







Motivación y productividad laboral en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito de la selva central - Perú

Motivation and work productivity in employees of a savings and credit cooperative in the central jungle - Perú

Leon Montes, Stephany , Aburto Tucno, Jimmy Jhon , Moreno Menéndez, Fabricio Miguel  , Hinostrza Estrada, Daniel Augusto , Tello Porras, Diego Alonso 

Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

Resumen

La motivación laboral se ha convertido en un factor clave que impacta directamente en la productividad y desempeño de los colaboradores en las organizaciones. Como objetivo, se propuso determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la productividad en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central durante el 2022. El estudio fue experimental-transversal, diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformado por 73 colaboradores del área de negocios de las seis agencias de la selva central. Como instrumento de recolección de datos se usó un cuestionario con una escala de Likert con cinco opciones. Los datos se almacenaron en Microsoft Excel y se procesaron con el software SPSS. Como resultado, se encontró que 61,64% tenía una motivación laboral baja, 36,99% media y 1,37% alta respectivamente, respecto a la productividad laboral, 65,75% tenían productividad laboral baja, 32,88 media y (1/73) alta, por otra parte, el índice de correlación Rho de Spearman, indicó que existe una correlación positiva media, entre motivación y la productividad laboral; respaldado por un ($r = 0.597$; y un p valor de 0.000); motivo por el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna (hipótesis general). Como conclusión, se sugiere la planificación de talleres orientados al trabajo en equipo con el propósito de estimular la colaboración y enfocarse en metas compartidas, con el principal propósito de reforzar el compromiso y mejorar la productividad en la institución.

Palabras clave: Cooperativas, Motivación, Productividad laboral, Ventas, Recursos Humanos.

Abstract

Work motivation has become a key factor that directly impacts the productivity and performance of employees in organizations. As an objective, it was proposed to determine the relationship that exists between work motivation and productivity in employees of a Savings and Credit Cooperative in the Central Jungle during 2022. The study was experimental-cross-sectional, descriptive correlational design. The sample was made up of 73 collaborators from the business area of the six agencies of the central jungle. A questionnaire with a Likert scale with five options was used as a data collection instrument. Data were stored in Microsoft Excel and processed with SPSS software. As a result, it was found that 61.64% had low work motivation, 36.99% medium and 1.37% high respectively, regarding work productivity, 65.75% had low work productivity, 32.88 medium and (1/73) high, on the other hand, Spearman's Rho correlation index indicated that there is a medium positive correlation between motivation and work productivity; supported by a ($r = 0.597$; and a p value of 0.000); which is why the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis (general hypothesis) was accepted. In conclusion, the planning of teamwork-oriented workshops is suggested with the purpose of stimulating collaboration and focusing on shared goals, with the main purpose of reinforcing commitment and improving productivity in the institution.

Keywords: Cooperatives, Motivation, Work productivity, Sales, Human Resources.

Recibido/Received	25-08-2023	Aprobado/Approved	01-10-2023	Publicado/Published	03-10-2023
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

Introducción

La motivación laboral se ha convertido en un aspecto central en la gestión organizacional moderna, dado su impacto directo en el rendimiento y productividad de los colaboradores (Marín Samanez & Placencia Medina, 2017). Gestionar adecuadamente aquellos factores que motivan al personal representa un reto primordial para las instituciones, especialmente en el sector cooperativo donde el talento humano resulta invaluable para brindar un servicio de excelencia.

De manera conceptual, la motivación laboral se puede definir como un estado interno que activa y dirige nuestros pensamientos, enlazándolos con diversos elementos que influyen en la capacidad de estimular, mantener y guiar la conducta hacia metas específicas. Estos elementos tienen el potencial de desencadenar comportamientos que varían en términos de su nivel de energía y enfoque (Arias & Heredia, 2006; Newstrom, 2011; Villasana & Sánchez, 2022). Cuando se considera la dinámica del comportamiento en el entorno de trabajo, los empleados contribuyen en función de su propia motivación y aspiran a ejercer influencia en la organización a la que pertenecen (Feng & Cao, 2017). Es de suma importancia destacar que las personas que integran una institución son un recurso fundamental para su éxito. Una gestión adecuada de estos recursos puede estimular de manera positiva el logro de metas tanto personales como organizacionales, lo que se traduce en un desempeño laboral excepcional (Vadillo, 2013; Ebert & Freibichler, 2017; Villasana & Sánchez, 2022).

De acuerdo con la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg, es posible distinguir entre dos categorías de factores: los factores higiénicos y los factores motivacionales (Madero, 2020). Los factores higiénicos están relacionados con el entorno que rodea a los individuos y abarcan las condiciones en las que desempeñan su trabajo. Estos factores están bajo la administración de la empresa y engloban aspectos como la relación con el supervisor, las interacciones con los colegas de trabajo, el prestigio o estatus, las condiciones laborales, las políticas y directrices de la organización, así como la seguridad en el entorno laboral (Madero, 2020).

La motivación laboral tiene componentes internos, externos y orientados al bien común, que en conjunto influyen en el comportamiento y desempeño de los trabajadores (Macías & Vanga, 2021; Ayón-Ponce et al., 2021). La motivación intrínseca, que nace del interior de cada persona y es independiente de estímulos externos, brindando recompensas internas como la satisfacción personal, la confianza y el amor propio. La motivación extrínseca, referida al conjunto de acciones orientadas a obtener una recompensa externa, siendo la compensación económica el ejemplo más común, aunque también incluye la búsqueda de validación y refuerzos psicológicos por parte de terceros, como reconocimientos y elogios. Finalmente, la motivación trascendente, en la cual la satisfacción proviene del beneficio generado a otras personas. Se vincula a aquellas labores realizadas voluntariamente en pro de los demás, por lo que es cada vez más frecuente que las empresas realicen actividades en conjunto con ONGs o iniciativas de responsabilidad social (Santander Universidades, 2021).

La motivación laboral está directamente vinculada a la satisfacción de cada individuo e influyen significativamente en el nivel de productividad de una empresa. Alamar & Guijarro, (2018) definen la productividad laboral como el rendimiento, eficacia y eficiencia de los colaboradores de una institución en el proceso de sus labores cotidianas.

La productividad laboral puede analizarse considerando tres importantes dimensiones. En primer lugar, la eficiencia, referida al cumplimiento óptimo de las funciones asignadas demostrando profesionalismo y contribuyendo a un ambiente cordial de trabajo, para lo cual es clave la utilización adecuada de los recursos, la cantidad de servicios brindados y la rapidez en la ejecución de actividades (Fontalvo et al., 2018). En segundo lugar, la eficacia, entendida como la habilidad para alcanzar con éxito los objetivos institucionales a través del trabajo establecido (Pérez *et al.*, 2018). Esto se relaciona con la articulación de recursos humanos, tecnología, sistemas y procesos organizacionales, el cumplimiento de tareas y el desarrollo de habilidades en los colaboradores. Finalmente, la adaptación laboral, que implica la capacidad de los trabajadores para amoldarse a los cambios, asumir riesgos y desarrollar relaciones

interpersonales positivas en la organización, sintiéndose cómodos e identificados con su rol dentro del ambiente de trabajo (Alamar & Guijarro, 2018).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central se creó con el propósito de promover mejoras económicas y sociales a través de la unión de socios con intereses comunes para satisfacer sus necesidades financieras. Sin embargo, se han identificado deficiencias que afectan su productividad laboral, como la falta de herramientas de gestión integradas y la necesidad de capacitación. La motivación laboral juega un papel clave en el desempeño de los colaboradores, ya que contribuye a alcanzar metas y objetivos, aumentar la rentabilidad y fortalecer la imagen de la cooperativa. Además, la falta de información adecuada, la falta de reconocimiento y las distracciones pueden afectar la productividad de ventas, aumentar los costos y la rotación de personal, y dañar la reputación de la empresa. A pesar de los desafíos, las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú están experimentando un crecimiento positivo, reflejando una tendencia global hacia el fortalecimiento de estas instituciones financieras cooperativas desde 2010.

En Perú, Diversos investigadores se han centrado en analizar diferentes aspectos relacionados con el entorno laboral. Laurente (2022) investigó la relación entre compensación y productividad laboral en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima, encontrando una correlación positiva. Lozano (2021) analizó la relación entre la colocación de créditos y la productividad laboral en una caja municipal en Paita, Tarapoto, concluyendo en una relación significativa entre ambas variables. Mendoza & Mosquera, (2020) estudiaron el clima organizacional y el desempeño laboral en Huancayo durante la pandemia de COVID-19, identificando una relación significativa. Pacherras, (2018) se enfocó en la motivación laboral y el clima organizacional en una entidad bancaria en Chiclayo, encontrando una influencia positiva moderada entre ambas variables. Yalli y Pineda (2018), investigaron la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de los colaboradores Millennials, identificando una correlación causal muy alta. Estos estudios ofrecen una visión integral de factores clave que influyen en el desempeño y la motivación laboral en diferentes contextos laborales a lo largo de los años.

En base a lo antes expuesto, se propuso como objetivo determinar Motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central durante el año 2022.

Materiales y métodos

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional y de corte transversal (Hernández & Mendoza, 2018; Martínez, 2020), realizada en el año 2022, cuyo objetivo fue determinar la motivación y productividad laboral en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central-Perú.

La muestra fue no probabilística de tipo censal conformada por 73 colaboradores de seis sucursales de la cooperativa, quienes aceptaron participar en el estudio luego de la lectura y firma de un consentimiento informado que detallaba los aspectos de la investigación (Urosa, 2017). El único criterio de inclusión era ser jefe de negocios, supervisor zonal, administrador de agencia, asesor de negocios y cobranzas que concurrieran a sus actividades de manera estable, con un estado de salud estable y con disposición (actitud positiva) respecto al proyecto de investigación.

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario tipo Likert de 5 puntos con cinco opciones: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre, que fue completado por los participantes. Los datos fueron procesados en Microsoft Excel y analizados con el software SPSS 26, realizando la prueba de correlación de Spearman para las variables del estudio. Los resultados fueron organizados en tablas de frecuencia para facilitar su comprensión.

Resultados

En la investigación realizada en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, Perú durante el 2022, se encontró que 61,64% (45/73) tenía una motivación laboral baja, 36,99% (27/73)

motivación laboral media y 1,37% (1/73) motivación laboral alta respectivamente. De manera detallada durante en el estudio, se pudo determinar que 65,75% (48/73) tenían motivación extrínseca baja, 30,14 % (22/73) media y 4,11% (3/72) alta. Por otra parte, 65,75% (48/73) tenían motivación intrínseca baja y 71,23% (52/73) Motivación trascendente baja. La motivación laboral más alta que se encontró fue de 6,85% (5/73) en la motivación trascendente respectivamente (Tabla 1).

Tabla 1. *Motivación Laboral de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central-Perú, 2022*

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia	%
Motivación Laboral	Baja	18-45	45	61,64
	Media	46-63	27	36,99
	Alta	64-90	1	1,37
Total			73	100,00
Motivación Extrínseca	Baja	45-12	48	65,75
	Media	13-17	22	30,14
	Alta	18-25	3	4,11
Total			73	100,00
Motivación Intrínseca	Baja	7-17	48	65,75
	Media	18-24	24	32,88
	Alta	25-35	1	1,37
Total			73	100,00
Motivación trascendente	Baja	6-15	52	71,23
	Media	16-21	16	21,92
	Alta	22-30	5	6,85
Total			73	100,00

?: Porcentaje

Respecto a la productividad laboral, 65,75% (48/73) tenían productividad laboral baja, 32,88 (24/73) media y (1/73) alta. De manera detallada, se pudo determinar que 61,64% (45/73) tenían eficiencias de ventas baja, 35,62% (26/73) media y 2,75% (2/73) alta. Así mismo, se pudo conocer que la eficacia en ventas fue de 71,23% (52/73) baja, 21,29% (16/73) media, 6,85% (5/73) alta. Respecto a los conocimientos del trabajador, 63,01% (46/73) fue bajo, 27,40% (20/73) fue medio y 9,59% (7/73) fue alto respectivamente (Tabla 2).

Tabla 2. *Productividad Laboral de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central-Perú, 2022*

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia	%
Productividad Laboral	Baja	18-45	48	65,75
	Media	46-63	24	32,88
	Alta	64-90	1	1,37
Total			73	100,00
Eficiencias de ventas	Baja	6-15	45	61,64
	Media	16-21	26	35,62
	Alta	22-30	2	2,74
Total			73	100,00
Eficacia en ventas	Baja	6-15	52	71,23
	Media	16-21	16	21,92
	Alta	22-30	5	6,85
Total			73	100,00
Conocimientos del trabajador	Baja	6-15	46	63,01
	Media	16-21	20	27,40
	Alta	22-30	7	9,59
Total			73	100,00

?: Porcentaje

Al aplicar la prueba de normalidad en base a la estadística inferencial, con valor de $p < 0.05$ en ambos casos; se pudo afirmar que, tanto los datos de Motivación laboral ($p: 0,000$; $gl 0,296$) como los

datos de Productividad de ventas de crédito ($p: 0,000$; $gl 0,287$) no seguían una distribución normal (Tabla 3).

Dado que este estudio adopta un enfoque correlacional y la escala de medición ordinal (Hernández & Mendoza, 2018), para contrastar la hipótesis, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, mostrando índices de correlación y el nivel de significancia de los resultados. El índice de correlación Rho de Spearman, indicó que existe una correlación positiva media, entre motivación y la productividad laboral; respaldado por un ($r = 0,597$; y un p valor de $0,000$); motivo por el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna (hipótesis general) (Tabla 4).

Tabla 3. Prueba de Normalidad - Estadística Inferencial

Estadístico	Shapiro-Wilk		Sig.
		gl	
Motivación Laboral	0,296	73	0,000
Productividad de Ventas de Crédito	0,287	73	0,000

gl: Grados de libertad; sig: Significancia estadística

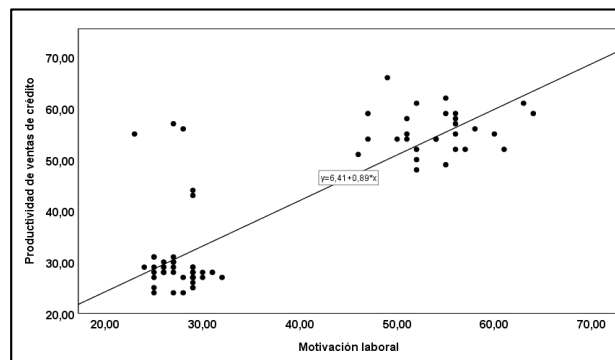
Tabla 4. Correlación entre motivación y la productividad laboral

		Correlaciones	
		Compromiso Organizacional	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	30
Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,775**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	30

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

Para obtener una representación visual más clara, en la Figura 1 se presenta un gráfico de dispersión que ilustra la relación entre el Motivación laboral y la Productividad de ventas de crédito.

Figura 1. Diagrama de dispersión entre motivación y la productividad laboral



Discusión

En el contexto de la presente investigación sobre la relación entre la motivación laboral y la productividad en colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central, se empleó el índice de correlación Rho de Spearman, el cual reveló una correlación positiva de nivel medio entre la motivación y la productividad laboral ($r = 0,597$; $p < 0,001$). Los resultados indican que el 61.64% de los

colaboradores de la cooperativa muestra un nivel bajo de motivación laboral, mientras que el 36.99% tiene un nivel medio y solo el 1.37% posee un nivel alto en este aspecto. En cuanto a la productividad laboral, el 61.64% de los colaboradores presenta un nivel bajo, el 36.99% un nivel medio, y el 1.37% un nivel alto.

Estos resultados respaldan la hipótesis alternativa y son coherentes con investigaciones previas, como la de Pacherras (2018), que señala la importancia de la motivación laboral y el clima organizacional en el desempeño laboral. Se destaca que en una institución de intermediación financiera, donde la presión por el cumplimiento de metas es alta, la motivación laboral se convierte en un factor crucial para alcanzar objetivos y metas, involucrando motivaciones extrínsecas, intrínsecas y transcendentales, en línea con la teoría de los dos factores motivacionales y de higiene. Por lo tanto, se sugiere que los directivos y gerentes consideren la motivación laboral como una herramienta fundamental para estimular un desempeño de calidad entre los colaboradores, especialmente en organizaciones de servicios intangibles como las de intermediación financiera.

Según Rubio (2016), la motivación se describe como un impulso interior que activa la predisposición de un individuo hacia la realización de acciones dirigidas a objetivos específicos. Este impulso motivacional puede manifestarse en diversos ámbitos de la vida. En el contexto laboral, es fundamental comprender las razones detrás de las acciones de los colaboradores que desempeñan roles específicos, ya que estas motivaciones pueden influir positiva o negativamente en su desempeño laboral. Por lo tanto, es esencial identificar las necesidades individuales de cada empleado y esforzarse por satisfacer sus demandas para lograr una mejora significativa en la productividad, calidad y servicio en el lugar de trabajo.

Por otra parte, Lozano (2021) destaca que los jefes directos, que están involucrados en las operaciones diarias en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, deben diseñar estrategias para mitigar el estrés entre los colaboradores. Esto implica la implementación de mejoras en los incentivos económicos, la flexibilidad horaria, la oferta de capacitaciones y talleres de coaching. El objetivo de estas iniciativas es abordar un problema recurrente, como la alta rotación de personal, con el propósito de que los empleados se sientan valorados y satisfechos con su trabajo. Esta satisfacción laboral, a su vez, se traducirá en un mayor nivel de productividad, beneficiando tanto a los colaboradores como a la institución.

Laurente (2022), resalta la importancia de la compensación laboral, que incluye aspectos como la remuneración, los incentivos y las prestaciones, en relación con la motivación laboral. Específicamente, hace hincapié en la dimensión de la motivación extrínseca, que desempeña un papel crucial en situaciones económicas y de salud como las que estamos viviendo actualmente. En el contexto de ventas, donde los colaboradores trabajan como comisionistas, esta motivación externa se vuelve esencial para el logro de sus metas de productividad. Sin embargo, el estudio revela que más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central tienen un nivel deficiente de motivación extrínseca. Esto se debe a que los directivos y accionistas de las instituciones financieras a menudo subestiman la importancia de la motivación en el logro de objetivos de productividad. Lozano argumenta que, en lugar de depender exclusivamente de recompensas externas como las bonificaciones, se deberían implementar estrategias psicológicas, como el reconocimiento laboral y los elogios, para motivar al personal de ventas y lograr un desempeño óptimo.

Según Yalli & Pineda (2018), nuestra situación de estudio se asemeja a la de ellos, ya que la mayoría de los empleados de ventas pertenecen a la generación de los millennials. Estos trabajadores valoran aspectos como un buen clima organizacional, relaciones interpersonales positivas, un entorno de trabajo informal, reconocimiento y un equilibrio entre su vida personal y laboral. En otras palabras, buscan una

trayectoria profesional que les ofrezca oportunidades de desarrollo, lo que se relaciona con la motivación intrínseca, un factor que abarca una amplia gama de posibilidades de crecimiento (siguiendo la teoría de Herzberg sobre la autorrealización).

Dicho esto, al analizar los resultados, se confirma que en lo que respecta a la dimensión de la motivación intrínseca, más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central muestran un nivel bajo de esta motivación. Esto se debe, en parte, a la evidente falta de motivación extrínseca, y la intrínseca resulta ser aún más compleja. Esta última surge desde el interior de cada individuo y no se vincula necesariamente con estímulos externos. En esencia, se basa en sentimientos internos, como el amor propio, la satisfacción personal, la independencia, la fuerza interior y la confianza. Para los gerentes y administradores de las entidades financieras, su tarea implica despertar estos sentimientos a través de acciones que fomenten la superación personal y el deseo de aprender y realizar un trabajo de alta calidad en el momento adecuado. Esto, a su vez, se traducirá en beneficios tanto para los colaboradores como para la institución en términos de eficiencia y rentabilidad.

Mendoza y Salazar (2017), indican en su investigación que la variable desempeño laboral, que incluye dimensiones relacionadas con la productividad en ventas, se vio influenciada por varios factores, especialmente durante la pandemia. Estos factores incluyen la eficiencia y eficacia en las ventas, la gestión eficiente del tiempo, la capacidad para resolver problemas de cobranza y ventas, y la utilización adecuada de los recursos tecnológicos, con un enfoque en la reducción de costos. También destacan el papel fundamental de los líderes de las organizaciones para crear un ambiente de trabajo propicio y relaciones efectivas entre los colaboradores.

Al analizar los resultados, se confirma que en lo que respecta a la dimensión de la motivación trascendente, más del 50% de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Selva Central presentan un nivel bajo en este aspecto. La motivación trascendente implica que los colaboradores trabajen en beneficio de terceras personas, en este caso, la empresa. Esta motivación surge de la voluntad propia de cada colaborador y se traduce en acciones benéficas para la organización, como contribuciones a organizaciones no gubernamentales (ONGs), actividades solidarias y otros actos altruistas. Esto, a su vez, puede mejorar la imagen social de la empresa ante la comunidad y, en última instancia, aumentar sus colocaciones y rentabilidad. Sin embargo, este tipo de motivación está estrechamente relacionado con las motivaciones intrínsecas y extrínsecas que también influyen en el desempeño laboral y la productividad.

Finalmente, se insta a la alta dirección, incluyendo la Gerencia General y los Jefes de Área, a tomar una serie de acciones para mejorar las condiciones de trabajo en el área de ventas y fomentar una gestión eficaz. Esto incluye realizar visitas a las agencias y considerar estrategias de motivación tanto extrínsecas como intrínsecas, como actividades recreativas y reconocimientos, talleres de desarrollo y enfoque en el proceso en lugar de metas mensuales. Además, se recomienda la organización de talleres de trabajo en equipo para promover la colaboración y centrarse en objetivos compartidos. Estas medidas tienen como objetivo principal fortalecer el compromiso y la productividad en la institución.

Agradecimientos

A la casa del conocimiento “Universidad Peruana Los Andes”.

Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

Referencias

- Alamar, J., & Guijarro, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. Brandson Marketing Studio. <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Arias, F., Heredia, V. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. 5a ed. México DF: Trillas.
- Ayón-Ponce, G. I., Merchán-Holguí, J. J., & Zambrano-Ortiz, M. E. (2021). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján. *Pol. Con*, 6(9), 1663-1678. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i9.3132>
- Ebert, P., & Freibichler, W. (2017). Nudge management: Applying behavioural science to increase knowledge worker productivity. *Journal of Organization Design*, 6(1), 4. <https://doi.org/10.1186/s41469-017-0014-1>
- Feng, H. & Cao, M. (2017). The individual influence factors of voluntary turnover among knowledge workers in China: A case study of Huawei. *Journal of Contemporary Eastern Asia*, 16(2), 3-19. <https://doi.org/10.17477/jcea.2017.16.2.003>
- Fontalvo, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Educación.
- Laurente, A. (2022). *Compensación y productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Lima. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92842/Laurente_CAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozano, L. (2021). *Colocación de créditos y productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paíta, Tarapoto, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63115/Lozano_SLDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Macías, E. K., & Vanga, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Marín Samanez, H. S. & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.0>
- Martínez, R. (2020). *El secreto detrás de una tesis*. CREA IMAGEN SAC.: <https://www.amazon.com/-/es/Dra-Rosario-Mart%C3%ADnez/dp/6120050590>
- Mendoza, & Mosquera. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en tiempos de COVID-19-Huancayo 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9965>
- Mendoza, Z., & Salazar, C. (2017). *Impacto del Programa 72 horas - tu empresa en la formalización de las mypes en el Distrito de Chachapoyas – 2014*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16683/Mendoza_TZ-Salazar_SCDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. 13a ed. Mac Graw Hill.

- Pacherres, C. (2018). Motivación laboral y clima organizacional entre los empleados de una entidad bancaria y financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo 2018 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32545/pacherres_ac.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Pérez, L., Carrera, J., & García, A. M. (2018). Eficacia como constructo multidimensional en la determinación de estrategias de informatización empresarial. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(2), 354-369. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v26n2/0718-3305-ingeniare-26-02-00354.pdf>
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Octaedro.
- Santander Universidades. (2021). Motivación intrínseca y extrínseca: qué son y por qué las necesitas. Santander Becas. <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-intrinseca-y-extrinseca.html#:~:text=Lamotivaciónextrínseca%2C>.
- Urosa, C. L. (2017). El consentimiento informado en la investigación clínica. *Revista Venezolana de Endocrinología y Metabolismo*. 15(3), 166-168. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-31102017000300001&lng=es&tlng=es
- Vadillo, M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. 8a ed. Madrid: ESIC Editorial. D https://www.academia.edu/29817781/Liderazgo_y_motivacion_de_equipos_de_trabajo
- Villasana, L. M., & Sánchez, A. (2022). Factores que inciden en la motivación y retención de trabajadores del conocimiento. *Revista San Gregorio*, 1(49):,16-34. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i49.2092>
- Yalli, P., & Pineda, D. (2018). *Influencia del Clima Organizacional en la Motivación Laboral de los colaboradores millennials en una entidad financiera peruana en el año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623795/YALLI_APYPINEDA_RF.pdf?sequence=4&isAllowed=y