECES                         | 32         | 80.0       |
| SIEMPRE                 | 29         | 72.5       | SIEMPRE                               | 8          | 20.0       |
| <b>TOTAL</b>            | <b>40</b>  | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>                          | <b>40</b>  | <b>100</b> |



FUENTE: Ficha Estructurada

ELABORACIÓN: Propia

#### ANALISIS

se deduce que un 72.5% considera que su jefe siempre realiza una evaluación rigurosa para el otorgamiento de créditos, mientras que un 27,5% considera algunas veces. Comparando con la evaluación de la calidad de trabajo, el 20% siempre son aprobados sus solicitudes de crédito, mientras que un 80% algunas veces son aprobados sus solicitudes de crédito.

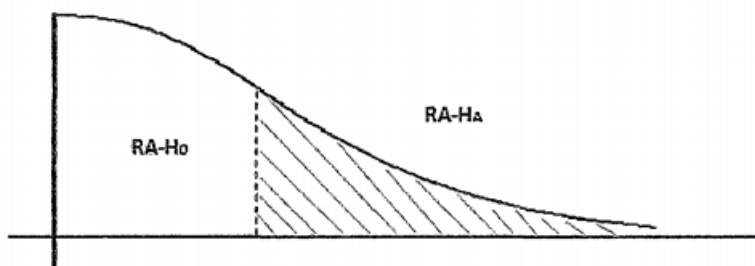
a. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL:

Ho - Los factores de motivación no están influyendo efectivamente en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena- Agencia Chincha.

HA - Los factores de motivación están influyendo efectivamente en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena – Agencia Chincha.

**TABLA DE DISTRIBUCIÓN DEL CHI – CUADRADO**



**Dónde:**

**RA-H0:** Región de aceptación de la Hipótesis Nula

**RA-HA:** Región de aceptación de la hipótesis Alterna

Para establecer si los factores de motivación están influyendo efectivamente en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena Agencia Chincha, se ha analizado si existe algún grado de dependencia o influencia entre las 98 variables, dimensiones aplicando el método estadístico o inferencia! no paramétrico Chi Cuadrado. por medio de tablas de contingencia con nivel de confianza de 95% y un nivel de significancia  $\alpha=0.05$  y para una mayor precisión se utilizó el método estadístico de Spearman. Es decir se contrastó la influencia de los indicadores de las dimensiones de los



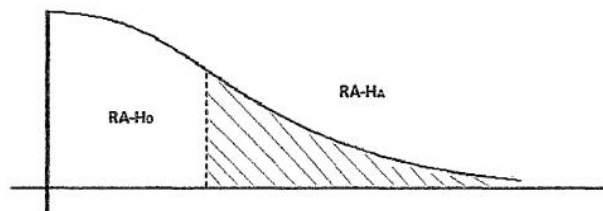
factores de; esto, operacionalmente implicó buscar si existía algún efecto de un indicador a otro.

## ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE MOTIVACIÓN QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

A. Análisis de influencia entre las dimensiones: Factores Higiénicos (X1) y el Mejoramiento Continuo de Actitudes (Y1)

Ho: Los factores higiénicos no influyen significativamente en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa Maña Magdalena – Agencia Chincha.

HA: los factores higiénicos influyen significativamente en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa Maña Magdalena – Agencia Chincha.



DONDE:

RA-HO = Región de Aceptación de la Hipótesis Nula

RA-HA = Región de Aceptación de la Hipótesis Alterna Para contrastar la dependencia o influencia y la correlación se detalla en los siguientes indicadores respectivos a cada dimensión.

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### a. CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que los factores higiénicos considerando como (La política y administración de la empresa. condiciones de trabajo. relaciones interpersonales, estatus, vida personal, supervisión, seguridad y el salario) influyen significativamente en el mejoramiento continuo de actitudes de los analistas de crédito referente ( A relaciones interpersonales, compromiso y responsabilidad y la comunicación en el centro de trabajo). para tal prueba se contrastó con el coeficiente de correlación de Spearman, con un grado de correlación muy fuerte de 0,958. donde estadísticamente se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptándose la hipótesis alterna ( $H_A$ ).

2. Se contrastó estadísticamente que los factores motivacionales referido a la responsabilidad, crecimiento personal, trabajo en sí, logro, ascenso y reconocimiento influyen efectivamente en el rendimiento laboral de los analistas de crédito. tomando en cuenta la calidad de trabajo. grado de conocimiento del puesto de trabajo y el cumplimiento de metas, para tal prueba se contrastó con el coeficiente de correlación de Spearman, con un grado de correlación muy fuerte de 0,989. donde estadísticamente se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptándose la hipótesis alterna ( $H_A$ ).

3. Por consiguiente queda demostrado que los factores de motivación están influyendo efectivamente en el moderado desempeño laboral de los analistas de crédito, para tal prueba se contrastó con el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0,995. Validándose de esta manera la hipótesis general alterna ( $H_A$ ), es decir siempre hay una motivación tanto de los factores higiénicos como de los factores motivacionales y algunas veces los analistas de crédito tienen un buen desempeño laboral.

b. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la cooperativa que cada jefe de créditos siempre tenga una buena actitud en el trabajo. para que los analistas tengan un trabajo de calidad, así mismo promover en los analistas de créditos la cooperación e intercambio de conocimientos y experiencias con sus compañeros de trabajo respecto a su labor.

2. los ascensos siempre deben ser transparentes, confiables y todos deben tener la misma oportunidad. Se debe cumplir siempre con las normas laborales respecto a incentivos, comisiones y reconocimientos en forma permanente dado que son factores que influyen en el cumplimiento de los logros de la cooperativa.

3. Se recomienda diseñar estrategias de motivación de acuerdo a los comportamientos, actitudes de cada persona, ya que Jos empleados que están motivados de acuerdo a las necesidades que tienen, generan mayor valor a la cooperativa. un modelo que incite a los analistas a cumplir con sus metas, tener mayor compromiso y responsabilidad con el trabajo que realizan, generando de esta manera un alto rendimiento laboral en la cooperativa. Para mejorar la eficiencia de las tareas se debe rediseñar el puesto, generando un puesto atractivo y desafiante para el trabajador, es decir un enriquecimiento del puesto que se base en Jos factores de motivación, que son características primordiales que debe tener un puesto de trabajo para que resulte atractivo y motivador para quien Jo ocupe. Se debe analizar la administración de personas, es decir se debe analizar todo el proceso de selección de personal, desde la selección de un personal adecuado para el puesto adecuado, su incorporación, el desarrollo de capacidades, talentos, fortalecimiento de competencias, el coaching - mentory y de esta manera tener éxito en la organización. Así mismo se debe diseñar técnicas de evaluación de desempeño, donde no solo se vea el cumplimiento de metas sino otro tipo de responsabilidades, tareas, compromisos que debe cumplir el personal respecto a su trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros Generales

1. CHIAVENATO, I. (2002). "Administración de Recursos Humanos Quinta edición. McGraw-Hill. México.
2. CHIAVENATO, Idalberto (1992) "Administración de Recursos Humanos" Ed. Me Graw Hill interamericana. 2da edición. México DF.
3. CHIAVENATO, Adalberto (1996) "Evaluación de los Recursos humanos ".Ed Me Graw Hill Interamericana. 2da edición.
4. ARIAS GALICIA, Fernando (1996). "Administración de Recursos Humanos". Ed. Trillas. 2 a edición México DF.
5. TAPIA y COIS (1999). "Administración de los recursos humanos". Ed. Graw Hill Interamericana. 1 ra edición. Libros y Paperes de Herzberg
6. HERZBERG, Frederick (1968). "Una Vez Más: ¿Cómo Motiva Usted A Sus Empleados?". Espafm, Harvam Business Review, pp. 1~22. Traducción al español: José Luis Pariente
7. HERZBERG, Frederick (1996). "World And The Nature Of Man". Cleveland, World Publishing Company
8. HERZBERG, F., (1964). "Basic Needs and Satisfactions of Individuals": Industrial Relations Monograph, núm. 21, Industrial Relations Counselors, Inc., Nueva York. 1962. "A Motivation-Hygiene Concept and Psychotherapy": Personnel Administration, enero-febrero. 1964.
9. HERZBERG, F., y HAMLIN, R., (1961). "The Motivation-Higiene Concept and Psychotherapy", Mental Hygiene, 47, 1963. "A Motivation-Hygiene Concept of Mental Health~ Mental Hygiene, 45.
10. HERZBERG, F.; MAUSNER, B., y SNYDERMAN, B., (1959). "The Motivation to Wodc (Nueva York: John LM/ey and Sons)".

## ANEXOS

### ANEXO N°01

#### FICHA ESTRUCTURADA FACTORES DE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL Encuesta General a los Trabajadores

El presente cuestionario tiene como fin el recolectar la información necesaria para la realización de una investigación sobre: "Factores de Motivación y Desempeño Laboral de los analistas de crédito de la COOPAC. Santa María Magdalena – Agencia Chincha"

CONFIDENCIALIDAD: La información será tratada con toda reserva y para efectos investigativos.

#### **DATOS DEL PERSONAL**

##### 1. Edad

- a. 20 – 29 años
- b. 30 – 39 años
- c. 40 – 49 años
- d. 50 a más años

##### 2. Género

|   |   |
|---|---|
| F | M |
|---|---|

##### 3. Antigüedad en la Cooperativa

- a. 0 – 2 años
- b. 3 – 6 años
- c. 7 – 10 años
- d. Más de 10 años

##### 4. Nivel educativo y grado académico alcanzado

- a. Estudio universitario incompleto
- b. Técnico
- c. Bachiller
- d. titulado
- e. Postgrado

## ANEXO N°02

### ENTREVISTA ESTRUCTURADA DE TRABAJO DE CAMPO SOBRE MOTIVACIÓN INSTRUCCIONES

- La escala de calificación es de 1 a 5, de acuerdo a las opciones planteadas.
- Es importante que la respuesta revele la situación actual y no sobre lo que debería ser.

| <b>SECCIÓN I : FACTORES DE MOTIVACIÓN</b>      |   |                    |              |
|--|---|--------------------|--------------|
| <b>DIMENSIÓN I: FACTORES HIGIÉNICOS</b>        |   |                    |              |
| <b>ESTATUS</b>                                 |   |                    |              |
| <b>01</b>                                      | La cooperativa le brinda la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades, que le permitan tener un mayor crecimiento personal, profesional y económico.                     |                    |              |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>SALARIO</b>                                 |   |                    |              |
| <b>02</b>                                      | El sueldo que percibe por su trabajo que desempeña considera que es:  |                    |              |
|  | Poco<br>1   | Regular<br>2       | Bueno<br>3   |
| <b>POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA</b> |   |                    |              |
| <b>03</b>                                      | En la cooperativa se da cumplimiento a las políticas y normas laborales (Día libre por onomástico, Descanso por salud, etc.)  |                    |              |
|  | Nunca<br>1  | Eventual<br>2      | Siempre<br>3 |
| <b>SEGURIDAD</b>                               |   |                    |              |
| <b>04</b>                                      | Considera que en su trabajo se le brinda estabilidad laboral.   |                    |              |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>SUPERVISIÓN</b>                             |   |                    |              |
| <b>05</b>                                      | Ud. considera que la actitud del jefe inmediato facilita su trabajo que realiza.  |                    |              |
|  | Nunca<br>1  | Eventual<br>2      | Siempre<br>3 |
| <b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>                  |   |                    |              |
| <b>06</b>                                      | Considera que su lugar de trabajo es apropiado y confortable (buena iluminación, decoración del ambiente y área suficiente)   |                    |              |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>07</b>                                      | Cuenta con recursos necesarios y suficientes para el cumplimiento de sus funciones (medios de comunicación, equipos, muebles, útiles de escritorio y entre otras tecnologías) |                    |              |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |

| <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>            |  |                    |              |
|--|--|--------------------|--------------|
| 08   | En su centro laboral existe una relación armoniosa entre trabajadores, donde se promueve un ambiente de respeto, integración y práctica de valores y principios. |                    |              |
|  | Nunca<br>1   | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>VIDA PERSONAL</b>                         |  |                    |              |
| 09   | Ud. considera que su puesto de trabajo, le impulsa a desarrollarse profesionalmente.   |                    |              |
|  | Nunca<br>1   | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>DIMENSIÓN II: FACTORES MOTIVACIONALES</b> |  |                    |              |
| <b>LOGRO</b>                                 |  |                    |              |
| 10   | Las metas que la cooperativa establece, logra alcanzarlos.   |                    |              |
|  | Nunca<br>1   | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| 11   | En su puesto de trabajo es habitual tener que hacer horas extras para poder cumplir con sus metas.   |                    |              |
|  | Nunca<br>1   | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>RECONOCIMIENTO</b>                        |  |                    |              |
| 12   | Ud. considera importante las actividades de recreación, paseos campestres y eventos culturales que desarrolla la cooperativa.                                    |                    |              |
|  | Nunca<br>1   | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| 13   | Los incentivos y comisiones que percibe por las metas alcanzadas responden a su nivel de desempeño laboral.  |                    |              |
|  | Nunca<br>1   | Eventualmente<br>2 | Siempre<br>3 |
| 14   | Percibe que en su centro laboral reconocen y premian el buen desempeño de su trabajo.  |                    |              |
|  | Nunca<br>1   | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>ASCENSO</b>                               |  |                    |              |
| 15   | Los ascensos son transparentes, confiables, todos tienen la misma oportunidad y se benefician la mayoría que realmente merecen.                                  |                    |              |
|  | Nunca<br>1   | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>CRECIMIENTO PERSONAL</b>                  |  |                    |              |
| 16   | Las capacitaciones que realiza la cooperativa le permiten desarrollar sus habilidades personales y profesionales.  |                    |              |
|  | Nunca<br>1   | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>TRABAJO EN SÍ</b>                         |  |                    |              |
| 17   | Considera que su puesto de trabajo es atrayente, exigente y desafiante.  |                    |              |

|                        | Nunca<br>1   | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
|------------------------|--|--------------------|--------------|
| 18                     | Ud. trabajando para la cooperativa se siente satisfecho.                               |                    |              |
|                        | Nunca<br>1   | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>RESPONSABILIDAD</b> |  |                    |              |
| 19                     | Ud. es responsable en otorgar créditos.  |                    |              |
|                        | Nunca<br>1   | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| 20                     | Considera que su jefe realiza una evaluación rigurosa para el otorgamiento de créditos |                    |              |
|                        | Nunca<br>1   | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |



## ANEXO N°03

### EVALUACIÓN DEL TRABAJADOR SOBRE SU DESEMPEÑO LABORAL

**Nombre del Trabajador al que Califica:**.....

**INSTRUCCIONES:**

Por favor califique, en una escala de 1 a 5, de acuerdo a las opciones planteadas y con la mayor objetividad posible.

| <b>SECCIÓN I : DESEMPEÑO LABORAL</b>                   |   |                    |              |
|--|---|--------------------|--------------|
| <b>DIMENSIÓN I: MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACTITUDES</b> |   |                    |              |
| <b>COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD</b>                    |   |                    |              |
| <b>01</b>  | El trabajador es responsable en la verificación de documentos y contrastación de la información para el otorgamiento de créditos.         |                    |              |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>02</b>  | Tiene participación entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores, para el logro de las metas colectivas.                        |                    |              |
|  | Poco<br>1   | Regular<br>2       | Bueno<br>3   |
| <b>03</b>  | Cuando hay un problema en el área, el trabajador se esfuerza por solucionarlos.   |                    |              |
|  | Nunca<br>1  | Eventualmente<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>COMUNICACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>            |   |                    |              |
| <b>04</b>  | Trabaja en forma organizada y comunica oportunamente a su superior la información de carácter urgente e importante respecto a su trabajo. |                    |              |
|  | Nunca<br>1  | Eventualmente<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>05</b>  | El trabajador comunica a su jefe de la incomodidad de su puesto de trabajo.   |                    |              |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>                      |   |                    |              |
| <b>06</b>  | El trabajador tiene buenas relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo y sus clientes.   |                    |              |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>07</b>  | Coopera y comparte información y/o conocimientos con sus compañeros de trabajo, para el buen desempeño laboral.                           |                    |              |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2 | Siempre<br>3 |
| <b>DIMENSIÓN II: RENDIMIENTO LABORAL</b>               |   |                    |              |
| <b>CUMPLIMIENTO DE METAS</b>                           |   |                    |              |
| <b>08</b>  | Cumple oportunamente con sus metas programadas en el trabajo.   |                    |              |

|  |   |                                  |   |
|--|---|----------------------------------|---|
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2               | Siempre<br>3  |
| 09   | El trabajador se esfuerza por incrementar sus metas.  |                                  |   |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2               | Siempre<br>3  |
| <b>GRADO DE CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO</b> |   |                                  |   |
| 10   | Cómo evalúa al trabajador respecto a sus conocimientos y experiencias en el puesto de trabajo que desempeña.                      |                                  |   |
|  | Sabe poco del trabajo<br>1  | Sabe suficiente del trabajo<br>2 | Sabe todo lo necesario y no cesa en aumentar sus conocimientos<br>3 |
| 11   | El trabajador toma en cuenta la misión, visión y metas de la organización para el desarrollo de sus funciones y/o actividades.    |                                  |   |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2               | Siempre<br>3  |
| <b>CALIDAD DEL TRABAJO</b>                         |   |                                  |   |
| 12   | Se esfuerza cada vez más en brindar un buen servicio al socio, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.                      |                                  |   |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2               | Siempre<br>3  |
| 13   | El trabajador al momento de ofrecer un determinado crédito, realiza un análisis a detalle, para no cometer errores (altas moras). |                                  |   |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2               | Siempre<br>3  |
| 14   | Las solicitudes de crédito de los analistas son aprobados generalmente.   |                                  |   |
|  | Nunca<br>1  | Algunas Veces<br>2               | Siempre<br>3  |