

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
SEÑOR DE QUINUAPATA” – AYACUCHO**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Br. Luz Estefany Sulca Najarro

ASESOR

Mg. Miguel Ángel Reynerio Bocanegra García

ORCID: 0000-0002-8619-0321

<https://orcid.org/0000-0002-8619-0321>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

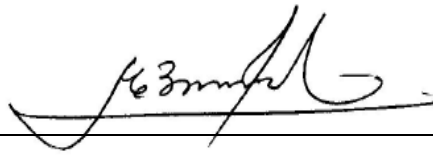
TRUJILLO - PERÚ

2023

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor (a) Decano (a) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Mg. Miguel Ángel Reynerio Bocanegra García con DNI 16459970, como asesor del trabajo de investigación “DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DE QUINUAPATA” – AYACUCHO” desarrollado por la bachiller Luz Estefany Sulca Najarro con DNI N° 70661299 del programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Miguel Ángel Reynerio Bocanegra García

Asesor

Autoridades universitarias

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora Académica

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrector de Investigación

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín

Secretaria General

Dedicatoria

La presente investigación se las dedico a mis padres, que siempre confiaron en mí y dieron todo su apoyo a lo largo de mi formación profesional, a mi hermano que siempre me dio alientos de seguir adelante y seres queridos que siempre confiaron en mí y me inspiraron a ser una mejor persona cada día, a aprender de mis errores y verlos como una oportunidad de mejorar y jamás rendirme y sobre todo a ser yo misma.

Luz Estefany Sulca Najarro

Agradecimiento

Mi reconocido agradecimiento a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por haberme permitido ser parte de su historia como profesional y coadyuvar en su prestigio ganado.

A cada uno de formadores que tuvieron que ver con mi formación como futura Administradora de empresas por mostrar empatía y compromiso en el desarrollo de mi trabajo de investigación, sobre todo mi total agradecimiento a mi asesor Mg. Miguel Ángel Raynerio Bocanegra García por haberme brindado su tiempo, paciencia y sabiduría.

Asimismo, agradezco al gerente de la Cooperativa Señor de Quinuapata, por permitirme haber realizado mi estudio en su empresa y facilitarme todos los datos necesarios para mi investigación.

Luz Estefany Sulca Najarro

Índice de contenido

Declaratoria de originalidad	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODOLOGIA.....	19
2.1. Enfoque/tipo de investigación.....	19
2.2. Diseño de investigación	19
2.3. Población, muestra y muestreo.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	20
2.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	21
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS.....	46
Anexo 1: Instrumento de medición	46
Anexo 2: Ficha tecnica.....	50
Anexo 3: Operacionalización de variable independiente	72
Anexo 4: Carta de presentación	74
Anexo 5: Carta de autorización de la empresa que faculta el recojo de datos	75
Anexo 6: Consentimiento informado	76
Anexo 7: Matriz de consistencia	77
Anexo 8: Evidencias de la tesis.....	78
Anexo 9: Reporte de similitud – Turnitin	80

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles del desempeño laboral.....	22
Tabla 2 Niveles de las dimensiones del desempeño laboral.....	23
Tabla 3 Niveles de la productividad.....	24
Tabla 4 Niveles de las dimensiones de la productividad.....	25
Tabla 5 Prueba de normalidad.....	26
Tabla 6 Relación entre el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores.....	26
Tabla 7 Relación entre la habilidad del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad.....	27
Tabla 8 Relación entre la responsabilidad del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad.....	27
Tabla 9 Relación entre calidad de trabajo del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad.....	28
Tabla 10 Relación entre liderazgo del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad.....	28
Tabla 11 Desempeño laboral y productividad.....	41
Tabla 12 Calidad de trabajo.....	41
Tabla 13 Liderazgo.....	42
Tabla 14 Eficiencia.....	42
Tabla 15 Eficacia.....	43
Tabla 16 Habilidad y efectividad.....	43
Tabla 17 Responsabilidad y eficacia.....	44
Tabla 18 Calidad de trabajo y eficacia.....	44
Tabla 19 Liderazgo y efectividad.....	45

Índice de figuras

Figura 1 Niveles del desempeño laboral.....	22
Figura 2 Niveles de las dimensiones del desempeño laboral	23
Figura 3 Niveles de la productividad	24
Figura 4 Niveles de las dimensiones de la productividad.....	25

RESUMEN

El presente estudio, se realizó con el fin de determinar la relación entre el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023; para poder demostrar el objetivo, se realizó un estudio correlacional con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal; asimismo, se tuvo una muestra de 35 trabajadores de la Cooperativa, aplicándoles los cuestionarios. Los resultados indicaron que la relación entre el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Señor de Quinuapata”- Ayacucho, 2023; fue positiva baja teniendo un p valor = 0.02 y un $r = 0.393^*$. Se concluye que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Desempeño laboral, productividad, trabajador.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in order to determine the relationship between the work performance and the productivity of the workers of the “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata” - Ayacucho, 2023; In order to demonstrate the objective, a correlational study was carried out with a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design; Likewise, there was a sample of 35 workers of the Cooperative, applying the questionnaires to them. The results indicated that the relationship between work performance and the productivity of the workers of the "Cooperativa de Señor de Quinuapata"-Ayacucho, 2023; it was low having a p value = 0.02 and an $r = 0.393^*$. It is concluded that the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Job performance, productivity, worker.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, nos encontramos en un mundo globalizado en el que las empresas están empleando estrategias competitivas, sobre todo en el sector financiero, por ello, el éxito de una empresa está ligado fijamente al desempeño laboral, el cual genera un cambio con mayor énfasis en la productividad de los colaboradores tomando gran relevancia e importancia en las organizaciones, sobre todo con carácter privado, en ese sentido, las organizaciones necesitan tener a su equipo de trabajo bien capacitados y motivados para así lograr los objetivos plantados de su organización.

Flores et al. (2020), manifiesta que el desempeño laboral es uno de los aspectos más relevantes para toda organización porque este refleja el compromiso que tienen los trabajadores al efectuar sus funciones que exige su cargo. De igual forma según (Aurora, 2017), manifiesta que el desempeño laboral es importante a la hora de mejorar la productividad y conseguir mejores resultados. Asimismo, coincide con Chiavenato (2011), quien menciona que el desempeño laboral es la capacidad que muestra el colaborador al realizar su trabajo, el cual es importante y es una ventaja competitiva para toda empresa en la actualidad.

De tal forma; a nivel internacional, en México, se conoció que al empleado que no le gusta su trabajo, puede disminuir su productividad hasta un 40%, por ello, es importante velar el bienestar del empleado, incluso desde el momento de la contratación del trabajador para evitar su bajo desempeño laboral y una mala productividad dentro de la empresa (Piedra, 2020). Asimismo, en Ecuador se conoce que las Cooperativas de la Provincia de Bolívar, quieren alcanzar un liderazgo transformacional e incidir de manera directa y positiva en mejorar el desempeño laboral de los trabajadores debido que para ello es necesario incrementar con la productividad de la organización (Duran et al., 2022). Por otro lado, en Filipinas, Carini et al. (2017), refiere que las cooperativas tienen un impacto positivo sobre el empleo, es por ello, se considera que es muy importante aplicar la motivación laboral para un buen desempeño y productividad de los trabajadores

Dentro del contexto nacional, en el Perú, se manifiesta que solo el 30% de la Cooperativas invierten en la capacitación de los empleados luego de las evaluaciones de desempeño, generalmente para evitar gastos, pero en realidad es un gran beneficio que se

realiza por mejorar la productividad de la empresa (Medina, 2017). Además, el Instituto Nacional de Estadística e Informática, indicó que más de 250 empresas peruanas revelan que el 46% prioriza la medición de indicadores de desempeño, sin embargo, el 54% de las empresas peruanas no priorizan esta medición lo cual puede generar grandes problemas laborales (INEI, 2017). Así mismo, también se conoció que, en el Perú, los colaboradores de las empresas de carácter financiero tienen una percepción negativa de sus labores diarias; por ello, es importante generar propuestas de mejora que sirvan para fortalecer el desempeño laboral y con ello aumentar la productividad (Yamada y Lavado, 2017).

En el ámbito local, en la región Ayacucho, diversas empresas corporativas, no estarían siguiendo un proceso adecuado que conduzcan un nivel de desempeño organizacional óptimo, lo que reflejaría una mala productividad dentro de la empresa (Fernández, 2019). Además, se conoció que los trabajadores financieros de la región, se enfrentan diariamente a situaciones críticas que generan estrés, lo que afecta el desenvolvimiento personal, familiar y social, dando así cabida a un bajo desempeño de los trabajadores (Rivera, 2018); esto se puede deber a la escasa motivación laboral, ya que las tareas lo realizan de acuerdo a sus expectativas y no de acuerdo a las prioridades institucionales (Carrera y Olano, 2018).

La COOPAC de “Señor de Quinuapata”, es una empresa que radica en el ámbito de la intervención financiera, es decir, a la captación y colocaciones de dinero para los socios. Asimismo, En la Cooperativa en cuanto al desempeño laboral, se percibe que los trabajadores se encuentran desmotivados y en muchos casos no se encuentran capacitados adecuadamente para desempeñar con éxito sus funciones, por lo que se genera un bajo rendimiento dentro de la empresa. Por otro lado, en cuanto a la productividad se encuentra una baja eficiencia acerca del buen cumplimiento de las metas de la organización, esto se da por la falta de motivación y estrategias para incentivar al trabajador para su mayor cumplimiento y productividad. Por ello, en la investigación se busca determinar la relación entre las variables para proponer algunas alternativas de solución al finalizar la tesis.

En base a esta realidad, el problema general fue: ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023?

Teniendo como hipótesis dos, la alterna y la nula, en la alterna se indicó que la relación es significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de la “Cooperativa de Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023. Como nula se tuvo: La relación no es significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de la “Cooperativa de Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023.

Como justificaciones de la investigación; a nivel teórico, se consideraron las teorías de las variables, como la de Chiavenato, quien afirma que el desempeño se mide a través de la productividad del colaborador; el desarrollo del conocimiento científico, fortaleció la investigación, ya que los resultados se ampararon y fundamentaron en base a las teorías.

En la justificación metodológica, la investigación se desarrolló bajo el método científico, donde se aplicaron instrumentos cuantitativos que permitieron recolectar datos medibles de cada variable y así contrastar las hipótesis; cabe indicar que los instrumentos al ser válidos y confiables, pueden ser usados para otras investigaciones de características similares.

La justificación práctica se basa en las recomendaciones finales, las cuales podrán ser utilizadas por la cooperativa, para mejorar el desempeño del colaborador y por ende su propia productividad.

La relevancia social, recae en el aporte de la investigación, pues las falencias identificadas permitirán que la cooperativa gestione estrategias para mejorar el desempeño del profesional, de esta manera se beneficia el cliente al momento recibir un servicio eficiente, la empresa porque aumenta su prestigio y el trabajador porque puede recibir compensaciones.

Es así que, el objetivo general del estudio, es determinar la relación entre el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023.

Como objetivos específicos, se tuvo seis, siendo los siguientes: a) Analizar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023. b) Analizar el nivel de la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023. c)

Identificar la relación que existe entre la habilidad del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023. d) Identificar la relación que existe entre la responsabilidad del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023. e) Identificar la relación que existe entre calidad de trabajo del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023. f) Identificar la relación que existe entre liderazgo del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023.

Por otro lado, se hizo una recolección de estudios que sustenten la relación de las variables tratadas, tanto a nivel internacional, como nacional y local.

A nivel internacional en Ecuador, Gonzaga (2023), realizó una investigación sobre el clima y el desempeño en una cooperativa, buscando la relación entre variables, aplicando la estadística para obtener resultados descriptivos, correlacionales, cuantitativos, con una muestra de 101 participantes, aplicándoles el cuestionario. Asimismo, los resultados muestran que existe una relación significativa, manteniendo una asociación lineal menor a 0,05 siendo en este caso 0,000. Con ello se concluye que al existir asociación el clima debe ser agradable para que la productividad de cada trabajador sea adecuada y con ello se obtenga un buen desempeño en la cooperativa.

Mejía (2022), realizó una investigación en Ecuador dirigida al talento humano y el desempeño laboral en una cooperativa; para ello, buscó determinar la relación, empleando el enfoque cuantitativo, relacional, con una muestra de 280 trabajadores. Los resultados indicaron que, si existe una asociación significativa de 0,002, teniendo un nivel de productividad por alcance de objetivos de 56,8% dentro del nivel bueno y 36,4% en el nivel regular, mientras que el desempeño fue bueno en un 67,1% y regular en un 34,6%. Se concluye que, al haber relación, el talento humano incidirá en el desempeño positivamente siempre y cuando la productividad sea la correcta.

En Argentina, Álvaro (2019), realizó una investigación de relación sobre la cultura de una organización y el desempeño en una cooperativa; para ello se siguió un tipo de investigación correlacional, no experimental, cuantitativa, con una muestra de 5 cooperativas

que tenía 1004 miembros. Los resultados demostraron que existe significancia entre las variables, teniendo un $p < 0,05$. Se concluye que los resultados son de naturaleza fuerte, es decir, la cultura organizacional encaminadas a los resultados del desempeño financiero, se reflejan en la productividad de la Cooperativa.

En México, Pérez (2019), hizo una investigación para determinar la relación entre clima y productividad en una empresa financiera; para ello se empleó un modelo descriptivo explicativo, de enfoque cuantitativo, con un total de 30 personas, aplicándoles el cuestionario. Los resultados indicaron correlación superior a 0,750 con un $p < 0,05$; identificando relación significativa, positiva y alta. Se concluye que un buen clima mejora la productividad, reflejado en el desempeño de cada profesional.

A nivel nacional, Chávez, G. (2021), en su investigación buscó determinar la relación entre competencias productivas a través de la gestión y la productividad en una cooperativa; siguiendo un diseño no experimental, relacional, cuantitativo, con una muestra de 26 colaboradores, aplicándoles el cuestionario. El resultado indica una correlación de 0,612** según Pearson, manteniendo una significancia bilateral de 0,001; que existe relación significativa, positiva y moderada. Se concluye que al existir competencias productivas positivas se genera una adecuada productividad, reflejada en el correcto desempeño.

Estela (2021), en su investigación sobre relación del clima laboral y el desempeño en un banco de Lima; se buscó establecer la relación, para ello, se consideró un modelo no experimental, relacional, cuantitativo, con una muestra de 85 personas, aplicándoles los cuestionarios. Los resultados indicaron que existe un $p = 0,000$ con un $r = 0,739$, que la relación identificada es alta y positiva. Se concluye que un adecuado clima permite un buen desempeño reflejado en la productividad de cada colaborador.

Huamán (2021), en su estudio sobre desempeño laboral y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la “cooperativa de ahorro y crédito amazonas”, 2021; buscó determinar la relación entre variables, es por eso, que siguió un diseño no experimental, correlacional, cuantitativo, con una muestra de 25 personas, aplicándoles el cuestionario. Los resultados indicaron que existe una significancia $< 0,05$, donde la productividad fue sobre todo regular en un 44% y el desempeño fue deficiente en un 44%. Se concluye que el desempeño laboral influye positivamente en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa.

Vigo (2021), en su estudio buscó determinar la relación del clima y desempeño laboral en trabajadores de la cooperativa Cajamarca; empleando un modelo relacional, cuantitativo, con una muestra de 20 trabajadores, aplicando el cuestionario. Los resultados indicaron que existe un $p = 0,000$ con un $Rho = 0,841$, es decir la significancia es alta positiva y fuerte. Se concluye que ante un clima adecuado se produce un buen desempeño, reflejado en la productividad laboral.

Aguilar (2020), en su investigación buscó determinar la relación de la motivación y desempeño a través de las ganas de producir en el área financiera, siguiendo un modelo descriptivo correlacional, con una muestra de 178 participante, aplicándoles el cuestionario. Los resultados indicaron que se tiene una asociación de relación de 0,001, es decir existe significancia en la relación de la motivación en el desempeño. Se concluye que un trabajador motivado produce más y se refleja en el buen desempeño laboral.

A nivel local en Ayacucho el autor Fernández (2019), en su trabajo de investigación correlacional con título denominado “Gestión de la calidad y su relación con el desempeño organizacional en el banco Interbank Ayacucho” – 2019. Los cuales se muestran como resultado que, en el coeficiente de Pearson, tiene una relación directa positiva (0.846), con una significancia de (000), Asimismo, se concluye que se ha conseguido demostrar que las variables tienen una correlación positiva de 0.696.

Por otro parte, el autor Villalva (2019), en su investigación de tipo correlacional titulada “La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia coronel Mendoza, Tacna”, 2019. Cuyos resultados fueron que se tiene una relación positiva muy baja de 0.178 con una significancia de 0.000, entre las variables satisfacción laboral y el desempeño laboral. La investigación concluyó, que existe una relación directa entre las dimensiones investigadas.

Finalmente, en Ayacucho el autor Hurtado (2019), en su trabajo de investigación correlacional titulada “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector Financiero, Cooperativas de Ahorro y Crédito-Ayacucho”, 2019, Cuyos resultados fueron que en el sector financiero tienen efectuados los metodos administrativos, pero hay oportunidad de mejora con respecto a su efectividad ($p < 0,05$). La investigación concluyó que existe un vínculo entre los factores de gestión de la calidad y la eficacia de los procedimientos administrativos de las cooperativas.

Como parte de las bases conceptuales, el desempeño laboral según el autor Palacio (2004), es el valor que se busca en todas las organizaciones de los diferentes aspectos de conducta que una persona logró realizar durante un determinado tiempo. Asimismo, el autor Torres (2011) refiere que, el desempeño laboral es una de las herramientas organizacionales más cruciales para determinar si están bien el desempeñando de los colaboradores y desarrollar planes de mejora. Por otro lado, según Domínguez et al. (2013) refiere que el desempeño laboral en las organizaciones determina si se cumplen las metas, asegurando que sea bueno y satisfaga las necesidades del negocio.

Chiavenato (2000), menciona que el desempeño laboral está compuesto por acciones o comportamientos que se manifiestan en los trabajadores que son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la organización, tales como: Comportamiento o actitudes de la persona, es decir que refleja en la disciplina, la responsabilidad, habilidad, la actitud corporativa, iniciativa, interés, creatividad, etc. Son valores que una persona debe aplicar para desempeñar un buen trabajo. También están los factores operativos, dentro de ello está el conocimiento, calidad, trabajo en equipo y liderazgo esto conlleva a un buen desempeño laboral.

Así mismo, Chiavenato (2000), menciona que el desempeño laboral está determinado por diferentes factores importantes los cuales son: La habilidad, es la capacidad que se tienen para lograr desempeñar de manera eficaz y con facilidad una determinada actividad, ya sea física, mental o social; la responsabilidad, consiste en el cumplimiento de las obligaciones y sobre ser conciso y prudente al momento de tomar decisiones o al realizar un determinado trabajo; la calidad de trabajo consiste en la satisfacción de una necesidad clave para todos los trabajadores, esto se refiere a las actividades y resultados en base a la participación de las personas y un lugar de trabajo; el liderazgo, es la capacidad que uno tiene para poder influir en otra, también es capaz de organizar y realizar acciones para lograr sus fines y objetivos.

Según Chênevert et al. (2013), menciona que la supervivencia de la empresa en el tiempo dependerá en gran medida de las capacidades, destrezas y conocimientos de los trabajadores, es por ello, que se debe contar con colaboradores competentes, por lo tanto, para saber si los trabajadores están cumpliendo con sus deberes, surge la necesidad de evaluar el desempeño ya que esto ayudará a mejorar la eficiencia e implementar estrategias.

Por otro lado, Carro y Gonzales (2012), mencionan que la “productividad se basa en mejorar el proceso productivo, esto significa un cambio positivo entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos” (p. 71). Por otro lado, el autor Sladogna (2017) refiere que, la productividad es el uso correcto de los recursos tanto como bienes, servicios y capital en diversas producciones. Asimismo, se refiere a la productividad como un indicador económico que mide cuántos bienes y servicios produce cada trabajador.

De tal forma, Ventura (2016), menciona que la productividad refiere rendimiento y eficiencia de los trabajadores en el contexto de la organización y que existen elementos que están asociados a la productividad y la calidad en las empresas. según nos indica en su estudio existen tres que a continuación se menciona: La eficiencia, se utiliza cuando se quiere saber cómo se utilizan los recursos o se desarrollan las actividades respecto a la cantidad de recursos utilizados y si logran cumplir adecuadamente una función. Asimismo, la eficacia evalúa lo realizado en la organización, la facultad de lograr con el objetivo planteado, pero sin tener en cuenta los recursos ni el tiempo. Finalmente, la efectividad es la capacidad que se tiene para lograr el resultado que se desea o espera.

Es así que, Robbins y Judge (2013), indican que la productividad es el estudio más importante en el comportamiento dentro de una organización, podemos decir que una empresa cuenta con una gran productividad cuando logra cumplir con sus metas propuestos o en el impacto en el mercado.

II. METODOLOGIA

2.1. Enfoque/tipo de investigación

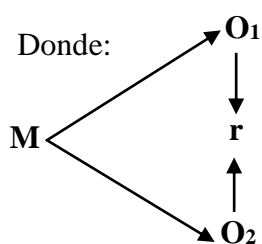
Según su finalidad fue aplicada. Ñaupas et al. (2014) precisa que la investigación fue aplicada porque se formularon problemas e hipótesis, orientada a resolver objetivamente los problemas. Asimismo, por su profundidad, según el autor Hernández et al., (2014), es de tipo correlacional porque su objetivo de estudio fue determinar la relación entre el desempeño y la productividad.

Según su enfoque, fue cuantitativo, interpretando a Hernández et al., (2014), quien indica que es cuantitativo debido a que se puede determinar los factores y aspectos negativos como también positivos. Por ello, en la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, donde se obtuvo cuadros y cifras numéricas.

2.2. Diseño de investigación

El diseño de este estudio es no experimental, transversal; no experimental, porque el estudio se realizó sin cambiar las variables, y solo se observaron los fenómenos estudiados en el medio natural para su posterior análisis; transversal, porque todos los datos son seleccionados en un momento, en tiempo único, y la finalidad es describir la relación entre variables (Hernández et al., 2003).

Siendo el esquema el siguiente:



M = Muestra.

O1 = Desempeño laboral.

O2 = Productividad.

r = Correlación entre dichas variables.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández et al. (2006), menciona que una población es un conjunto de casos que se ajustan a una serie de normas. De igual forma la población consta de 35 trabajadores.

Muestra

De igual manera, Hernández et al. (2006) dice que, la muestra es un subconjunto de elementos; el tamaño de muestra estuvo conformado por 35 colaboradores de la COOPAC “Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.

Muestreo

Interpretando a Hernández et al. (2006), indica que el muestreo es el proceso o método para poder obtener una muestra final. Por ello, se utilizó un muestreo de tipo censal no probabilístico debido a que el tamaño de la población es pequeño y fácilmente medible a través de instrumentos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Técnica

Se utilizó como técnica en este trabajo de investigación, fue la encuesta que se aplicó para ambas variables desempeño laboral y la variable productividad. Por ello, según Hernández et al. (2014), la encuesta se define como técnicas para obtener información realista a partir de hacer preguntas o preguntar a una muestra específica de personas.

Instrumento

El instrumento que se aplicó en la presente tesis es el cuestionario para ambas variables cada una con 25 preguntas. Asimismo, según el autor Hernández et al. (2014), menciona que el cuestionario es un instrumento que más se aplica para realizar investigaciones sociales pudiendo tener preguntas abiertas o cerradas.

Validez

Interpretando al autor Garrido (2017), menciona que la validez es la capacidad que tienen los cuestionarios para medir de forma lógica lo que se desea medir dentro de la investigación. Por ello, en la presente tesis la validez se realizó mediante la validación del instrumento por juicio de 3 expertos. (Ver anexos)

Confiabilidad

Dentro de la presente investigación se utilizó la confiabilidad de Alfa de Cronbach, que es una medida estadística que generalmente se utiliza como confiabilidad de un instrumento, es decir, para llegar a la magnitud en que los elementos de un instrumento tengan correlación (Pérez, 2022).

En el presente estudio se obtuvo un coeficiente de correlación alto, siendo para desempeño laboral 0,895 y para productividad 0,929; considerando a los instrumentos altamente confiables para ser aplicados a la muestra de la investigación.

2.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos

En esta investigación se utilizó el Software SPSS, para obtener las tablas y figuras descriptivas, prueba de normalidad y pruebas de hipótesis.

Con respecto al análisis descriptivo, las tablas univariadas permitieron obtener los resultados por niveles de cada variable, además de representarse cada tabla por un gráfico de barras. Para el análisis inferencial, se utilizó la normalidad, la prueba Shapiro – Wilk, que es la correcta para muestras pequeñas que tienen menor de 50 observaciones, esta prueba determinó si los datos fueron paramétricos o no paramétricos, en base a ello, se identificó si se trabajaba con Pearson o Rho Spearman (Martin, 2023; Sánchez, 2023).

Por último, se desarrolló la interpretación de los diferentes resultados de las tablas y figuras estadísticas.

2.6 Aspectos éticos en investigación

El estudio se rige a la aplicación de los principios de los investigadores, porque en toda la investigación se respetó el anonimato, haciendo uso del consentimiento informado a los trabajadores y al gerente de la empresa, respetando la dignidad humana y privacidad (Álvarez, 2018).

III. RESULTADOS

Resultados de la encuesta aplicada a los 35 trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”.

3.1. Análisis descriptivo

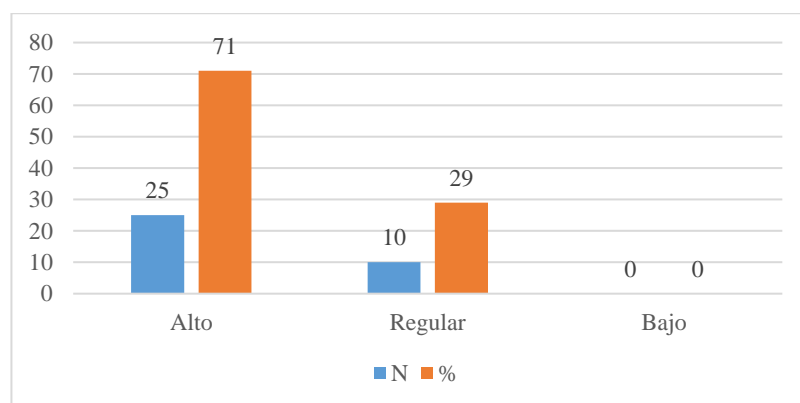
Tabla 1

Niveles del desempeño laboral

Niveles	N	%
Alto	25	71
Regular	10	29
Bajo	0	0
Total	35	100

Figura 1

Niveles del desempeño laboral

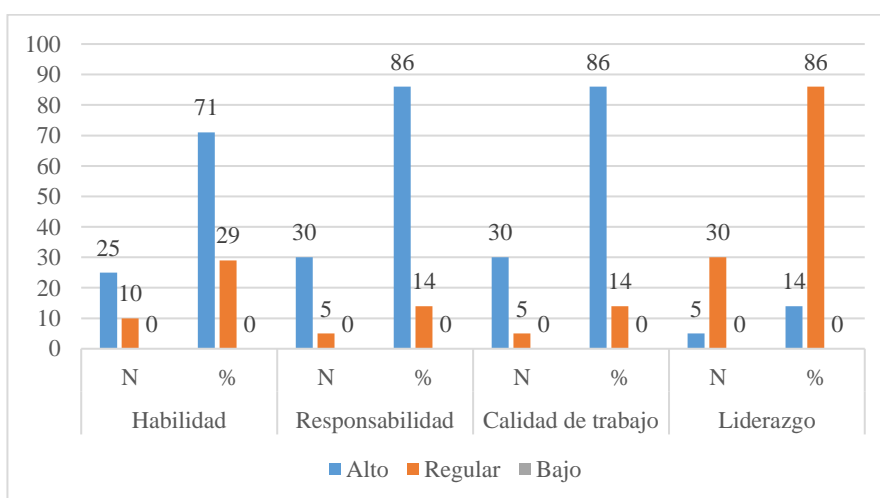


Descripción

Las valoraciones en el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC “Señor de Quinuapata”-Ayacucho, fue alta en un 71% y regular en un 29%. Predominando el desempeño laboral alto.

Tabla 2*Niveles de las dimensiones del desempeño laboral*

NIVEL	Habilidad		Responsabilidad		Calidad de trabajo		Liderazgo	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Alto	25	71	30	86	30	86	5	14
Regular	10	29	5	14	5	14	30	86
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	35	100	35	100	35	100	35	100

Figura 2*Niveles de las dimensiones del desempeño laboral***Descripción**

Las valoraciones en las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC “Señor de Quinupata”-Ayacucho, fueron altos y regular, en la habilidad con un 71%, en la responsabilidad con un 86%, en la calidad de trabajo con un 86% y el liderazgo presento un nivel regular de 86%.

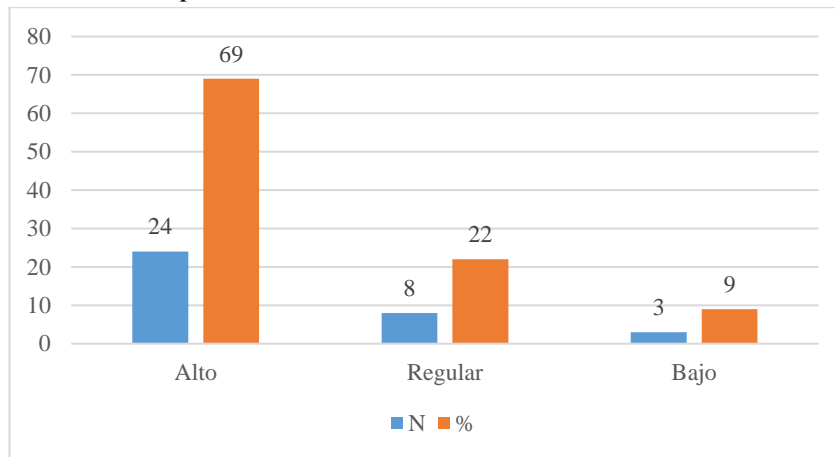
Tabla 3

Niveles de la productividad

Niveles	N	%
Alto	24	69
Regular	8	22
Bajo	3	9
Total	35	100

Figura 3

Niveles de la productividad

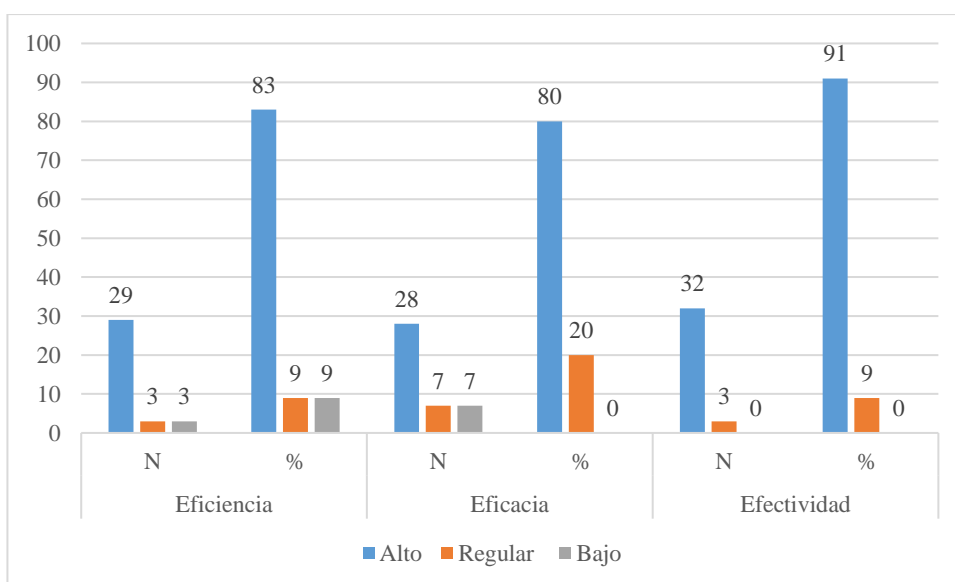


Descripción

Las valoraciones en la productividad de los trabajadores de la COOPAC “Señor de Quinuapata”-Ayacucho, fue alta en un 69%, regular en un 22% y baja en un 9%. Es decir, predominó la productividad alta.

Tabla 4*Niveles de las dimensiones de la productividad*

NIVEL	Eficiencia		Eficacia		Efectividad	
	N	%	N	%	N	%
Alto	29	83	28	80	32	91
Regular	3	9	7	20	3	9
Bajo	3	9	7	0	0	0
Total	35	100	35	100	35	100

Figura 4*Niveles de las dimensiones de la productividad***Descripción**

Las valoraciones en las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la COOPAC “Señor de Quinapata”-Ayacucho, fueron altos en la eficiencia con un 83%, en la eficacia con un 80% y en la efectividad con un 91%. Es decir, predominó la productividad alta.

3.2. Análisis inferencial

Tabla 5

Prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Z de K - S	Sig.
D1. Habilidad	0.567	0.000
D2. Responsabilidad	0.418	0.000
D3. Calidad de trabajo	0.418	0.000
D4. Liderazgo	0.586	0.000
V1. Desempeño Laboral	0.962	0.002
D1. Eficiencia	0.469	0.000
D2. Eficacia	0.491	0.000
D3. Efectividad	0.317	0.000
V2. Productividad	0.875	0.001

Descripción

Para realizar la prueba de normalidad de las variables y dimensiones de la investigación se consideró la prueba de Shapiro-Wilk (para muestras menores de 50 datos), los datos observados fueron menores a 5%, indicando que los datos son no normales; por ello se aplicó la prueba de Rho Spearman (r) para contrastar las hipótesis.

Tabla 6

Relación entre el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores

Variables		Estadística	
		r	Sig. (p)
Desempeño Laboral	Productividad	0.393*	0.02

Descripción

Se aprecia una correlación positiva baja entre la variable desempeño laboral y la productividad; pues mantuvo una significancia < 0.05 , aceptando con ello que, si hay relación, pero que esta relación es baja porque la prueba r fue igual a 0.393*. De tal forma, se acepta la H_a y rechaza la H_o .

Tabla 7

Relación entre la habilidad del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad

Dimensión 1 de la variable 1	Dimensiones de la variable 2	Estadística	
		r	Sig. (p)
Habilidad	Eficiencia	0.410*	0.00
	Eficacia	0.500*	0.00
	Efectividad	0.691*	0.01

Descripción

Se aprecia una correlación positiva de moderada a baja entre la dimensión habilidad del desempeño laboral y las dimensiones de la productividad; pues mantuvo una significancia < 0.05 , aceptando con ello que, si hay relación, pero que esta relación es baja entre la habilidad con la eficiencia porque el r fue igual a 0.410*, con la eficacia fue baja, teniendo un $r = 0.500^*$ y con la efectividad fue moderada teniendo un $r = 0.691^*$, aceptando la H_a y rechazando la H_o .

Tabla 8

Relación entre la responsabilidad del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad

Dimensión 2 de la variable 1	Dimensiones de la variable 2	Estadística	
		r	Sig. (p)
Responsabilidad	Eficiencia	0.240*	0.03
	Eficacia	0.308*	0.02
	Efectividad	0.337*	0.00

Descripción

Se aprecia una correlación positiva baja entre la dimensión responsabilidad del desempeño laboral y las dimensiones de la productividad; pues mantuvo una significancia < 0.05 , aceptando con ello que, si hay relación, pero que esta relación fue baja entre la responsabilidad con la eficiencia porque el r fue igual a 0.240*, con la eficacia se tuvo un $r = 0.308^*$ y con la efectividad se tuvo un $r = 0.337^*$, aceptando la H_a y rechazando la H_o .

Tabla 9

Relación entre calidad de trabajo del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad

Dimensión 3 de la variable 1	Dimensiones de la variable 2	Estadística	
		r	Sig. (p)
Calidad de trabajo	Eficiencia	0.620*	0.00
	Eficacia	0.597*	0.01
	Efectividad	0.603*	0.00

Descripción

Se aprecia una correlación positiva moderada entre la dimensión calidad de trabajo del desempeño laboral y las dimensiones de la productividad; pues mantuvo una significancia < 0.05 , aceptando con ello que, si hay relación, pero que esta relación fue moderada entre la calidad de trabajo con la eficiencia porque el r fue igual a 0.620^* , con la eficacia se tuvo un $r = 0.597^*$ y con la efectividad se tuvo un $r = 0.603^*$, aceptando la H_a y rechazando la H_o .

Tabla 10

Relación entre liderazgo del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad

Dimensión 4 de la variable 1	Dimensiones de la variable 2	Estadística	
		r	Sig. (p)
Liderazgo	Eficiencia	0.430*	0.01
	Eficacia	0.309*	0.00
	Efectividad	0.477*	0.03

Descripción

Se aprecia una correlación positiva baja entre la dimensión liderazgo del desempeño laboral y las dimensiones de la productividad; pues mantuvo una significancia < 0.05 , aceptando con ello que, si hay relación, pero que esta relación fue baja entre el liderazgo con la eficiencia porque el r fue igual a 0.430^* , con la eficacia se tuvo un $r = 0.309^*$ y con la efectividad se tuvo un $r = 0.477^*$, aceptando la H_a y rechazando la H_o .

IV. DISCUSIÓN

En el objetivo general, se determinó que la relación entre el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023; fue una relación positiva baja teniendo un p valor = 0.02 y un $r = 0.393^*$. Esto se debe a que los trabajadores no tienen una buena motivación, ni un buen clima laboral para desempeñarse de manera significativa en sus labores, lo que afecta a la productividad de la Cooperativa Señor de Quinuapata. Los resultados guardaron relación similar con Huamán (2021), en su estudio sobre desempeño laboral y su relación en la productividad de los colaboradores de la “cooperativa de ahorro y crédito amazonas”, 2021; teniendo como resultados que existe una significancia $< 0,05$, donde la productividad fue sobre todo regular en un 44% y el desempeño fue deficiente en un 44%, concluyendo que el desempeño laboral influye positivamente en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa. De manera similar, con la teoría, Torres (2011), refiere que el desempeño laboral es una de las herramientas fundamentales para medir el desempeño de los empleados e identificar áreas de mejora. Por tal motivo, el desempeño está acorde con la productividad, es decir la relación hallada tiene un valor sustancial no solo para la empresa sino para otros estudios y la misma teoría que indica que a mejor desempeño mayor es la productividad.

En el objetivo específico 1, el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023; fue alta en un 71% y regular en un 29%. Mientras que en el objetivo específico 2, el nivel de la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023; fue alta en un 69%, regular en un 22% y baja en un 9%. Los resultados se asemejan a Mejía (2022), quien obtuvo como resultados que existe una asociación significativa de 0,002, teniendo un nivel de productividad por alcance de objetivos de 56,8% dentro del nivel bueno y 36,4% en el nivel regular, mientras que el desempeño fue bueno en un 67,1% y regular en un 34,6%. Asimismo, Chiavenato (2000), afirmó que el desempeño laboral está determinado por las acciones o comportamientos observados por los empleados que están relacionados con el logro de las metas organizacionales, tales como: Comportamiento o actitudes de la persona. De tal forma, los niveles identificados indican que un alto desempeño es igual a una alta productividad, siendo importante tratar los niveles bajos para que la productividad no se vea afectada en un futuro.

En el objetivo específico 3, se determinó que la relación entre la dimensión habilidad del desempeño laboral y las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023, mantuvo una significancia < 0.05 , aceptando que hay una relación positiva moderada, para la eficiencia un $r = 0.410^*$, para la eficacia un $r = 0.500^*$ y para la efectividad un $r = 0.691^*$. En el objetivo específico 4, se relacionó la dimensión responsabilidad con las dimensiones de la productividad, hallándose relación baja, donde la eficiencia fue igual a $r = 0.240^*$, la eficacia fue $r = 0.308^*$ y la efectividad fue $r = 0.337^*$. Esto se relaciona de manera similar con Chávez (2021), quien obtuvo como resultados una correlación de $0,612^{**}$ según Pearson, manteniendo una significancia bilateral de $0,001$; es decir existe relación significativa, positiva y moderada; concluyendo que al existir competencias productivas positivas se genera una adecuada productividad, reflejada en el correcto desempeño. Además, la teoría sustenta la relación, según Carro y Gonzales (2012), mencionan que productividad significa mejora en el proceso de producción, una buena comparación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. De tal forma, las dimensiones habilidad y responsabilidad del desempeño son esenciales y deben ser tratadas como tal, porque el desempeño de cada colaborador se refleja en ellas.

En el objetivo específico 5, se determinó que la relación entre la calidad de trabajo del desempeño laboral y las dimensiones de la productividad de los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023, mantuvo una significancia < 0.05 , aceptando con ello que, si hay una relación positiva moderada, para la eficiencia $r = 0.620^*$, para la eficacia $r = 0.597^*$ y para la efectividad $r = 0.603^*$. En el objetivo específico 6, se identificó relación positiva moderada entre el liderazgo y las dimensiones de la productividad, teniendo una eficiencia de $r = 0.430^*$, eficacia de $r = 0.309^*$ y efectividad de $r = 0.477^*$. Los resultados se asemejan a los de Aguilar (2020), donde se encontró que existe una asociación de relación de $0,001$, es decir existe significancia en la relación de la motivación en el desempeño. Se concluye que un trabajador motivado y cálido produce más y se refleja en el buen desempeño laboral. Así mismo, Gonzaga (2023), en sus resultados indicaron que existe una relación significativa, manteniendo una asociación lineal menor a $0,05$ siendo en este caso $0,000$; con ello se concluye que al existir asociación el clima debe ser agradable para que la productividad de cada trabajador sea adecuada y con ello se obtenga un buen desempeño en la cooperativa. Además, la teoría, según Robbins y

Judge (2013), indican que la productividad es el nivel de estudio es el más importante en el comportamiento dentro de una organización, con ello se indica que una gran productividad permite cumplir con las metas propuestas. Es así que, las dimensiones del desempeño son importantes para una adecuada productividad, siendo necesario evaluarlo en cada trabajador para maximizar el rendimiento laboral que se ve reflejado en la productividad de la organización.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que la relación entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de la “Cooperativa de Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023; fue baja teniendo un p valor = 0.02 y un $r = 0.393^*$.

El nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023; fue alta en un 71% y regular en un 29%.

El nivel de la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023; fue alta en un 69%, regular en un 22% y baja en un 9%.

Se identificó la relación entre la habilidad del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023; siendo significativa ($p < 0,05$) y moderada a baja ($r = 0.410^*$, 0.500^* , 0.691^*).

Se identificó la relación entre la responsabilidad del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023; siendo significativa ($p < 0,05$) y baja ($r = 0.240^*$, 0.308^* , 0.337^*).

Se identificó la relación entre calidad de trabajo del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023; siendo significativa ($p < 0,05$) y moderada ($r = 0.620^*$, 0.597^* , 0.603^*).

Se identificó la relación entre liderazgo del desempeño laboral con todas las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023; siendo significativa ($p < 0,05$) y baja ($r = 0.430^*$, 0.309^* , 0.477^*).

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente, hacer uso de evaluaciones periódicas de desempeño laboral para conocer en distintos tiempos si aumenta o descende y así se evalué la mejor decisión en caso de disminución.

Se recomienda al gerente, evaluar con su equipo de trabajo la productividad trimestral, detectando posibles debilidades que involucren al desempeño laboral.

Se recomienda al jefe de área evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad a través de controles realizados semanalmente.

Se recomienda al jefe del área de recursos humanos realizar programación de capacitaciones dirigidas al desarrollo de habilidad productivas según áreas, de esta manera se apoyará al desarrollo de las habilidades de los trabajadores.

Se recomienda tener un control más minucioso con cada actividad productiva, para que así se detecte cualquier acto de irresponsabilidad.

Se recomienda que se realice una revisión minuciosa de los factores involucrados en el desempeño, como el liderazgo, la calidad del trabajo y el ambiente, entre otros más, que necesitan estar bien, para que así no falle el desempeño.

Se sugiere a los directivos de la “Cooperativa de ahorro señor de Quinuapata” implementar el plan de acción para un continuo y mejor desempeño y una buena productividad dentro de la organización.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. (2020). *La motivación y su relación con el desempeño del equipo de asesores de ventas del área comercial de la financiera CrediScotia sede Lima* [Tesis de titulación, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3613/ADM-T030_46885074_T%20%20%20AGUILAR%20ROJAS%20MARGOHT.pdf?sequence=1
- Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Servlet*, 7(2), 122-125. <https://C:/Users/51935/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423.pdf>
- Álvaro, P. (2019). *Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de la Plata]. https://base.socioeco.org/docs/documento_completo.pdf-pdfalb.pdf
- Arias, F. (2011). *Administración de recursos humanos*. The McGraw-Hill. <https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378>
- Arias, A. (2016, noviembre). *Productividad*. <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Ascate, W. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC – Sullana, El Porvenir 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27321/ascate_nw.pdf
- Bain, R. (2003). La productividad. *Intangible Capital*, 45(7), 56-78. <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Bedoya, H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor* 7(12). 65-75. [file:///C:/Users/51935/Downloads/207-Texto%20del%20art%C3%ADculo-713-2-10-20200717%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/51935/Downloads/207-Texto%20del%20art%C3%ADculo-713-2-10-20200717%20(2).pdf)
- Caisa, E., y Dolores, M. (2018). *El coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/305/1012>
- Carranza, A. (2017). *Motivación, efectividad, y desempeño laboral en tu equipo*. Edenred. https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral.pdf
- Carro, R., y Gonzales, D. (2012). *Productividad y competitividad*. http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Castro, V. (2016). *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de Pymes, Potosinas*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí].

<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4070/MAD1PVH01016.pdf>

- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de la investigación*. Diaz de Santos. https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6wzgC&lpg=PA78&dq=metodo%20deductivo%20de%20investigacion&hl=es&pg=PA80#v=onepage&q&f=false
- Chávez, G. (2021). *Gestión por competencias y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Adecoop Ltda de la ciudad de Cajamarca, en el año 2019* [Tesis de titulación Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28261/Tesis.pdf?sequence=15&isAllowed=y>
- Chênevert, D., Vandenberghe, C., y Ayed, B. (2013). *Passive leadership, role stressors, and affective organizational commitment: A time-lagged study among health care employees*. Review of Applied. <https://www.em-consulte.com/es/article/837863/passive-leadership-role-stressors-and-affective-or>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: Productividad*. McGraw-Hill. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw-Hill. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Dessler, G., y Varela, R. (2015). *Administración*. Eason. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Domínguez, D. (2018). *El clima laboral organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda - 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27434/1>
- Domínguez, L., Ramírez, A., y García, A. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. *Servet*, 4(1), 59-60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>
- Estela, C. (2021). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de analistas de operaciones de un banco en cercado de lima 2021* [Tesis de titulación, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d4293e68-a672-4267-9997-cbaa23f02c92/content>
- Fabian, L. y Paredes, A. (2018). *Desempeño laboral en el área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2018, Perú - Trujillo*. [Tesis de

- licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27018>
- Felsinger, E., y Runza, P. (2002). *Productividad: Un Estudio de Caso en un. Ucema*.
https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger_MADE.pdf
- Fernández Acuña, A. (2019). *Gestión de la calidad y su relación con el desempeño organizacional en el banco interbank - Ayacucho*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Ayacucho Federico Froebel]. Repositorio UDAFF.
<http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/223/Tesis%20-%20Angelica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, R. (2021). *Desempeño Laboral y su Incidencia en la Productividad de los Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas].
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2393>
- García M. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*. 42, 43-61.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Gonzaga, C. (2023). *El clima laboral y el desempeño del personal en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, provincia de Orellana* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10716/1/Gonzaga%20Maza%2C%20C.%20%282023%29%20El%20clima%20laboral%20y%20desempe%C3%B1o%20del%20personal%20en%20la%20cooperativa%20de%20transporte%20en%20taxis%20Auca%20Libre%2C%20provincia%20de%20Orellana..pdf>
- Guerreiro, A. (2018, junio). *Cuatro claves para el onboarding remoto*.
<https://www.rhhdigital.com/secciones/mercado-laboral/131390>
- Gutiérrez, H. (2018). *Los Elementos de la Investigación*. Magisterio.
<https://books.google.com.pe/books?id=adUqEAAQBAJ&lpg=PP1&dq=inauthor>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
<https://books.google.com.pe/books?id=GH1dwAEACAAJ&dq=El+dise%C3%B1o+ser%C3%A1+no+experimental,+correlacional,+de+corte+transversal+autorE2%80%A6.+definici%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjUtYPw3Pv3AhVjArkGHRIwC-sQ6AF6BAgJEAE>
- Hernández, R., Fernández, C., y BaptistaP. (2003). *Metodología de la investigación*. Best Seller.
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Methodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/10/Investigacion.pdf>

- Hurtado, M. (2019). *gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector Financiero, Cooperativas de Ahorro y Crédito-Ayacucho*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23502>
- Instituto Nacional de Estadística Informática (2017, febrero). *Perú: Principales Resultados de la Encuesta Nacional de Empresas, 2015*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf
- Masaquiza, K. (2018). *Modelo de evaluación del desempeño laboral por competencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullaki Wasi Ltda*, Ecuador. [Tesis de Licenciatura, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio UTI. <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/790/1>
- Mayorga, M. (2020, febrero). *Satisfacción laboral, hacia una teoría mexicana de motivación*. <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-hacia-una-teoria-mexicana-de-motivacion/>
- Mejía, C. (2022). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., Agencia Latacunga* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10298/1/Mejia%20Andino%2c%20C.%282023%29%20La%20gesti%c3%b3n%20del%20talento%20humano%20y%20el%20desempe%c3%b1o%20laboral%20en%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%c3%a9dito%20Vicentina%20e2%80%9cManuel%20Esteban%20Godoy%20Ortega%e2%80%9d%20Ltda%3b%20Agencia%20Lata.pdf>
- Moro, A. (2021, agosto). *¿Qué es la productividad?* <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-productividad>
- Muñoz, F. (2020). *Inseguridad laboral y su relación con el desempeño del personal*. Chile. Economía y negocios. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/182735/Sebastian%20Ugarte%20G%c3%b3mez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología a la investigación*. Ediciones de la U. https://www.academia.edu/59660080/%C3%91aupas_Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_4ta_Edici%C3%B3n_Humberto_%C3%91aupas_Pait%C3%A1n
- Palacio, A. (2004). *Psicología de la Administración*. Pearson Educación. <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>

- Pérez, P. (2019). *Definición de desempeño*. Predictiva. <https://predictiva21.com/definicion-desempeno-mantenimiento>.
- Pérez, S. (2019). *Modelo de medición de la relación entre clima laboral y productividad en una empresa del sector financiero mexicano* [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional]. Repositorio IPN. <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/31411/Sergio%20P%C3%A9rez%20Montes%20-%20Tesis%20-%20P.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Productividad y Competitividad*. <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., y Cañedo, R. (2009). *Clima y Cultura Organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral*. ResearchGate. <https://www.researchgate.net/publication/42582893>
- Sladogna, M. (2017). *Productividad - definiciones y perspectivas para la negociación colectiva*. Ginebra. <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Smith, A. (1958). *Investigaciones de la productividad*. https://www.marxists.org/espanol/smith_adam/1776/riqueza/index.htm
- Ventura, S. (2016). *La eficiencia, efectividad y eficacia*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/362543658/La-Eficiencia-Eficacia-y-Efectividad>
- Vigo, C. (2021). *Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021* [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29805/Vigo%20Arribasplata%2c%20Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalva, D. (2019). *La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia coronel Mendoza, Tacna, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1637>
- Yamada, G., y Lavado, P. (2017). *Educación superior y empleo en el Perú: Una brecha persistente*. Fondo Editorial. <https://fondoeditorial.up.edu.pe/producto/educacion-superior-y-empleo-en-el-peru-una-brecha-persistente/>
- Zans, A. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral*. Managua: UNAN.}

PLAN DE ACCIÓN PARA EVALUAR LA RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC “SEÑOR DE QUINIAPATA” – AYACUCHO, 2023

Aporte científico

Evaluar la relación entre el desempeño laboral y productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.

Presentación de la empresa

La COOPAC Señor de Quinuapata, se encuentra en el departamento de Ayacucho, es una empresa que radica en el ámbito de la intervención financiera, es decir, a la captación y colocaciones de dinero para los socios.

Fundamentación del aporte científico

De acuerdo a los resultados realizados en la investigación, el plan de acción se fundamenta con las teorías de Chiavenato (2000), quien nos menciona que el desempeño laboral busca acciones o comportamientos de los trabajadores que son relevantes para el logro de los objetivos de la empresa, asimismo, se fundamenta con la teoría de Ventura (2016), quien menciona que la productividad refiere al rendimiento y eficiencia de los trabajadores en el contexto de la organización.

Objetivo General del plan de acción

Incrementar el desempeño laboral y productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.

Objetivos Específicos del plan de acción

1. Motivar a los colaboradores para mejorar el desempeño laboral y productividad dentro de la “COOPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.
2. Incentivar a los trabajadores para mejorar la calidad de trabajo y el desempeño laboral dentro de la “COOPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.
3. Promover el trabajo en equipo para mejorar el liderazgo de los colaboradores de la “COOPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.

colaboradores de la “COOPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.

2. Implementar herramientas y equipos adecuados para mejorar la eficacia y productividad de los colaboradores de la “COOPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.
3. Gestionar incentivos motivacionales para mejorar la habilidad y efectividad de los colaboradores de la “COOPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.
4. Propiciar un cambio de actitud sobre los valores morales y éticos para mejorar la responsabilidad y eficiencia de los colaboradores de la “COOPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.
5. Gestionar talleres de desarrollo profesional para mejorar la calidad de trabajo y eficacia de los colaboradores de la “COOPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.
6. Desarrollar capacitaciones sobre liderazgo transformacional para mejorar la efectividad de los colaboradores de la “COOPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.

DESARROLLO DEL PLAN DE ACCIÓN

Tabla 11

Desempeño laboral y productividad

Objetivo específico 1	Metas	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Motivar a los trabajadores para mejorar el desempeño dentro de la "COPPAC Señor de Quinuapata" – Ayacucho, 2023.	3 reuniones de motivación.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar competencias deportivas y recreativas. • Premiación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos. • Gerente general. 	Enero - Marzo	S/. 500.00 (premiación)
Total, del presupuesto					S/. 500.00

Tabla 12

Calidad de trabajo

Objetivo específico 2	Metas	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Incentivar a los trabajadores para mejorar el desempeño laboral dentro de la "COPPAC Señor de Quinuapata" – Ayacucho, 2023.	Mejorar un 90% la calidad de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento mediante acto público. • Bonificaciónes laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general. • Recursos humanos. 	Abril - junio	S/. 1,025.00 (Bonificación al trabajador)
Total, del presupuesto					S/. 1,025.00

Tabla 13*Liderazgo*

Objetivo específico 3	Metas	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Promover el trabajo en equipo para mejorar la productividad de los colaboradores de la “COPPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.	Lograr los objetivos comunes y una comunicación asertiva entre los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> ● Aplicar el Shark Rank (Lluvia de ideas) ● Fomentar las cualidades profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> ● Recursos humanos. 	Junio - agosto	S/. 250.00 (Materiales didácticos)
Total, del presupuesto					S/. 250.00

Tabla 14*Eficiencia*

Objetivo específico 4	Metas	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Desarrollar capacitaciones para mejorar la eficiencia y la productividad de los colaboradores de la “COPPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.	2 reuniones	<ul style="list-style-type: none"> ● Compartir aporte de ideas de forma sincrónica. ● Realizar debates grupales con materiales didácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Imagen institucional. 	Agosto - septiembre	S/. 150.00 (Materiales didácticos)
Total, del presupuesto					S/. 150.00

Tabla 15*Eficacia*

Objetivo específico 5	Metas	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Implementar herramientas y equipos adecuados para mejorar la eficacia y productividad de los colaboradores de la "COOPAC Señor de Quinuapata – Ayacucho", 2023.	Mejorar en un 50% las herramientas y equipos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Adquirir las herramientas más importantes. ● Comprar equipos adecuados e innovadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerente General 	Septiembre	S/. 5,000.00 (Herramientas) S/. 20,000.00 (Equipos)
Total, del presupuesto					S/. 25,000.00

Tabla 16*Habilidad y efectividad*

Objetivo específico 6	Metas	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Gestionar incentivos motivacionales para mejorar la habilidad y efectividad de los colaboradores de la "COOPAC Señor de Quinuapata" – Ayacucho, 2023.	Mejorar en un 80% las habilidades y efectividad de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> ● Generar un espacio de trabajo agradable. ● Premiación a los mejores trabajos innovadores y creativos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Recursos Humanos. ● Gerente General. 	Octubre	S/. 10,000.00 (Adquisición de materiales) S/. 300,00.00 (Premiación)
Total, del presupuesto					S/. 10,300.00

Tabla 17*Responsabilidad y eficacia*

Objetivo específico 7	Metas	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Propiciar un cambio de actitud sobre los valores morales y éticos para mejorar la responsabilidad y eficiencia de los colaboradores de la “COOPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.	Lograr que el 100% de los trabajadores, tengan un cambio de actitud positiva sobre los valores éticos y morales.	● Fomentar una buena comunicación y relación entre los trabajadores.	● Recursos Humanos y Gerente General	Octubre	S/. 0,00.00
Total, del presupuesto					S/. 0,00.00

Tabla 18*Calidad de trabajo y eficacia*

Objetivo específico 8	Metas	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Gestionar talleres de desarrollo profesional para mejorar la calidad de trabajo y eficacia de los colaboradores de la “COOPAC Señor de Quinuapata” – Ayacucho, 2023.	3 talleres de desarrollo profesional.	● Impulsar el marketing personal.	● Especialista en desarrollo profesional.	Octubre - diciembre	S/. 700.00 (Contratación del especialista)
Total, del presupuesto					S/. 700.00

Tabla 19*Liderazgo y efectividad*

Objetivo específico 9	Metas	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Desarrollar acciones sobre liderazgo transformacion al para mejorar la efectividad de los colaboradores de la "COOPAC Señor de Quinuapata" – Ayacucho, 2023.	Mejorar en un 50% la efectividad ad los trabajado res.	<ul style="list-style-type: none"> ● Establecer de manera adecuada las tareas de acuerdo a las habilidades de cada trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Recursos humanos. 	Enero	S/. 0.00.00
Total, del presupuesto					S/. 0.00.00

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de medición

Cuestionario para medir el desempeño laboral

Saludos cordiales estimado colaborador, la presente encuesta busca determinar la relación entre el desempeño laboral y productividad de los colaboradores de la COOPAC Señor de Quinuapata, por ello, requiero su colaboración respondiendo con sinceridad, los datos consignados serán confidenciales puede contestar con toda libertad y veracidad.

Contesta las preguntas marcando con un (X) según la alternativa que considere.

Leyenda

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Marque con claridad la opción elegida con una cruz. Recuerde, no debe marcar dos opciones.

N°	Ítem	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Habilidad						
1	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para el desarrollo de las actividades de la empresa.					
2	Le gusta a usted trabajar en equipo.					
3	Considera usted que las nuevas ideas deben ser aplicadas.					
4	Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades.					
5	Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña.					
6	Usted aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.					
7	Considera usted aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.					
8	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.					
9	Te resulta fácil adaptarte a los cambios y/o imprevistos de alguna actividad.					
10	Está dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las innovaciones tecnológicas.					
Dimensión 2: Responsabilidad						
11	Cumple usted a cabalidad con las tareas que se le encomienda.					
12	El cargo que usted desempeña es asumido con					

	responsabilidad.					
13	Usted asiste a las capacitaciones mostrando compromiso.					
14	Considera usted que cumple con los objetivos establecidos.					
15	Considera usted que muestra puntualidad y respeto dentro de la empresa.					
16	Considera usted que desempeña sus actividades en tiempo y de forma adecuada.					
Dimensión 3: Calidad de trabajo						
17	Considera usted es recompensada por sus logros en su área de trabajo.					
18	Considera usted que cumple las metas y objetivos planteadas por la empresa.					
19	Considera usted que es importante desempeñar sus labores de forma adecuada.					
20	Considera usted que la evaluación del desempeño es de beneficio para tu formación y crecimiento.					
Dimensión 4: Liderazgo						
21	Usted cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
22	Considera usted que tiene cierto nivel de liderazgo para el desarrollo de sus funciones.					
23	Usted considera que requiere de supervisión frecuente.					
24	Considera usted que promueve el trabajo en equipo y la empatía.					
25	Usted promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					

Cuestionario para medir la productividad

Saludos cordiales estimado colaborador, la presente encuesta busca determinar la relación entre el desempeño laboral y productividad de los colaboradores de la COOPAC Señor de Quinuapata, por ello, requiero su colaboración respondiendo con sinceridad, los datos consignados serán confidenciales puede contestar con toda libertad y veracidad.

Contesta las preguntas marcando con un (X) según la alternativa que considere.

Leyenda

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Marque con claridad la opción elegida con una cruz. Recuerde, no debe marcar dos opciones.

N°	Ítem	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Eficiencia						
1	Usted se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevas tecnologías que implementa la empresa.					
2	Considera usted que es importante tener la capacidad de desenvolverse y realizar alianzas estratégicas.					
3	Considera usted oportuno generar ideas en beneficio de la empresa.					
4	Considera usted que cumple con los estándares establecidos en el desempeño de su trabajo.					
5	Usted cree que es oportuno realizar estrategias de mejora en beneficio de la empresa.					
Dimensión 2: Eficacia						
6	Considera usted que logra cumplir las metas y objetivos de empresa.					
7	Usted es responsable del resultado del trabajo que realiza.					
8	Usted considera que cumple a tiempo con los servicios solicitado.					
9	Usted se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
10	Usted se considera una persona persistente hasta cumplir con la meta que se le ha asignado.					
11	Usted considera que es fundamental hacer uso racional de los recursos que son entregados para la ejecución de sus tareas delegadas.					
12	Considera usted que es importante fomentar la innovación de manera frecuente en su área de trabajo.					

13	Usted se considera capaz de crear nuevas ideas y mostrar originalidad en la empresa.					
Dimensión 3: Efectividad						
14	Usted considera que se debe cumplir con los procedimientos y normas establecidos por la empresa.					
15	Usted considera que muestra productividad en la empresa.					
16	Usted considera que es eficiente con las actividades que realiza.					
17	Usted considera que cumple con las tareas que realiza las ejecuta con la debida importancia que se merecen.					
18	Considera usted que es importante aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a los cambios que se genere en la empresa.					
19	Considera usted que tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y efectiva.					
20	Usted considera que es capaz de adaptarse con facilidad a los cambios del ámbito laboral.					
21	Usted considera que el trato que recibe, influye en su compromiso con la organización.					
22	Considera usted que su puesto de trabajo le permite ser más proactivo.					
23	Considera usted que muestra un alto desempeño en el logro de la productividad de la empresa.					
24	Usted se siente motivado con las labores que realiza en la empresa.					
25	Usted considera que termina el trabajo asignado oportunamente.					

Anexo 2: Ficha tecnica

VARIABLE INDEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	
Nombre original del instrumento:	Encuesta aplicada a 35 trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”.
Autor y año: Sulca Najarro Luz Estefany, 2023.	Original: X
	Adaptado
Objetivo del instrumento	Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la “Cooperativa de Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023.
Usuarios	Dirigido a los trabajadores de la “Cooperativa de Señor de Quinuapata”.
Forma de aplicación	Cuestionario
Validez:	<p>La validación del instrumento de evaluación fue realizada por tres expertos, que tienen el grado de maestría o doctor, que se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mg. Roberto Carlos Salvatierra Ulloa - Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús - Mg. María del Carmen Azabache Aguilera <p>Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, se concluyó con una valoración positiva.</p>
Validez:	En la variable se consideró cuatro dimensiones: Habilidad, responsabilidad, calidad de trabajo y liderazgo.
Confiabilidad:	Se ha procesado a través del alfa de Cronbach donde arrojó 0.742 de confiabilidad.

VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	
Nombre original del instrumento:	Encuesta aplicada a 35 trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata”.
Autor y año:	Original: X
	Adaptado
Objetivo del instrumento	Determinar la productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Señor de Quinuapata”-Ayacucho, 2023.
Usuarios	Dirigido a los colaboradores de la “Cooperativa de Señor de Quinuapata”.
Forma o modo de aplicación	Cuestionario
Validez:	<p>La validación del instrumento de evaluación fue realizada por tres expertos, que tienen el grado de maestría o doctor, que se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mg. Roberto Carlos Salvatierra Ulloa - Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús - Mg. María del Carmen Azabache Aguilera <p>Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, se concluyó con una valoración positiva.</p>
Validez: (Constructo)	En la variable se consideró cuatro dimensiones: Habilidad, responsabilidad, calidad de trabajo y liderazgo.
Confiabilidad:(Presentar los resultados estadísticos)	Se ha procesado a través del alfa de Cronbach donde arrojó 0.929 de confiabilidad.

validación por expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: **CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD**, adaptado por la Bachiller: Sulca Najarro Luz Estefany, cuyo propósito es obtener datos conforme a las evaluaciones que se consideran en relación al desempeño laboral, el cual será aplicado a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata – Ayacucho 2023, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

Desempeño laboral y productividad de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Quinuapata” - Ayacucho.

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el título profesional de: **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.

Validación por el experto: Roberto Carlos Salvatierra.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio; si cumple o no cumple, la coherencia entre las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
VI: Desempeño laboral	Habilidad	✓ Trabajo en equipo	1 - 10	X	
		✓ Aporte de ideas			
		✓ Nuevas formas de trabajo			
		✓ Innovaciones tecnológicas			
	Responsabilidad	Eficiencia y autonomía	11 - 16	X	
		Compromiso con la empresa			
		Puntualidad			
	Calidad del trabajo	Minuciosidad y empeño en el trabajo	17 - 20	X	
		Efectividad de su capacitación y auto preparación			
	Liderazgo	Trabajar de manera eficiente	21 - 25	X	
		Comunicación asertiva			
		Relaciones interpersonales			

Instrucciones de evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / **BA=** Bastante adecuado / **A =** Adecuado / **PA=** Poco adecuado / **NA=** No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para el desarrollo de las actividades de la empresa.	X					
2	Le gusta a usted trabajar en equipo.	X					

3	Considera usted que las nuevas ideas deben ser aplicadas.	x				
4	Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades.	x				
5	Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña.	x				
6	Usted aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias	x				
7	Considera usted aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.	x				
8	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.	x				
9	Te resulta fácil adaptarte a los cambios y/o imprevistos de alguna actividad.	x				
10	Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las innovaciones tecnológicas.	x				
11	Cumple usted a cabalidad con las tareas que se le encomienda.	x				
12	El cargo que usted desempeña es asumido con responsabilidad.	x				
13	Usted asiste a las capacitaciones mostrando compromiso.	x				
14	Considera usted que cumple con los objetivos establecidos.	x				
15	Considera usted que muestra puntualidad y respeto dentro de la empresa.	x				
16	Considera usted que desempeña sus actividades en tiempo y de forma adecuada.	x				
17	Considera usted es recompensada por sus logros en su área de trabajo.	x				
18	Considera usted que cumple las metas y objetivos planteadas por la empresa.	x				
19	Considera usted que es importante desempeñar sus labores de forma adecuada.	x				
20	Considera usted que la evaluación del desempeño es de beneficio para tu formación y crecimiento.	x				
21	Usted cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	x				
22	Considera usted que tiene cierto nivel de liderazgo para el desarrollo de sus funciones.	x				
23	Usted considera que requiere de supervisión frecuente.	x				
24	Considera usted que promueve el trabajo en equipo y la empatía.	x				
25	Usted promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	x				
Total:						

Evaluado por: Roberto Carlos Salvatierra Ulloa

D.N.I.: 40533318 Fecha: 27/06/23 Firma:





JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio; si cumple o no cumple, la coherencia entre las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
V2: Productividad	Eficiencia	Uso adecuado de equipos	1 - 5	X	
		Capacidad para desenvolverse			
		Realizar alianzas estratégicas			
	Eficacia	Puntualidad	3 - 13	X	
		Conocimiento del puesto de trabajo			
	Efectividad	Responsabilidad	14 - 25	x	
		Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios			
		Lograr con las metas y/o objetivos planteados			

Instrucciones de evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.



Preguntas		Valoración					Observaciones
N.º	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Usted se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevas tecnologías que implementa la empresa.	X					
2	Considera usted que es importante tener la capacidad de desenvolverse y realizar alianzas estratégicas.	X					

3	Considera usted oportuno generar ideas en beneficio de la empresa.	x					
4	Considera usted que cumple con los estándares establecidos en el desempeño de su trabajo.	x					
5	Usted cree que es oportuno realizar estrategias de mejora en beneficio de la empresa.	X					
6	Considera usted que logra cumplir las metas y objetivos de empresa.	X					
7	Usted es responsable del resultado del trabajo que realiza.	x					
8	Usted considera que cumple a tiempo con los servicios solicitado.	X					
9	Usted se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	X					
10	Usted se considera una persona persistente hasta cumplir con la meta que se le ha asignado.	X					
11	Usted considera que es fundamental hacer uso racional de los recursos que son entregados para la ejecución de sus tareas delegadas.	X					
12	Considera usted que es importante fomentar la innovación de manera frecuente en su área de trabajo.	X					
13	Usted se considera capaz de crear nuevas ideas y mostrar originalidad en la empresa.	X					
14	Usted considera que se debe cumplir con los procedimientos y normas establecidos por la empresa.	X					
15	Usted considera que muestra productividad en la empresa.	X					
16	Usted considera que es eficiente con las actividades que realiza	X					
17	Usted considera que cumple con las tareas que realiza las ejecuta con la debida importancia que se merece.	X					
18	Considera usted que es importante aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a innovaciones y avances tecnológicos	X					
19	Considera usted que tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y efectivo.	X					
20	Usted considera que es capaz de adaptarse con facilidad a los cambios del ámbito laboral.	X					
21	Usted considera que el trato que recibe, influye en su compromiso con la organización.	X					
22	Considera usted que su puesto de trabajo le permite ser más proactivo.	X					
23	Considera usted que muestra un alto desempeño en el logro de la productividad de la empresa.	X					
24	Usted se siente motivado con las labores que realiza en la empresa.	X					
25	Usted considera que termina el trabajo asignado oportunamente.	X					
Total:							

Evaluado por: Roberto Carlos Salvatierra Ulloa

D.N.I.: 40533318 Fecha: 27/06/23 Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Roberto Carlos Salvatierra Ulloa**, con Documento Nacional de Identidad N.º **40533318**, de profesión administrador, grado académico maestría, con código de colegiatura N.º **39463**, labor que ejerzo actualmente como docente, en la Universidad Católica de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado, **cuestionario para evaluar el desempeño laboral** de los trabajadores, cuyo propósito es obtener datos conforme a las evaluaciones que se consideran en relación al desempeño laboral, a los efectos de su aplicación a los 35 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos No aporta: 0

Trujillo, a los 14 días del mes de mayo de 2023.

Apellidos y Nombres: Salvatierra Ulloa Roberto Carlos

D.N.I.: 40533318

Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Roberto Carlos Salvatierra Ulloa**, con Documento Nacional de Identidad N.º **40533318**, de profesión administrador, grado académico maestría, con código de colegiatura N.º **39463**, labor que ejerzo actualmente como docente, en la Universidad Católica de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado, **cuestionario para evaluar la productividad** de los trabajadores, cuyo propósito es obtener datos conforme a las evaluaciones que se consideran en relación a la productividad, a los efectos de su aplicación a los 35 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinupata.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos **No aporta:** 0

Trujillo, a los 14 días del mes de mayo de 2023.

Apellidos y Nombres: Salvatierra Ulloa Roberto Carlos

D.N.I.: 40533318

Firma: 

Validación por el experto: Mg Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio; si cumple o no cumple, la coherencia entre las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
VI: Desempeño laboral	Habilidad	✓ Trabajo en equipo	1 - 10	X	
		✓ Aporte de ideas			
		✓ Nuevas formas de trabajo			
		✓ Innovaciones tecnológicas			
	Responsabilidad	Eficiencia y autonomía	11 - 16	X	
		Compromiso con la empresa			
		Puntualidad			
	Calidad del trabajo	Minuciosidad y empeño en el trabajo	17 - 20	X	
		Efectividad de su capacitación y auto preparación			
	Liderazgo	Trabajar de manera eficiente	21 - 25	X	
		Comunicación asertiva			
		Relaciones interpersonales			

Instrucciones de evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para el desarrollo de las actividades de la empresa.	X					
2	Le gusta a usted trabajar en equipo.	X					

3	Considera usted que las nuevas ideas deben ser aplicadas.	x				
4	Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades.	x				
5	Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña.	x				
6	Usted aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.	x				
7	Considera usted aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.	x				
8	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.	x				
9	Te resulta fácil adaptarte a los cambios y/o imprevistos de alguna actividad.	x				
10	Está dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las innovaciones tecnológicas.	x				
11	Cumple usted a cabalidad con las tareas que se le encomienda.	x				
12	El cargo que usted desempeña es asumido con responsabilidad.	x				
13	Usted asiste a las capacitaciones mostrando compromiso.	x				
14	Considera usted que cumple con los objetivos establecidos.	x				
15	Considera usted que muestra puntualidad y respeto dentro de la empresa.	x				
16	Considera usted que desempeña sus actividades en tiempo y de forma adecuada.	x				
17	Considera usted es recompensada por sus logros en su área de trabajo.	x				
18	Considera usted que cumple las metas y objetivos planteadas por la empresa.	x				
19	Considera usted que es importante desempeñar sus labores de forma adecuada.	x				
20	Considera usted que la evaluación del desempeño es de beneficio para tu formación y crecimiento.	x				
21	Usted cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	x				
22	Considera usted que tiene cierto nivel de liderazgo para el desarrollo de sus funciones.	x				
23	Usted considera que requiere de supervisión frecuente.	x				
24	Considera usted que promueve el trabajo en equipo y la empatía.	x				
25	Usted promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	x				
Total:						

Evaluado por: Mg Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús

D.N.I.: No 17878519 Fecha: 20 de junio de 2023.

Firma:





JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio; si **cumple o no cumple**, la coherencia entre las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
V2: Productividad	Eficiencia	Uso adecuado de equipos	1 - 5	X	
		Capacidad para desenvolverse			
		Realizar alianzas estratégicas			
	Eficacia	Puntualidad	3 - 13	X	
		Conocimiento del puesto de trabajo			
	Efectividad	Responsabilidad	14 - 25	X	
		Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios			
		Lograr con las metas y/o objetivos planteados			

Instrucciones de evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Usted se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevas tecnologías que implementa la empresa.	X					
2	Considera usted que es importante tener la capacidad de desenvolverse y realizar alianzas estratégicas.	X					

3	Considera usted oportuno generar ideas en beneficio de la empresa.	x					
4	Considera usted que cumple con los estándares establecidos en el desempeño de su trabajo.	x					
5	Usted cree que es oportuno realizar estrategias de mejora en beneficio de la empresa.	X					
6	Considera usted que logra cumplir las metas y objetivos de empresa.	X					
7	Usted es responsable del resultado del trabajo que realiza.	x					
8	Usted considera que cumple a tiempo con los servicios solicitado.	X					
9	Usted se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	X					
10	Usted se considera una persona persistente hasta cumplir con la meta que se le ha asignado.	X					
11	Usted considera que es fundamental hacer uso racional de los recursos que son entregados para la ejecución de sus tareas delegadas.	X					
12	Considera usted que es importante fomentar la innovación de manera frecuente en su área de trabajo.	X					
13	Usted se considera capaz de crear nuevas ideas y mostrar originalidad en la empresa.	X					
14	Usted considera que se debe cumplir con los procedimientos y normas establecidos por la empresa.	X					
15	Usted considera que muestra productividad en la empresa.	X					
16	Usted considera que es eficiente con las actividades que realiza	X					
17	Usted considera que cumple con las tareas que realiza las ejecuta con la debida importancia que se merece.	X					
18	Considera usted que es importante aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a innovaciones y avances tecnológicos	X					
19	Considera usted que tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y efectivo.	X					
20	Usted considera que es capaz de adaptarse con facilidad a los cambios del ámbito laboral.	X					
21	Usted considera que el trato que recibe, influye en su compromiso con la organización.	X					
22	Considera usted que su puesto de trabajo le permite ser más proactivo.	X					
23	Considera usted que muestra un alto desempeño en el logro de la productividad de la empresa.	X					
24	Usted se siente motivado con las labores que realiza en la empresa.	X					
25	Usted considera que termina el trabajo asignado oportunamente.	X					
Total:							

Evaluado por: Mg Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús

D.N.I.: No 17878519 Fecha: 20 de junio de 2023.

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente**, con Documento Nacional de Identidad N.º **N°17878519**, de profesión **Licenciado en Administración**, grado académico **MAESTRO**, con código de colegiatura **REGUC No 01637**, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario en la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado, **cuestionario para evaluar el desempeño laboral** de los trabajadores, cuyo propósito es obtener datos conforme a las evaluaciones que se consideran en relación al desempeño laboral, a los efectos de su aplicación a los 35 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos No aporta: 0

Trujillo, a los 20 días del mes de junio de 2023.

Apellidos y Nombres: Mg Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús

D.N.I.: No 17878519

Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente.**, con Documento Nacional de Identidad N.º **N°17878519**, de profesión **Licenciado en Administración.**, grado académico **MAESTRO**, con código de colegiatura **REGUC No 01637**, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario en la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado, **cuestionario para evaluar la productividad** de los trabajadores, cuyo propósito es obtener datos conforme a las evaluaciones que se consideran en relación a la productividad, a los efectos de su aplicación a los 35 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

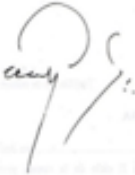
Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	3				
Amplitud del contenido a evaluar.	3				
Congruencia con los indicadores.	3				
Coherencia con las dimensiones.	3				
Nivel de aporte parcial:	12/12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos **No aporta:** 0

Trujillo, a los 20 días del mes de junio de 2023.

Apellidos y Nombres: Mg Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús

D.N.I.: No 17878519

Firma: 

Validación por el experto: Mg. María del Carmen Azabache Aguilera

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio; si cumple o no cumple, la coherencia entre las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
VI: Desempeño laboral	Habilidad	✓ Trabajo en equipo	1 - 10		
		✓ Aporte de ideas			
		✓ Nuevas formas de trabajo			
		✓ Innovaciones tecnológicas			
	Responsabilidad	Eficiencia y autonomía	11 - 16		
		Compromiso con la empresa			
		Puntualidad			
	Calidad del trabajo	Minuciosidad y empeño en el trabajo	17 - 20		
		Efectividad de su capacitación y auto preparación			
	Liderazgo	Trabajar de manera eficiente	21 - 25		
		Comunicación asertiva			
		Relaciones interpersonales			

Instrucciones de evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

1	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para el desarrollo de las actividades de la empresa.	X				
2	Le gusta a usted trabajar en equipo.	X				
3	Considera usted que las nuevas ideas deben ser aplicadas.	X				
4	Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades.	X				
5	Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña.	X				
6	Usted aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias	X				
7	Considera usted aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.	X				
8	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.	X				
9	Te resulta fácil adaptarte a los cambios y/o imprevistos de alguna actividad.	X				
10	Está dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las innovaciones tecnológicas.	X				
11	Cumple usted a cabalidad con las tareas que se le encomienda.	X				
12	El cargo que usted desempeña es asumido con responsabilidad.	X				
13	Usted asiste a las capacitaciones mostrando compromiso.	X				
14	Considera usted que cumple con los objetivos establecidos.	X				
15	Considera usted que muestra puntualidad y respeto dentro de la empresa.	X				
16	Considera usted que desempeña sus actividades en tiempo y de forma adecuada.	X				
17	Considera usted es recompensada por sus logros en su área de trabajo.	X				
18	Considera usted que cumple las metas y objetivos planteadas por la empresa.	X				
19	Considera usted que es importante desempeñar sus labores de forma adecuada.	X				
20	Considera usted que la evaluación del desempeño es de beneficio para tu formación y crecimiento.	X				
21	Usted cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X				
22	Considera usted que tiene cierto nivel de liderazgo para el desarrollo de sus funciones.	X				
23	Usted considera que requiere de supervisión frecuente.	X				
24	Considera usted que promueve el trabajo en equipo y la empatía.	X				
25	Usted promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X				
Total:						

Evaluated by: Mg. María del Carmen Azabache Aguilera

D.N.I.: 47422271

Fecha: 10/07/2023 Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MARIA DEL CARMEN AZABACHE AGUILERA, con Documento Nacional de Identidad N° 4742271, de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACION, grado académico MAESTRA EN CIENCIAS ECONOMICAS, con código de colegiatura 25649, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario para determinar el desempeño laboral cuyo propósito es obtener datos conforme a las evoluciones que se consideran en relación al desempeño laboral, a los efectos de su aplicación a los 35 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:				No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

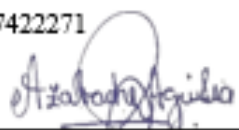
Apreciación total: (12) puntos **No aporta:** ()

Trujillo, a los 10 días del mes de julio del 2023.

Apellidos y Nombres: Mg. María del Carmen Azabache Aguilera

D.N.I.: 4742271

Firma: _____



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio; **si cumple o no cumple**, la coherencia entre las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
V2: Productividad	Eficiencia	Uso adecuado de equipos	1 - 5	X	
		Capacidad para desenvolverse			
		Realizar alianzas estratégicas			
	Eficacia	Perseverancia	6 - 13	X	
		Conocimiento del puesto de trabajo			
	Efectividad	Responsabilidad	14 - 25	X	
		Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios			
		Lograr con las metas y/o objetivos planteados			

Instrucciones de evaluación de ítem: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / **BA=** Bastante adecuado / **A =** Adecuado / **PA=** Poco adecuado / **NA=** No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítem	MA	BA	A	PA	NA	
1	Usted se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevas tecnologías que implementa la empresa.		X				
2	Considera usted que es importante tener la capacidad de desenvolverse y realizar alianzas estratégicas.		X				

3	Considera usted oportuno generar ideas en beneficio de la empresa.	X				
4	Considera usted que cumple con los estándares establecidos en el desempeño de su trabajo.	X				
5	Usted cree que es oportuno realizar estrategias de mejora en beneficio de la empresa.	X				
6	Considera usted que logra cumplir las metas y objetivos de empresa.	X				
7	Usted es responsable del resultado del trabajo que realiza.	X				
8	Usted considera que cumple a tiempo con los servicios solicitado.	X				
9	Usted se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	X				
10	Usted se considera una persona persistente hasta cumplir con la meta que se le ha asignado.	X				
11	Usted considera que es fundamental hacer uso racional de los recursos que son entregados para la ejecución de sus tareas delegadas.	X				
12	Considera usted que es importante fomentar la innovación de manera frecuente en su área de trabajo.	X				
13	Usted se considera capaz de crear nuevas ideas y mostrar originalidad en la empresa.	X				
14	Usted considera que se debe cumplir con los procedimientos y normas establecidos por la empresa.	X				
15	Usted considera que muestra productividad en la empresa.	X				
16	Usted considera que es eficiente con las actividades que realiza	X				
17	Usted considera que cumple con las tareas que realiza las ejecuta con la debida importancia que se merece.	X				
18	Considera usted que es importante aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a innovaciones y avances tecnológicos	X				
19	Considera usted que tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y efectivo.	X				
20	Usted considera que es capaz de adaptarse con facilidad a los cambios del ámbito laboral.	X				

21	Usted considera que el trato que recibe, influye en su compromiso con la organización.		X				
22	Considera usted que su puesto de trabajo le permite ser más proactivo.		X				
23	Considera usted que muestra un alto desempeño en el logro de la productividad de la empresa.		X				
24	Usted se siente motivado con las labores que realiza en la empresa.		X				
25	Usted considera que termina el trabajo asignado oportunamente.		X				
Total:							

Evaluado por: Mg. ~~María~~ María del Carmen Arabache Aguilera

D.N.I.: 47422271 Fecha: 10/07/2023 Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, AZABACHE AGUILEA MARIA DEL CARMEN, con Documento Nacional de Identidad N.º 47422271, de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACION, grado académico MAESTRA EN CIENCIAS ECONOMICAS, con código de colegiatura 25648, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **cuestionario para productividad** cuyo propósito es obtener datos conforme a las evoluciones que se consideran en relación a la productividad] a los efectos de su aplicación a los 35 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuaqata.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	EA (2)	A (1)	FA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		x			
Amplitud del contenido a evaluar.		x			
Congruencia con los indicadores.		x			
Coherencia con las dimensiones.		x			
Nivel de aporte parcial:				No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	8				

Apreciación total: **8** (8) puntos

No aporta: ()

Trujillo, a los 10 días del mes de julio de 2023

Apellidos y Nombres: AZABACHE AGUILERA MARIA DEL CARMEN

D.N.I.: 47422271

Firma: _____

Anexo 3: Operacionalización de variable independiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
V₁ Desempeño laboral (Chiavenato 2000).	“El desempeño laboral es el esfuerzo que un trabajador muestra en el momento de realizar las actividades, es el nivel que se desea aportar a las organizaciones mostrando resultados eficientes”. (Palacio, 2004)	Se aplicará un cuestionario con la escala de medición ordinal, compuesto por 25 ítems. Será operacionalizado de acuerdo a sus dimensiones, establecidas por Chiavenato (2000), que es la habilidad, responsabilidad, calidad de trabajo y liderazgo.	Habilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo en equipo. ● Aporte de ideas. ● Nuevas formas de trabajo. ● Innovaciones tecnológicas. 	1 - 10	Cuestionario	Ordinal
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Eficiencia y autonomía. ● Compromiso con la empresa. ● Puntualidad 	11 -16		
			Calidad del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Minuciosidad, pulcritud y empeño que pone al trabajo. ● Efectividad de su capacitación y auto preparación. 	17 -20		
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajar de manera eficiente. ● Calidad de su comunicación. ● Relaciones interpersonales. 	21 -25		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
V ₂ Productividad Ventura (2016).	“La productividad viene hacer la forma adecuada de utilizar los recursos en relación a los servicios, es el resultado de la mejora continua del logro alcanzado, el valor de la efectividad con la que se administra el talento humano”. (Chiavenato,2011)	Se aplicará un cuestionario con la escala de medición ordinal, compuesto por 25 ítems. Será operacionalizado de acuerdo a sus dimensiones, establecidas por Ventura (2016), que es la eficiencia, eficacia y efectividad.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Uso adecuado de equipos. ● Capacidad para desenvolverse y realizar alianzas estratégicas. 	1 - 5	Cuestionario	Ordinal
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ● Puntualidad. ● Conocimiento del puesto de trabajo. 	6 – 13		
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsabilidad. ● Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios. ● Lograr con las metas y/o objetivos planteados. 	14 - 25		

Anexo 4: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

Ayaacucho, 20

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO QUILUAPATA
de agosto del 2020
MESA DE PARTES
(2)
20 AGO 2022
N° Reg.: 075 Folio: 01
Hora: 10:05 Firma: [Signature]

Sr. Lino Najarro Ochoa
Gerente General
De la Cooperativa de Ahorro y Crédito señor de Quilauapata.

De mi consideración:

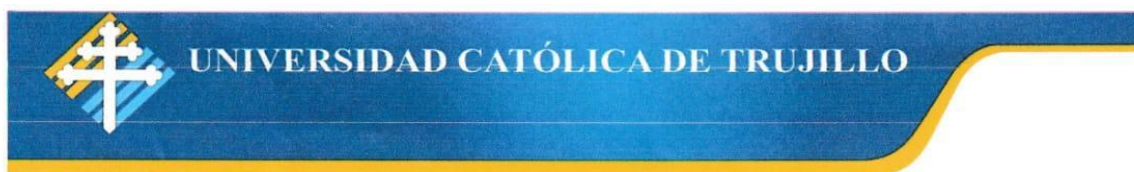
Yo, Luz Estefany Sulca Najarro, identificado (a) con DNI N° 70661299, bachiller del programa de estudios de Administración con Código de Estudiante N° 0070661299. Tengo el agrado de dirigir la presente para saludarlo y a la vez solicitarle, me conceda autorización para el desarrollo de mi investigación de tesis titulada "Desempeño laboral y productividad de los trabajadores de la "Cooperativa de Señor de Quilauapata" - Ayacucho. Para obtener el Título Profesional de licenciada en Administración. Asimismo, considere la petición de facilitarme alguna información que mi persona necesite de la empresa que usted dirige, para fines de la investigación.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, le anticipo mis sinceros agradecimientos, me despido cordialmente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luz Estefany Sulca Najarro'.

Firma del Bachiller
DNI: 70661299

Anexo 5: Carta de autorización de la empresa que faculta el recojo de datos



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Yo, **Lino Najarro Ochoa**, identificado con DNI 41678271, en mi calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de “Señor de Quinuapata” con RUC N° 20534361298, con domicilio en Jr. Garcilaso de la Vega N° 470 – del Distrito de Ayacucho – Provincia de Huamanga – Departamento de Ayacucho, Perú.

OTORGO LA PRESENTE AUTORIZACIÓN

Al Sr.(ta) Luz Estefany Sulca Najarro, identificado (a) con DNI N° 70661299, bachiller del programa de estudios de Administración con Código de Estudiante N° 0070661299, para que utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada “Desempeño laboral y productividad de los trabajadores de la “Cooperativa de Señor de Quinuapata” - Ayacucho.

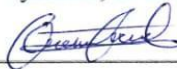
Para obtener el Título Profesional de licenciada en Administración.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SEÑOR DE QUINUAPATA"
CPC LINO NAJARRO OCHOA
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 41678271

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta para su desarrollo de Tesis son conformes. En caso de comprobarse la falsedad de datos será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad ante posible acción legal.

Ayacucho, 29 de agosto del 2022.


Firma del Bachiller
DNI: 70661299

Anexo 6: Consentimiento informado

Información:

La presente investigación es conducida por LUZ ESTEFANY SULCA NAJARRO, del programa de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Católica de Trujillo. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema:

DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SEÑOR DE QUINUAPATA” – AYACUCHO

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por:

LUZ ESTEFANY SULCA NAJARRO

He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a los investigadores: LUZ ESTEFANY SULCA NAJARRO

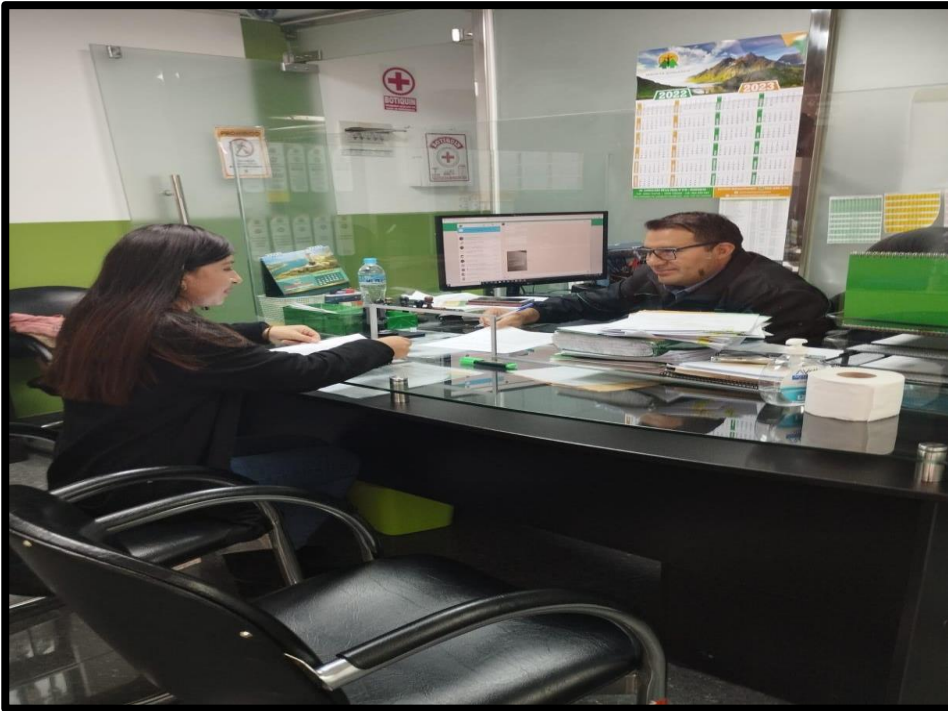
Firma:

Nombre: _____

Fecha: _____

Anexo 8: Evidencias de la tesis

Aplicación del Cuestionario al Gerente



S

Aplicación del Cuestionario a los trabajadores





Fachada de la COOPAC Señor de Quinuapata.



ANEXO 09: Reporte de similitud – Turnitin

Informe de tesis - Luz Sulca Najarro

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

dspace.unach.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

8

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

<1%

9

repositorio.pucesa.edu.ec

Fuente de Internet