

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS.**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS,
2020**

Autor:

Bach. Ricardo Flores Huamán

Asesor:

Mg. Manuel Antonio Morante Dávila.

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS.**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS,
2020**

Autor:

Bach. Ricardo Flores Huamán

Asesor:

Mg. Manuel Antonio Morante Dávila.

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por darme el impulso de permitirme llegar hasta estas instancias importantes de mi formación académica y profesional.

A mi pareja, mis padres, mi abuela y mi hermano, que son mi sustento y ejemplo de lucha a alcanzar, por su cariño, amor absoluto e infinito, por todas sus enseñanzas y sus deseos de verme convertir en alguien de bien y mejor.

Ricardo Flores.

AGRADECIMIENTO

A mi mamá Rosa, mi abuela Delina y la Licenciada Katherin Lisbeth Rojas Grández, por guiarme y ayudarme día a día a cumplir con esta meta que todos deseábamos con muchas ansías.

Y a las demás personas que de modo directo e indirecto me apoyaron a poder terminar la siguiente investigación.

Ricardo Flores.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
RECTOR**

**DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**MG. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ.
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada “Desempeño laboral y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Amazonas, 2020” del egresado Ricardo Flores Huamán de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela Profesional de Administración de Empresas, de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.



Chachapoyas, 07 de mayo de 2021

Firma y nombre completo del Asesor
Mg. Manuel Antonio Morante Dávila.

JURADO EVALUADOR



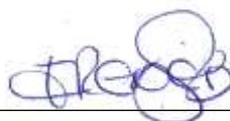
DR. RIVER CHAVEZ SANTOS

PRESIDENTE



ING. PATRICIA ESCOBEDO OCAMPO

SECRETARIA



MG. ELENA IRENE BAUTISTA REYES

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Desempeño laboral y su incidencia en la productividad de los colaboradores
de la Cooperativa de Ahorro y créditos Amazonas, 2020

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Ricardo Flores Huamán
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional ricardofloreshuaman1995@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 25 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor () / igual (x) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 02 de Junio del 2021


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 18 de junio del año 2021, siendo las 14:00 horas, el aspirante: Ricardo Flores Huamán, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: Desempeño laboral y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y créditos Amazonas, 2020, teniendo como asesor a Mg Manuel Antonio Morante Davila, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. River Chavez Santos.

Secretario: Jng. Patricia Escobedo Campo

Vocal: Mg. Elena Irene Bautista Reyes.

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.



Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado ()

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 15:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS	vi
JURADO EVALUADOR	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS	26
2.1 Método de investigación.	26
2.2 Tipo y nivel de investigación.	26
2.3 Diseño de la investigación.	26
2.4 Población, muestra y muestreo.	26
2.5 Operacionalización de variables.	27
2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
2.7 Análisis de datos	30
III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
VIII. ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	27
Tabla 2. Niveles alcanzados en la dimensión Habilidad – Desempeño Laboral.	31
Tabla 3. Frecuencia Observada en la dimensión Habilidad – Desempeño Laboral.....	32
Tabla 4. Valor Chi Cuadrado en la dimensión Habilidad – Desempeño Laboral.....	32
Tabla 5. Niveles alcanzados en la dimensión Conocimiento – Desempeño Laboral.....	33
Tabla 6. Frecuencia Observada en la dimensión Conocimiento – Desempeño Laboral.	33
Tabla 7. Valor Chi Cuadrado en la dimensión Conocimiento – Desempeño Laboral..	34
Tabla 8. Niveles alcanzados en la dimensión personalidad – Desempeño Laboral.....	35
Tabla 9. Frecuencia Observada en la dimensión personalidad – Desempeño Laboral..	35
Tabla 10. Valor Chi Cuadrado en la dimensión personalidad – Desempeño Laboral. ..	35
Tabla 11. Niveles alcanzados en la dimensión Expectativas - Desempeño Laboral	36
Tabla 12. Frecuencia Observada en la dimensión expectativa – Desempeño Laboral. .	36
Tabla 13. Valor Chi Cuadrado en la dimensión expectativa – Desempeño Laboral.	37
Tabla 14. Niveles alcanzados en la dimensión Eficiencia – Productividad.....	38
Tabla 15. Frecuencia Observada en la dimensión Eficiencia – Productividad.....	38
Tabla 16. Valor Chi Cuadrado en la dimensión Eficiencia – Productividad.	38
Tabla 17. Niveles alcanzados en la dimensión Eficacia – Productividad.....	39
Tabla 18. Frecuencia Observada en la dimensión Eficacia – Productividad.	39
Tabla 19. Valor Chi Cuadrado en la dimensión Eficacia – Productividad.	39
Tabla 20. Niveles alcanzados en la dimensión Adaptabilidad– Productividad.	40
Tabla 21. Frecuencia Observada en la dimensión Adaptabilidad – Productividad.....	40
Tabla 22. Valor Chi Cuadrado en la dimensión Adaptabilidad – Productividad.....	41
Tabla 23. Niveles alcanzados Desempeño – Productividad.....	42
Tabla 24. Frecuencia Observada Desempeño - Productividad	42
Tabla 25. Valor Chi Cuadrado Desempeño - Productividad.....	42

RESUMEN

La presente investigación titulada “Desempeño laboral y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, 2020”, tiene como objetivo determinar la influencia del desempeño laboral en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas. Para la obtención de la información, la muestra estuvo representada por el total de colaboradores que fueron 25 personas, para la obtención de información de las variables, se designó como técnica la encuesta y se utilizó como herramienta de recolección un cuestionario con graduación de valoración de Likert. Esta investigación tiene una metodología básica, del tipo correlacional y del nivel no experimental debido a que, se examinó la incidencia de una variable con otra variable sin la manipulación de estas. Para el proceso de la información, se utilizó el software Excel, procesándose los datos a través de tablas estadísticas, con la finalidad de conocer si influye una variable en la otra, en la cual trabajando con una significancia de 5% y de acuerdo a la tabla del Ji cuadrado, con 2 grados de libertad, el X^2 tiene un valor de 5.99 que es menor que el X^2 calculado, que tiene un valor de 7.07 Es decir, la prueba es significativa, concluyendo que el Desempeño laboral si incide en la productividad, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.

Palabras claves: Desempeño Laboral, productividad.

ABSTRACT

The present research entitled "Labor performance and its impact on the productivity of the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, 2020", aims to determine the influence of work performance on the productivity of the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazon. To obtain the information, the sample was represented by the total number of collaborators who were 25 people, to obtain information on the variables, the survey was designated as a technical survey and a questionnaire with a grading of assessment was used as a collection tool. Likert. This research has a basic methodology, of the correlational type and of the non-experimental level because, the incidence of one variable with another variable was examined without manipulating them. For the information process, the Excel software was used, processing the data through statistical tables, in order to know if one variable influences the other, in which working with a significance of 5% and according to the Chi square table, with 2 degrees of freedom, the X^2 has a value of 5.99 which is less than the calculated X^2 , which has a value of 7.07 That is, the test is significant, concluding that Labor Performance does affect productivity , from the Amazonas Savings and Credit Cooperative. **Keywords:** Work Performance, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

Tanto las empresas públicas o privadas, ansían diariamente la necesidad de optimizar su desempeño laboral, con el propósito de fortificar la productividad y mantener de condición óptima en actividades comerciales, por ello se toma en cuenta que el talento humano es de trascendental importancia para el beneficio de los objetivos y las metas organizacionales, debido a que, la superación de las organizaciones estriba mucho del desempeño y dicha de sus colaboradores de acuerdo con las normas, reglamentos y políticas para mejorar su productividad.

Hoy en día las organizaciones, están diferenciadas por los perdurables cambios y el progreso aligerado de la tecnología, por esta doctrina es que las organizaciones y sus colaboradores están inducidos a desplegar nuevas estrategias que forjan elementos de acomodo y también de innovación tecnológica para favorecer un progreso continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

Debido a esto hoy por hoy, una de las funciones más importantes de las empresas en nuestro país es que, reclutan profesionales que cuenten con un requerimiento de cualidades, competencias laborales y no solamente el conocimiento teórico, por ello es muy importante y fundamental evaluar el mejoramiento continuo del desempeño laboral y la productividad que ofrecen hacia la empresa, es fundamental acotar que la evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino es un herramienta, usada para mejorar la productividad y competencia del talento humanos de la empresa.

En la provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda., pudiendo usar indistintamente las siglas COOPAC AMAZONAS, tiene la visión de ser al 2022 una Cooperativa de Ahorro y Crédito con mayor solidez y referente en eficacia, eficiencia y calidad en atención al socio; en la actualidad cuenta con alrededor de 3 500 socios, esto debido a la confianza depositada por los socios fundadores en su Cooperativa y bajo la política de que un socio trae otro socio, la Cooperativa fue creciendo y ubicándose en un nivel de solidez y liquidez estable, debido a su servicio de calidad en atención a sus socios, a quienes les ofertan una escala de productos y servicios que hacen que la Cooperativa crezca año a año y al ver que es una empresa que está creciendo significativamente, nació la necesidad de estudiarla y conocer cómo incurre el desempeño laboral en la productividad de sus colaboradores y de cómo impacta esto para que la empresa pueda conservarse de forma recomendable en el mercado. En ese sentido, se planteó el siguiente problema ¿De qué manera el desempeño

laboral incide en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas,2020? Teniendo al objetivo general, determinar la incidencia del desempeño laboral en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas,2020.

Como objetivos específicos se planteó, evaluar el desempeño laboral de los colaboradores, analizar la incidencia del desempeño laboral en la productividad de los colaboradores y por ultimo proponer un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, 2020, la hipótesis de esta investigación es conocer si el desempeño laboral incurre elocuentemente en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas,2020.

Es valioso mencionar que la actual investigación fue posible llevarse a cabo, ya que, para el proceso de la misma, se contó con el apoyo de los colaboradores y de la Cooperativa, quienes estuvieron dispuestos a facilitar la información necesaria para efectuar con los objetivos de la investigación y con los resultados obtenidos poder mejorar el desempeño de los trabajadores como también la productividad de la cooperativa. Asimismo, se contó con los recursos tanto materiales y financieros necesarios para su ejecución. Por lo tanto, se puede afirmar que los resultados de la presente investigación influirán marcadamente en Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, así como para otras organizaciones que deseen adaptar esta información a su realidad.

Es importante recalcar que el autor de la misma como futuro profesional, aplicará los conocimientos obtenidos en el transcurso de su vida tanto personal como profesional.

Así mismo, se contó con una extensa bibliografía para la investigación teórica, con instrumentos ya validados para medir el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores.

Gutiérrez, (2010) La productividad se relaciona con las consecuencias que se consiguen en un régimen, por lo que aumentar la productividad es lograr mejores respuestas fundamentando los recursos colaboradores para crearlos. En lo normal, la productividad se evalúa por la división formada por las consecuencias captadas y los materiales utilizados. Los efectos obtenidos saben calcularse en unidades producidas, en pedazos ofrecidos o en ganancias, mientras que los patrimonios utilizados pueden considerarse por número de trabajadores, tiempo total empleado,

horas máquina, etc. Es decir, la medida de la productividad es efecto de estimar convenientemente los recursos para ocasionar ciertos resultados.

Existen tres dimensiones generalmente manejadas en la evaluación del desempeño de un procedimiento, los cuales están muy combinados con la calidad y la productividad: eficiencia, eficacia y adaptabilidad.

- Eficiencia, se refiere a la magnitud que afectadamente se da a la productividad se adquiere sintetizar como el desempeño óptimo de los patrimonios de producción por parte del participante. Un contribuyente eficiente debería manejar los materiales con el mínimo de rescoldo; usar el mínimo de tiempo factible de producción, sin dañar la calidad de su fruto; manejar los bienes (electricidad, agua y gas, etcétera.) en las fracciones correctas y sin restos, y usar los caudales tecnológicos (máquinas, grupos, herramientas) de forma que no se perjudiquen bastante más de lo usual. La utilización de la prudencia por los colaboradores de producción les dimitirá saber que pasa y contribuir de carácter óptimo sus recursos. El socio debería participar en la cimentación de los patrones y en el cómputo de su propia eficiencia, pero esto solo se puede adquirir una vez que existe la ayuda, compromiso, logro y reconocimiento.
- Eficacia, de alguna manera el colaborador debería estar ilustrado de la manera como su tributo al costo añadido del provecho vale para saciar las insuficiencias y pedido de las clientelas. El contribuyente debería saber los detalles de las cambiantes y las condiciones inyectivas de su maniobra, cuya labor incita que el interés final sea de la calidad esperada por el consumidor. Dicha noción y el hecho de saber que él está favoreciendo significativamente a la complacencia del interesado, lo harán juzgar excelente. En este sentido, el entrenamiento compensaría ser incesante y debería saldar 2 fines: la particularidad del fruto y el deleite del copartícipe, al ocupar cognición de que se está cumpliendo los objetos bien, que socorre de esta forma a la firmeza de la compañía y al ascenso del capital del territorio.
- Adaptabilidad Es la flexibilidad del proceso para dirigirse hacia las expectativas posteriores y versátiles del cliente.

Heizer, Render & Moreno. (2007) Si bien el vocablo productividad posee diferentes tipologías, fundamentalmente se consideran dos: productividad laboral y productividad total de los factores.

a. La productividad laboral, se puntualiza como el aumento o disminución de las utilidades, originado en la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción: trabajo, capital, técnica, etc.

b. La productividad total de los factores, se corresponde con el rendimiento del proceso económico medido en unidades monetarias, por relación entre factores empleados y productos obtenidos. Es uno de los términos que define el objetivo del subsistema técnico de la organización. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas.

Bain, (2003), El valor de la productividad consiste en que es un arma semejante para administradores y directores de organizaciones, ingenieros industriales, economistas y políticos; puesto que contrasta la producción en distintos horizontes del régimen económico (organización, parcela o país) con los recursos agotados. Sin embargo, se registra que las permutaciones de la productividad poseen un monumental dominio en varios aspectos sociales y económicos, como por ejemplo el veloz desarrollo financiero, el incremento de los horizontes de vida, los progresos de la báscula de liquidaciones de la nación, el control de la inflación e inclusive el volumen y la calidad de las ocupaciones animadas. El instrumento importante que ocasiona una más magna productividad es la implementación de procedimientos, el análisis de lapsos y un procedimiento de retribución de honorarios.

Di Stefano y Alderete (2004) La productividad no es únicamente la eficiencia en el mando de recursos en la actividad de responsabilidad, no se puede evadir la turbación por la calidad de vida del compromiso. Una falla bastante recurrente es tener en cuenta a la rentabilidad comoo registrador único de la productividad. La rentabilidad es un hito universal de la productividad en una organización. Como deslíz habitual además se estima que el descenso en costos optimiza la productividad. Se consigue ultimar entonces que la productividad es un elemento que está agregado de muchos ángulos y extensiones de suma consecuencia en una

organización. Estas magnitudes son modificadas, se posee el talento humano, una de las aptitudes más relevantes para el crecimiento de la productividad.

Robbins, S, & Colter, M. (2010) Al discutir de productividad nos aludimos a la suma de bienes o servicios originados, fraccionada entre los costos forzosos para forjar ese resultado. Las instituciones y los elementos de labor anhelan ser fructíferas. Ambicionan originar la mayor cuantía de bienes y servicios con soeces costos. La producción se calcula por los ingresos que favorece una organización cuando se ofrecen los bienes (precio de venta multiplicado por el número vendido). Los insumos se calculan por el coste de obtener y convertir los recursos en resultados. La autoridad quiere agrandar la proporción de la producción en relación con los insumos. Desde pronto, la condición más viable de adquirirlo es ampliando los precios de la producción, pero en el contexto competidor de hoy, esa puede no ser una elección. La otra elección, entonces, es comprimir los insumos. ¿Cómo? Con más eficiencia en el desempeño del compromiso y de este modo comprimiendo los egresos de la organización.

Robbins, S, & Colter, M. (2010) ¿En qué piensa cuando oye el vocablo desempeño? ¿En una armonía de calor de un grupo de la comunidad? ¿En un deportista mundial lidiando por alcanzar la meta en una carrera muy sustancial? ¿En un subalterno de Southwest Airlines en Ft Myers, Florida, que forja que los pasajeros emprendan lo más ágilmente viable para consumir con la meta de la asociación de reacondicionamiento de la nave, que es de 15 minutos?, Desempeño abarca todo eso. Es la consecuencia terminante de una diligencia. Ya sea que dicha acción represente horas de práctica aguda precedente a una armonía, o de una carrera, o llevar a cabo las responsabilidades laborales tan eficiente y eficazmente a modo sea viable, el desempeño es el fruto de esa actividad. Los gerentes se impacientan por el desempeño organizacional, es decir las derivaciones recogidas de todas las actividades laborales interiormente de la organización. Después de todo, no es posible que los gerentes programen que su desempeño sea estándar. Ellos quieren que sus instituciones, módulos de trabajo o grupos de trabajo, alcancen meritorios horizontes de desempeño.

Robbins, S, & Colter, M. (2005), Ampara que el desempeño laboral es un transcurso o tiempo para sondear que tan triunfador se ha mostrado una sociedad (o un individuo o un proceso) en el rendimiento de sus hechos, actividades y

propósitos laborales. En lo habitual a nivel organizacional, la evaluación del desempeño laboral propone una medición atañe al cumplimiento de sus metas y designios importantes a nivel individual.

Chiavenato, I. (2000). La evaluación del desempeño es una estimación metodológica del desempeño de cada individuo en la responsabilidad o el potencial de desarrollo expectante, toda evaluación es un camino para estimular o calificar el costo, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de las personas que eximen roles intrínsecamente en una organización alcanzan a llevarse a cabo maniobrando disímiles enfoques, que acogen patronímicos como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de validez funcional, etc. Algunos de estos elementos son de recambio. En resumen, la evaluación del desempeño es una percepción dinámica, debido a que las organizaciones perennemente evalúan al personal con indudable persistencia sea formal o informalmente, además, la evaluación del desempeño compone una práctica de trayectoria indispensable en la agilidad funcionaria. Es un intermedio que accede a limitar dificultades de supervisión de personal, unificación del empleado a la organización o al puesto que irrumpe en la actualidad, discrepancias, dilapidación de empleados con virtual más alzado requerido por el cargo, motivación, etc. Según las tipologías de breves registrados, la evaluación del desempeño obtiene socorrer a establecer y desenrollar una capacidad de recursos humanos provechosa a las necesidades de la organización.

Arias (2011) Defiende que cuando se muestra cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado acata heterogéneas dimensiones meritorias e importantes, los cuales se describirá a continuación:

- El conocimiento: esta dimensión explica que el individuo correspondería tener los puntos conceptuales y prácticos para adquirir a llevar a cabo un trabajo. Parte primordial de aquel alcance se encuentra en las metas, la tarea, planes y tácticas, propuestas por la compañía y el sector.
- Las habilidades: esta dimensión fragua alusión a la capacidad de la mente y psicomotor para realizar y hacer un trabajo.

- La personalidad: esta dimensión hace referencia al movimiento de las interacciones interpersonales, pensamiento y las emociones que muestra frente a los demás.
- Las expectativas: se clasifican bajo esta dimensión los efectos esperados del desempeño, especialmente con mención a recompensas y sanciones.

Chiavenato, I. (2007) Exterioriza que, el desempeño laboral perturba claramente a la productividad de la compañía, pero no solo eso, del mismo modo medirlo accede a:

- Averiguar faltas y fuertes: Ya sea en el cumplimiento de las tareas de igual en la conciliación al lugar del empleado.
- Mostrar riegos y causantes del externo: una evaluación del desempeño, en tiempos, utiliza para revelar si concurre alguna señal que esté perturbando a la rendición del empleado y que no posee algo ver con la compañía. En otras palabras, elementos familiares, asuntos de salud, monetarias, etcétera.
- Efectuar manejos de indemnización: que provoquen la estimulación de los equipos. Si galardonamos un buen desempeño laboral, los empleados se procurarán por conseguir los objetivos. Y conmemoremos que la actitud igualmente se retribuye, no solo los dígitos.
- Instituir habilidades de formación: para los empleados que lo requieran o para aquellos que constan a muy corto de encumbrar de posición. Es un modo de marketear el talento interior

Asimismo, amplía que cuando un sistema de evaluación de desempeño está bien planeado, ordenado y próspero, suministra mercedes a breve, mediano y extenso plazo. En extensivo, los primordiales favorecidos son el sujeto, el gerente, la organización y la colectividad.

- Formular mejores medidas y disposiciones encaminadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Mejora la comunicación con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema pueda conocer cuál es su desempeño.

- Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado.
- Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.
- Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados, estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

El impulso del vigente estudio, beneficia fundamentos e ideas para nuevas teorías o para teorías que ya existen de terceros investigadores, donde puedan seguir acumulando los conceptos de Desempeño Laboral y productividad, de igual manera resulta significativo conocer de qué manera incurren estas variables, ya que así la entidad en este caso la Cooperativa de Ahorro y Créditos Amazonas, podrá corregir, mejorar o implementar políticas que ayuden a lograr un mayor desempeño laboral, productividad y una mejor calidad de vida de sus trabajadores y sus socios.

(Paredes, 2012) en su investigación “Desempeño laboral y su Incidencia en la productividad de la Empresa Interamericana de Computación de la ciudad de Ambato”, para la obtención del Título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios, de la Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas, planteo el enigma ¿Cómo incide el ineficiente Desempeño laboral en la Productividad de la empresa IDC Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato?, teniendo como objetivo general, determinar la incidencia del desempeño laboral en la productividad de la empresa IDC Cía. Ltda, en la investigación se aplicó el paradigma crítico - propositivo, por consiguiente, el rumbo utilizado fue cualitativo, la población motivo de estudio de la investigación, estuvo constituida por 27 personas que laboran en IDC entre empleados y ejecutivos, se utilizaron las técnicas de observación, entrevista y encuesta, para el análisis de los resultados se utilizó la prueba del Chi cuadrado, con los resultados obtenidos durante la investigación la tesisista concluyó que, se puede considerar a los trabajadores como un elemento categórico y un activo significativo, se debe efectuar objetivos bien determinados de evaluación del desempeño para divisar fracasos que se presenten en la organización con el fin de lograr cambios favorables en su estructura y funcionamiento.

(Gonzales, 2013) autora de la tesis “Factores del capital humano que influyen en la productividad de los asesores comerciales de Helm Bank de la oficina World Trade Center”, trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas, de la Universidad de San Buenaventura Bogotá Facultad De Ciencias Empresariales, planteó como problema ¿Cuáles son los elementos del capital humano que influyen en la productividad de los mentores comerciales tema aplicado en Helm Bank Oficina World Trade Center?, en el cual tuvo como objetivo general identificar los componentes vitales del capital humano que impactan en la productividad de los mentores comerciales en Helm Bank en la oficina World Trade Center, su investigación fue de tipo explicativa, se aplicó el método de investigación de trabajo de campo, el tipo de instrumento fue una encuesta electrónica, que permitió el diseño, la tabulación y la recolección de averiguación de las personas encuestadas, la población objeto de estudio fue la oficina World Trade Center del Banco Helm Bank Bogotá registrado en 12 empleados, en que la investigadora identificó que, los componentes que median en la productividad de un empleado, estriban no solo de mudables particulares sino que además intervén de modo transcendental los principios organizacionales y grupales, así mismo sobrellevó a demostrar que los horizontes de productividad deben ser equilibrados por parte de las organizaciones, no solo en metas productivas o hitos de desempeño sino que asimismo hay que asumir en cuenta, que es lo que conlleva que el empleado posea excelentes consecuencias; que es lo que le motiva, o desmotiva, qué tan identificados está con la organización y qué es lo que debe hacer la empresa para perfeccionar las inexactitudes que adquiere frente a su capital humano, registrando que es un conjunto fundamental para la operatividad de la empresa y es primordial para la descendencia de importe en la misma.

Amendaño G. & Beltran R. (2014) en su trabajo de investigación titulado “La evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD municipal del Cantón Naranjito” para la obtención del título de Ingeniero Comercial, en la Universidad Estatal de Milagro – Ecuador, tuvo como problema ¿de qué modo aqueja la evaluación del desempeño en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD Municipal del Cantón Naranjito?, teniendo como objetivo general determinar la incidencia del desempeño laboral de los servidores públicos del Balcón de Servicios para mejorar la satisfacción al cliente, su investigación fue de tipo descriptiva, de la misma

manera se la ubica como una investigación de campo, el diseño de esta investigación fue cuantitativo y cualitativo, La población ensayada fue el personal administrativo que trabaja en el GAD Municipal del cantón Naranjito, contado en 50 asistentes, como técnicas y herramientas se utilizó la encuesta y la entrevista, el proceso descriptivo de la indagación fue por intermedio de Microsoft Excel en el cual se implantó una base de fundamentos, en el cual poseyeron la solución de que, en el GAD Municipal del cantón Naranjito no utilizan la evaluación del desempeño, por tal moción no consiguen evaluar el rendimiento laboral de los empleados estén estos constantes o contratados, así mismo, los empleados no reciben ningún tipo de indemnizaciones, es por ello que el recurso humano se encuentran con un soez nivel de motivación, contexto que no asiente una alta productividad institucional.

(Vásquez, 2016) en su investigación “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel.” Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Señor de Sipan, tiene como propósito universal decretar la analogía entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios, la sistemática que se utilizó para conseguir los datos de la investigación, radicó en el procedimiento de investigación de campo empleando un cuestionario y una pauta de entrevista, para estar al tanto de la correlación que coexiste entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios. Para la variable independiente se manejó como técnica la entrevista y como instrumento una guía de entrevista, con un total de 16 ítems; y para la variable dependiente, se forjó el uso de la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento, con un total de 19 ítems; con una escala de respuestas tipo Likert. Se encontró analogía perfecta y positiva entre el rendimiento y el desempeño laboral, siendo el resultado alcanzado el valor de +1; lo que muestra que el rendimiento se va a corresponder con el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios.

(Vásquez, 2017) En su investigación de título “el clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016”, presentada para obtener el Título Profesional de Ingeniero Comercial, en la Universidad Privada Juan Mejía Baca, tiene como objetivo vital

establecer la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, indagando concretamente: precisar el clima laboral, determinar el nivel de productividad y esbozar una proposición de mejora en el clima laboral de la Municipalidad de Ciudad Eten. Esta investigación fue de pauta cuantitativo y propositivo, por lo que ha sido necesario conseguir información mediante cuestionarios, testeados a los trabajadores administrativos (50), en especial a la Unidad Administrativa (07). los datos estuvieron volcados en el bosquejo especializado SPSS, en el cual mediante Correlación de Pearson se adquirió estar al tanto con puntualidad la influencia del clima laboral sobre la productividad, demostrando la necesidad de plantear el plan de progreso del clima laboral. Ultimando que, si coexiste un clima laboral próspero, esta con ciertas insuficiencias que puntualizaban un horizonte de productividad bueno, pero que se podría optimizar, por lo que se delineó un plan de ascenso focalizado en los premios y el soporte de los jefes.

(Orozco, 2016) en su tesis “Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la empresa confecciones deportivas todo sport. Chiclayo – 2015”, para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, en la Universidad Señor de Sipan, poseyó como objetivo trazar un plan de mejoramiento para agrandar la productividad en el área de producción de la empresa Confecciones deportivas Todo Sport. Chiclayo - 2015. Se instauró como centro de disertación el proceso de transformación de casacas, pantalones y polos en la mencionada empresa, la sistemática utilizada contuvo la observación directa del proceso productivo de los disímiles conceptos que fabrica la empresa, tarjeta de registro de tiempos, así como la aplicación de una entrevista al administrador de la empresa y una encuesta encaminada a los trabajadores del área de producción, en la evaluación ejecutada localizaron inconvenientes como: defectuosa producción, incorrecta limpieza, área de trabajo desordenado, inexactitud de información, falta de responsabilidad y de trabajo en grupo de los trabajadores, carestía de trabajador, fallo de encargos, desmotivación del personal, además no coexiste un patrón de tiempo en la ejecución de tareas, por lo cual se ultimó que un plan de mejora ayudará a enaltecer la Productividad de la Empresa “Confecciones Deportivas Todo Sport”.

(Alva, 2017) En su investigación “Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores administrativos bajo el régimen laboral del decreto legislativo 276 de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2017”, para

la obtención del título profesional de Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, se calculó el desempeño laboral de los trabajadores administrativos que se hallan bajo el Régimen Laboral del Decreto Legislativo 276 de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), lo cual consintió cotejar técnicas y resultados emanados, con la intención de alinear tareas que favorezcan al avance personal e institucional. Se trabajó con una población y muestra de 85 trabajadores, distribuidos en todas las direcciones de la UNTRM. Se manipuló el método de las escalas gráficas, la técnica que se manejó fue la encuesta a través del cuestionario, que asintió recabar información cualitativa. Los resultados de la reciente investigación calcularon las extensiones: producto, calidad, conocimiento, cooperación, creatividad, comprensión de las situaciones y capacidad de ejecución. Posteriormente de haber aplicado el cuestionario a todos los jefes inmediatos, se procesó la información a través de los programas SPSS STATICS y excel, el cual permitió fijar que el desempeño laboral de los trabajadores bajo el Régimen Laboral del D.L. 276 en la totalidad de los indicadores se encuentran en un nivel de desempeño bueno, es decir el personal administrativo tiene un nivel de desempeño favorable para la UNTRM.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Método de investigación.

La sistematización que se utiliza en la investigación es básica.

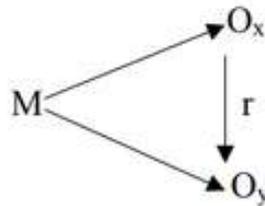
2.2 Tipo y nivel de investigación.

La indagación es del tipo correlacional y del nivel no experimental.

2.3 Diseño de la investigación.

La investigación es del tipo correlacional y del nivel no experimental porque examina la incidencia de una variable con otra variable sin la maniobra de estas y sólo se distinguen los fenómenos en su ambiente original, para posteriormente analizarlos; esto involucra la recolección de datos en un tiempo determinado y en un tiempo único.

Cuyo gráfico obedece al siguiente esquema:



Dónde:

M = Simboliza la muestra: colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, 2020.

Ox = Simboliza a la Variable Independiente: Desempeño laboral.

Oy = Simboliza a la Variable Dependiente: Productividad.

r = Simboliza la incidencia de las variables.

2.4 Población, muestra y muestreo.

○ **Población**

La población de estudio de esta investigación estuvo conformada por los 25 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, se consideró el 100% de la población debido a que la muestra es finita.

○ **Muestra**

Debido a que la población es finita, la muestra está representada por los 25 colaboradores.

○ **Muestreo**

Es no probabilístico por conveniencia.

2.5 Operacionalización de variables.

Variable Dependiente: Productividad.

Variable Independiente: Desempeño Laboral

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Item	Instrumento
Variable Independiente Desempeño Laboral.	“El desempeño depende de varios factores trascendentes. Se puede asegurar que la organización puede contar con recursos financieros, procedimiento administrativo, asimismo con equipamiento tecnológico, sin embargo si ninguno cuenta con conocimiento o no aspiran operar dichos elementos, quedarán inmóviles”, Arias (2011).	Habilidad	Realización del trabajo	1 al 9	Cuestionario
			Aporte de ideas		
			Perfeccionamiento		
			Orientación a resultados		
			Nuevas formas de trabajo		
		Conocimiento	Manejo de equipos	10 al 15	
			Procedimientos		
			Innovaciones tecnológicas		
		Personalidad	Relaciones interpersonales	16 al 24	
			Trabajo en equipo		
			Apertura al cambio		
			Liderazgo		
		Expectativas	Recompensa	16 al 24	
Reconocimiento en el trabajo					
Sanciones					
Variable Dependiente Productividad	La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso, lograr mejores resultados considerando los recursos	Eficacia	Combinación equilibrada de los recursos.	1 al 4	
		Eficiencia	Resultados articulados entre la tecnología, talento humano, empresa y los sistemas.	5 al 8	

	empleado para generarlos. Gutiérrez, (2010)	Adaptabilidad	Capacidad del colaborador orientada hacia el cambio.	9 al 12	Cuestionario
--	---	----------------------	--	---------	--------------

Fuente: Elaboración Propia.

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Métodos:**

Analítico, describe y explica cómo incide el desempeño laboral en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, 2020.

Descriptivo: Se evalúa el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, 2020.

Inductivo, los resultados obtenidos, justifican y fortifican las teorías existentes sobre desempeño laboral y su incidencia en la productividad de los colaboradores de una empresa,

Deductivo, utiliza las teorías de desempeño laboral y productividad de las organizaciones para manifestar que, si se tramitan de manera adecuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, 2020.

Documental, se utiliza material bibliográfico para establecer la incidencia entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, 2020.

- **Técnicas**

Encuesta: Esta técnica fue aplicada a los 25 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, 2020.

- **Instrumentos**

- **Cuestionario para medir el desempeño laboral**

Autora : Vanessa Quino Saurin

N° de Items :30 ítems fraccionados en las dimensiones de la variable desempeño laboral: habilidad (1-9), conocimiento (10-15), personalidad (16-24) y expectativas (25-30).

Escala de valores : Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Validez : Su validez fue empleado mediante un juicio de expertos por la universidad César Vallejo, habiendo sido valorado por los diez criterios, el cual se alcanzó como un porcentaje de validez del 72%, siendo válido el instrumento.

Confiabilidad : Para establecer su confiabilidad del cuestionario se empleó una prueba piloto a 15 colaboradores del área logística de la Corte Superior de Lima, el resultado es analizado por medio del Alfa de Cronbach, el cual arrojó un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.784, el cual significa que presenta una confiabilidad alta, siendo óptimo dentro de los parámetros estadísticos de fiabilidad.

- **Cuestionario para medir productividad.**

Autor : Javier Enrique Facho Gutierrez

N° de Items : 12 ítems divididos en las dimensiones de la variable productividad: Eficiencia (1-4), Eficacia (5-8) y Adaptabilidad (9-12).

Escala de valores : Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Validez : La validez del contenido se efectuó mediante el juicio de experto, el mismo donde se verificó con la validez del constructo.

Confiabilidad : Para conseguir la confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach, estadístico de fiabilidad mediante el programa SPSS

Versión 23. El resultado fue el siguiente: tiene un valor de 0,797 para la variable productividad, dicho de otro modo, es altamente confiable.

2.7 Análisis de datos

Para el procesamiento estadístico de la información obtenida de las encuestas, las cuales fueron aplicadas a los 25 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, se empleó el siguiente software y prueba estadística:

- software: Microsoft Excel.
- Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

III. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos, en las encuestas aplicadas a los 25 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, los cuales fueron procesados utilizando el software Excel, previa elaboración de la tabla de códigos de ambas variables desempeño laboral y productividad, a fin de presentar los resultados en tablas y gráficos, para su análisis e interpretación respectiva.

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

- **Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman**
- **Nivel de significancia: $\alpha=0,05$**
- **Regla de decisión:**
 - Si $p \geq \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.
 - Si $p \leq \alpha$; se acepta a hipótesis nula.

DIMENSIÓN HABILIDAD – DESEMPEÑO LABORAL.

Hipótesis nula: la dimensión de habilidad no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Hipótesis alterna: la dimensión de habilidad si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Tabla 2. Niveles alcanzados en la dimensión Habilidad – Desempeño Laboral.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	1	1	5	7
Directivos				
Áreas	10	6	2	18
Administrativas				
Total	11	7	7	25

Fuente: Preguntas aplicadas a los trabajadores de la COOPAC Amazonas.

Tabla 3. *Frecuencia Observada en la dimensión Habilidad – Desempeño Laboral.*

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	3.08	1.96	1.96	7
Directivos				
Áreas	7.92	5.04	5.04	18
Administrativas				
Total	11	7	7	25

Tabla 4. *Valor Chi Cuadrado en la dimensión Habilidad – Desempeño Laboral.*

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	1.40	0.47	4.72	6.59
Directivos				
Áreas	0.55	0.18	1.83	2.56
Administrativas				
Total	1.95	0.65	6.55	9.15

Interpretación

Trabajando con una significancia de 5% y de acuerdo a la tabla del Ji cuadrado, con 2 grados de libertad, el X^2 tiene un valor de 5.99 (según tabla Chi Cuadrado) que es menor que el X^2 calculado, que tiene un valor de **9.15**, según este resultado se debe aceptar la hipótesis alternativa que plantea que la habilidad si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020, debido a que la habilidad que tiene el colaborador en captar socios en los diferentes distritos de la Provincia de Chachapoyas, aumenta su desempeño debido a que siente que su trabajo da frutos.

CONOCIMIENTO – DESEMPEÑO LABORAL.

Hipótesis nula: la dimensión de conocimiento no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Hipótesis alterna: la dimensión de Conocimiento si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Tabla 5. *Niveles alcanzados en la dimensión Conocimiento – Desempeño Laboral.*

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	1	2	4	7
Directivos				
Áreas	9	7	2	18
Administrativas				
Total	10	9	6	25

Fuente: Preguntas aplicadas a los trabajadores de la COOPAC Amazonas.

Tabla 6. *Frecuencia Observada en la dimensión Conocimiento – Desempeño Laboral.*

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	2.80	2.52	1.68	7
Directivos				
Áreas	7.20	6.48	4.32	18
Administrativas				
Total	10	9	6	25

Tabla 7. Valor Chi Cuadrado en la dimensión Conocimiento – Desempeño Laboral.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	1.16	0.11	3.20	4.47
Directivos				
Áreas	0.45	0.04	1.25	1.74
Administrativas				
Total	1.61	0.15	4.45	6.21

Interpretación

Trabajando con una significancia de 5% y de acuerdo a la tabla del Ji cuadrado, con 2 grados de libertad, el X^2 tiene un valor de 5.99 (según tabla Chi Cuadrado) que es menor que el X^2 calculado, que tiene un valor de **6.21**, según esto debemos aceptar la hipótesis alternativa que plantea que la dimensión de conocimiento - si influye en el desempeño de los de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, esto nos conlleva a decir que los colaboradores al contar con los conocimientos de los servicios que brinda la COOPAC, tiene calidad de atención con los socios los cual conllevara a que los socios se sientan satisfechos con la atención brindada y los colaboradores se esmeraran en mejorar sus conocimientos y esto dará como fruto un buen desempeño.

PERSONALIDAD – DESEMPEÑO LABORAL

Hipótesis nula: la dimensión de personalidad no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Hipótesis alterna: la dimensión de personalidad si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Tabla 8. Niveles alcanzados en la dimensión personalidad – Desempeño Laboral.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	1	1	5	7
Directivos				
Áreas	8	3	7	18
Administrativas				
Total	9	4	12	25

Fuente: Preguntas aplicadas a los trabajadores de la COOPAC Amazonas.

Tabla 9. Frecuencia Observada en la dimensión personalidad – Desempeño Laboral.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	2.52	1.12	3.36	7
Directivos				
Áreas	6.48	2.88	8.64	18
Administrativas				
Total	9	4	12	25

Tabla 10. Valor Chi Cuadrado en la dimensión personalidad – Desempeño Laboral.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	0.92	0.01	0.80	1.73
Directivos				
Áreas	0.36	0.01	0.31	0.68
Administrativas				
Total	1.28	0.02	1.11	2.41

Interpretación

Trabajando con una significancia de 5% y de acuerdo a la tabla del Ji cuadrado, con 2 grados de libertad, el X^2 tiene un valor de 5.99 (según tabla Chi Cuadrado) que es mayor que el X^2 calculado, que tiene un valor de **2.41**, según esto debemos aceptar la hipótesis nula que plantea que la dimensión de personalidad

no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa, nos referíamos a que si el colaborador tiene una personalidad de ser serio (a) pero es eficiente, no tiene por qué afectar en su desempeño diario.

EXPECTATIVA – DESEMPEÑO LABORAL

Hipótesis nula: la dimensión de expectativa no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Hipótesis alterna: la dimensión de expectativa si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Tabla 11. *Niveles alcanzados en la dimensión Expectativas - Desempeño Laboral*

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos directivos	4	9	2	7
Áreas administrativas	8	1	1	18
Total	12	10	3	25

Fuente: Preguntas aplicadas a los trabajadores de la COOPAC Amazonas

Tabla 12. *Frecuencia Observada en la dimensión expectativa – Desempeño Laboral.*

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos Directivos	7.20	6.00	1.80	7
Áreas Administrativas	4.80	4.00	1.20	18
Total	12	10	3	25

Tabla 13. Valor Chi Cuadrado en la dimensión expectativa – Desempeño Laboral.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	1.42	1.50	0.02	2.94
Directivos				
Áreas	2.13	2.25	0.03	4.41
Administrativas				
Total	3.55	3.75	0.05	7.35

Interpretación

Trabajando con una significancia de 5% y de acuerdo a la tabla del Ji cuadrado, con 2 grados de libertad, el X^2 tiene un valor de 5.99 (según tabla Chi Cuadrado) que es menor que el X^2 calculado, que tiene un valor de **7.35**, según esto debemos aceptar la hipótesis alternativa que plantea que la dimensión de expectativa si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020, a esto nos referimos que el si la cooperativa plantea un aumento del sueldo, bonificaciones, reconocimiento esto influirá de manera positiva en el desempeño de los colaborador, ya que a más bonificaciones mayor será el desempeño.

VARIABLE PRODUCTIVIDAD

- **Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman**
- **Nivel de significancia: $\alpha=0,05$**
- **Regla de decisión:**
 - Si $p \geq \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.
 - Si $p \leq \alpha$; se acepta a hipótesis nula.

EFICIENCIA – PRODUCTIVIDAD.

Hipótesis nula: la dimensión de eficiencia no influye en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Hipótesis alterna: la dimensión de eficiencia si influye en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Tabla 14. Niveles alcanzados en la dimensión Eficiencia – Productividad.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos directivos	1	3	4	8
Áreas administrativas	5	11	1	17
Total	6	14	5	25

Fuente: Preguntas aplicadas a los trabajadores de la COOPAC Amazonas

Tabla 15. Frecuencia Observada en la dimensión Eficiencia – Productividad.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos Directivos	1.92	4.48	1.60	8
Áreas Administrativas	4.08	9.52	3.40	17
Total	6	14	5	25

Tabla 16. Valor Chi Cuadrado en la dimensión Eficiencia – Productividad.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos Directivos	0.44	0.49	3.60	4.53
Áreas Administrativas	0.21	0.23	1.69	2.13
Total	0.65	0.72	5.29	6.66

Interpretación

Trabajando con una significancia de 5% y de acuerdo a la tabla del Ji cuadrado, con 2 grados de libertad, el X^2 tiene un valor de 5.99 (según tabla Chi Cuadrado) que es menor que el X^2 calculado, que tiene un valor de **6.66**, según esto debemos aceptar la hipótesis alternativa que plantea que la dimensión de eficiencia si influye en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa, con esto podemos darnos cuenta que en la entidad los colaborador realizan y cumplen sus funciones a cabalidad y esto trae mayor productividad.

EFICACIA – PRODUCTIVIDAD

Hipótesis nula: la dimensión de eficacia no influye en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Hipótesis alterna: la dimensión de eficacia si influye en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Tabla 17. Niveles alcanzados en la dimensión Eficacia – Productividad.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	1	2	4	7
Directivos				
Áreas	4	13	1	18
Administrativas				
Total	5	15	5	25

Fuente: Preguntas aplicadas a los trabajadores de la COOPAC Amazonas.

Tabla 18. Frecuencia Observada en la dimensión Eficacia – Productividad.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	1.40	4.20	1.40	7
Directivos				
Áreas	3.60	10.80	3.60	18
Administrativas				
Total	5	15	5	25

Tabla 19. Valor Chi Cuadrado en la dimensión Eficacia – Productividad.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	0.11	1.15	4.83	6.09
Directivos				
Áreas	0.04	0.45	1.88	2.37
Administrativas				
Total	0.15	1.60	6.71	8.46

Interpretación

Trabajando con una significancia de 5% y de acuerdo a la tabla del Ji cuadrado, con 2 grados de libertad, el X^2 tiene un valor de 5.99 (según tabla Chi Cuadrado) que es menor que el X^2 calculado, que tiene un valor de **8.46**, según esto debemos aceptar la hipótesis alternativa que plantea que la dimensión de eficacia si influye en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020, teniendo como conclusión que si el colaborador es eficiente, también será eficaz ya que se puede alcanzar las metas establecidas por la empresa y esto generará mayor productividad dentro de la organización.

ADAPTABILIDAD– PRODUCTIVIDAD.

Hipótesis nula: la dimensión de adaptabilidad no influye en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Hipótesis alterna: la dimensión de adaptabilidad si influye en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020.

Tabla 20. Niveles alcanzados en la dimensión Adaptabilidad– Productividad.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos directivos	2	4	1	7
Áreas				
administrativas	9	6	3	18
Total	11	10	4	25

Fuente: Preguntas aplicadas a los trabajadores de la COOPAC Amazonas.

Tabla 21. Frecuencia Observada en la dimensión Adaptabilidad – Productividad.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	3.08	2.80	1.12	7
Directivos				
Áreas	7.92	7.20	2.88	18
Administrativas				
Total	11	10	4	25

Tabla 22. Valor Chi Cuadrado en la dimensión Adaptabilidad – Productividad.

	Deficiente	Regular	Bueno	Total
Cargos	0.38	0.51	0.01	0.9
Directivos				
Áreas	0.15	0.20	0.01	0.36
Administrativas				
Total	0.53	0.71	0.02	1.26

Interpretación

Trabajando con una significancia de 5% y de acuerdo a la tabla del Ji cuadrado, con 2 grados de libertad, el X^2 tiene un valor de 5.99 (según tabla Chi Cuadrado) que es mayor que el X^2 calculado, que tiene un valor de **1.26**. Según esto debemos aceptar la hipótesis nula que plantea que la dimensión de adaptabilidad no influye en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020, se puede deducir que, si hay cambios dentro de la organización, este no influye en la productividad esos cambios se pueden actualizar de manera acelerada, ya que la entidad tiene bien trazadas sus metas.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis Nula (H0): El desempeño labora no incide significativamente en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas,2020.

Hipótesis Alterna (Hi): El desempeño laboral si incide significativamente en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas,2020.

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

Regla de decisión:

- Si $p \geq \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.
- Si $p \leq \alpha$; se acepta a hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

Tabla 23. Niveles alcanzados Desempeño – Productividad

	Desempeño	Productividad	TOTAL
Bajo	3	4	7
Regular	14	5	19
Alto	8	16	24
TOTAL	25	25	50

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC Amazonas.

Tabla 24. Frecuencia Observada Desempeño - Productividad

	Desempeño	Productividad	TOTAL
Bajo	3.50	3.50	7
Regular	9.50	9.50	19
Alto	12.00	12.00	24
TOTAL	25	25	50

Tabla 25. Valor Chi Cuadrado Desempeño - Productividad

	Desempeño	Productividad	TOTAL
Bajo	0.07	0.07	0.14
Regular	2.13	2.13	4.26
Regular	1.33	1.33	2.67
TOTAL	3.54	3.54	7.07

Interpretación

Trabajando con una significancia de 5% y de acuerdo a la tabla del Ji cuadrado, con 2 grados de libertad, el X^2 tiene un valor de 5.99 (según tabla Chi Cuadrado) que es menor que el X^2 calculado, que tiene un valor de **7.07** Es decir, la prueba es significativa. De esta manera la hipótesis: "El desempeño laboral si incide significativamente en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas,2020.", queda confirmada como verdadera.

**PROPUESTA DE EVALUACIÓN PARA MEDIR EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS, 2020**

Institución ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas de la provincia de Chachapoyas.

Beneficiario: El personal dirigente, administrativo y trabajadores de la Cooperativa de ahorro y Crédito Amazonas

Ubicación: Ubicada en el Jr. Libertad N°369 - Chachapoyas.

Periodo de aplicación: Se aplicará trimestralmente, ya que la entidad renueva los contratos de sus trabajadores cada 3 meses.

Equipo Técnico Responsable: El área de Recursos Humanos: encargado de las evaluaciones del desempeño de los colaboradores y del investigador

Objetivo

Desarrollar un Modelo de evaluación de Desempeño Laboral, mediante un sistema de Gestión de Recursos Humanos con la finalidad de evaluar la el Desempeño Laboral y su incidencia en la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.

Objetivos Específicos

Determinar el ambiente actual del Talento Humano para optimizar la calidad del servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas mediante la Planificación Estratégica.

Especificar el perfil del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas. para realzar la calidad del servicio.



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- **Introducción.**

En este modelo lo que se busca es se evaluar las disímiles especialidades que presenta el personal directivo, administrativo, operativo, auxiliar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito AMAZONAS., con la finalidad de reconocer las disímiles fortalezas y debilidades que presentan, de modo que esto permita trabajar en equipo, pero además para identificar si el modelo de trabajo se llevara a cabo tal como está planificado o si es necesario hacer ciertas modificaciones o tratar de delinear otro tipo de planificación más eficaz.

- **Objetivos de la Evaluación del Desempeño.**

Este es un procedimiento de feed back de la conducta laboral que nos apoya a tomar medidas en relación al desarrollo, retribución, impulso y establecimiento del plan de carrera del trabajador.

En forma determinada el objetivo de la evaluación de los colaboradores nos va valer para:

- El aumento del desempeño laboral.
- Reconstituir las retribuciones.
- Colocar a los colaboradores en cargos concurrentes con sus estudios, experiencias y destrezas.
- El giro de colaboradores.
- Divisar la escasez de capacitación en los colaboradores.
- Aumentar la productividad con los nuevos cambios.

- **Razones para Evaluar el Desempeño.**

- Proponen información en la cual se pueden tomar decisiones de remuneración, promoción y plan de carreras.
- Ofrecen la oportunidad para que el jefe y colaborador se recluten y examinen el comportamiento congruente con el trabajo.
- Permite desarrollar una técnica para mejorar cualquier falta y mejorar el desempeño y la productividad.

- **Componentes de la Evaluación al Desempeño del Recurso Humano**

Dentro de la Cooperativa Amazonas se debe ejecutar una buena Evaluación a Desempeño del recurso humano, por lo cual se ha visto por conveniente los siguientes componentes:

- Productividad.
- Equidad
- Sostenibilidad
- Potenciación

- **Proceso de Evaluación del recurso humano**

La evaluación del desempeño laboral de los participantes es un proceso técnico a través del cual, en forma general, sistemática y continúa, realizada por parte de los jefes inmediatos; se estima el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamientos del colaborador en el desempeño de su compromiso y cumplimiento de sus ocupaciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios causados.

Si en la COOPAC AMAZONAS, se realizará una apropiada evaluación de personal no solo se dará a conocer a los colaboradores cuál es su nivel de cumplimiento, sino que intervienen en su nivel posterior de arranque y en el desempeño adecuado de sus tareas. Si el refuerzo del colaborador es apto, seguramente optimizará su rendimiento.

Uno de los usos más comunes de las evaluaciones de los colaboradores es la toma de decisiones administrativas sobre promociones, ascensos, despidos y aumentos salariales.

- **Ventajas de la Evaluación del Desempeño.**

El estudio de un sistema de evaluación de desempeño del personal, en forma equitativa, metódica y justa, consentirá a quienes se encuentran en la Alta gerencia de la cooperativa Amazonas:

- Facilitar información a la gerencia, para lo que es la toma de decisiones y la prontitud de políticas.
- Realizar las mejoras de sueldos y/o ascensos.
- Auxiliar al colaborador en su progreso y mejora de su trabajo.

- Constituir planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a necesidades.
- Instituir mejores relaciones de coordinación y realzar la moral de los colaboradores.

Si se efectuara un análisis más determinado se conseguirían los siguientes beneficios:

Para el personal de la Cooperativa:

- Saber a detalle los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.
- Conocer cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño.
- Estar al tanto de cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (Capacitaciones, seminarios, etc.)
- Incitar el trabajo grupal y encaminar desarrollar las acciones oportunas para motivar a los colaboradores y obtener su compromiso con los objetivos de la empresa.
- Conservar un trato de justo y equitativo con todos los trabajadores.
- Estimular a los empleados para que ofrezcan a la organización sus sobresalientes esfuerzos y cuidar porque esa lealtad y entrega sean justamente premiadas.

Para El Jefe:

- Estimar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados.
- Captar medidas con el fin de optimizar el comportamiento de los subordinados.
- Lograr una sobresaliente comunicación con los subordinados para hacerles comprender el funcionamiento de evaluación del desempeño como un sistema objetivo.
- Planear y establecer el trabajo, de tal forma que logrará organizar su unidad de manera que actúe como un engranaje.

Para La Cooperativa:

- Appreciar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada colaborador

- Equilibrar a los colaboradores que soliciten mejora en determinadas áreas, elegir a los que tienen condiciones de traspasos.
- Fortalecer su política de Recursos Humanos, brindando oportunidades a los colaboradores (no solamente de promociones, sino principalmente de crecimiento y desarrollo personal), estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.
- Estimular a los colaboradores a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.

Si bien es cierto en la Cooperativa Amazonas existe un Manual de funciones que describe los puestos vistos en el organigrama que se presenta al inicio de este modelo, pero el objetivo de la propuesta, es optimizar y añadir en dicho manual el Perfil de Evaluación por Competencias 360° para cada uno de los puestos de trabajo que existen en la cooperativa, los cuales deben responder a los requerimientos del entorno actual, el mismo que mejorará el proceso de reclutamiento y selección de personal, y que garantiza el cumplimiento de un proceso de Evaluación al desempeño de calidad, basado en la aplicación del Método de 360 grados

Para ello, con la finalidad de tener un mejor énfasis de esta propuesta se ha delimitado a la Cooperativa en niveles claves para así tener una matriz más consistente.

- **Nivel Ejecutivo**, donde están considerados los puestos referentes a la asamblea General
- **Nivel Operativo**, donde están considerados los puestos referentes a Gerencia General

Matriz de evaluación del desempeño profesional del Nivel Ejecutivo

DIMENSIÓN	INDICADOR
HABILIDADES PROFESIONALES	Influencia de los conocimientos experimentados, para una conveniente y apropiada toma de decisiones.
	Eficacia de su comunicación verbal.
	Capacidad para desplegar y formalizar alianzas estratégicas.
	Manejo de varias herramientas de gestión administrativa
	Garantía de su capacitación y preparación.

EMOCIONES	Disposición de servicio a la población – socios.
	Capacidad para actuar con justicia y equidad.
RESPONSABILIDAD	Asistencia y puntualidad a la Cooperativa
	Valor de intervención en las reuniones de trabajo.
	Ética profesional
RELACIONES INTERPERSONALES	Alto nivel de inquietud y juicio de los problemas de sus trabajadores y socios
	Tolerancia para aceptar la variedad de opinión y sentimientos de todos aquellos que constituyen la cooperativa Amazonas sin discriminación de género, raza y situación socioeconómica.
RESULTADOS	Utilidad administrativa aceptable y favorable a las exigencias institucionales.

Elaborado por el investigador

Matriz de evaluación del desempeño profesional del Nivel Operativo.

DIMENSIÓN	INDICADOR
HABILIDADES PROFESIONALES	Atención al socio de una manera personalizada, demostrando dominio de sus conocimientos.
	Capacidad para aclarar y solucionar cualquier inquietud del socio.
	Manejo de distintas estrategias para lograr la satisfacción del socio.
	Garantía de la ejecución de sus funciones.
	Capacidad de información sobre las inquietudes de los socios.
EMOCIONES	Disposición de servicio ágil y oportuno.
	Nivel de satisfacción buena con la labor que realiza.
RESPONSABILIDAD	Asistencia y puntualidad a su lugar de trabajo.
	Trabajo en equipo en labor de los objetivos institucionales.
	Alto nivel profesional.
RELACIONES INTERPERSONALES	Favorecer espacios de relación con los socios ya que son la razón de ser de la institución.

	Tolerancia para aceptar la variedad de opinión y sentimientos de todos aquellos que constituyen la cooperativa Amazonas sin discriminación de género, raza y situación socioeconómica.
RESULTADOS	Rendimiento administrativo aceptable y favorable a las exigencias de la Alta Gerencia.
	Grado alto en compromiso institucional.
	Calidad de orientación valorativa positiva alcanzado hacia las cualidades de la personalidad deseables de acuerdo al modelo de institución que se desea consolidar.

Elaborado por el investigador

Esta matriz con la cual se evaluará a todos los trabajadores de la cooperativa Amazonas nos permitirá, evaluar las competencias bajo el método de 360 grados y de esa manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas. Incrementará la productividad y competitividad, de la misma manera, facilitará a los jefes en el tema de Toma de Decisiones, de esa manera se incrementará los niveles de satisfacción laboral dentro de la institución.

La intención de emplear la evaluación de 360° grados es proporcionar a los trabajadores el feed back necesario para tomar las medidas y así mejorar su desempeño, su comportamiento o ambos, y dar a la gerencia la información necesaria para tomar decisiones en el futuro.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación lo que pretendía es conocer si existía incidencia entre las variables de estudio que son desempeño y productividad y si estos eran observados en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas. Por lo tanto, se detalló antecedentes de investigaciones, donde se encontraron estudios realizados en diferentes entidades financieras y referidas al tema.

Al respecto (**Gonzales, 2013**) autora de la tesis “Factores del capital humano que influyen en la productividad de los asesores comerciales de Helm Bank de la oficina World Trade Center” identificó que, los componentes que median en la productividad de un empleado, estriban no solo de mudables particulares sino que además intervén de modo transcendental los principios organizacionales y grupales, así mismo sobrellevó a demostrar que los horizontes de productividad deben ser equilibrados por parte de las organizaciones, no solo en metas productivas o hitos de desempeño sino que asimismo hay que asumir en cuenta, que es lo que conlleva que el empleado posea excelentes consecuencias; que es lo que le motiva, o desmotiva, qué tan identificados está con la organización y qué es lo que debe hacer la empresa para perfeccionar las inexactitudes que adquiere frente a su capital humano, registrando que es un conjunto fundamental para la operatividad de la empresa y es primordial para la descendencia de importe en la misma, así como podemos observar en la **Tabla N°13 expectativa – Desempeño Laboral**, donde se concluye que las expectativas si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020, a esto nos referimos que, si la cooperativa plantea un aumento del sueldo, bonificaciones, reconocimiento esto influirá de manera positiva en el desempeño de los colaborador, ya que a más bonificaciones mayor será el desempeño, lo cual se puede evidenciar que en ambas tesis los factores para tener una buena productividad no solamente se basan en metas organizacionales, si no en mantener motivado a nuestro personal, es por ello que el capital humano es fundamental para la operatividad de la empresa y es primordial para la generación de valor en la misma.

Así mismo **Amendaño G. & Beltran R. (2014)** en su trabajo de investigación titulado “La evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD municipal del Cantón Naranjito” concluye de que, en el GAD Municipal del cantón Naranjito no utilizan la evaluación del

desempeño, por tal moción no consiguen evaluar el rendimiento laboral de los empleados estén estos constantes o contratados, así mismo, los empleados no reciben ningún tipo de indemnizaciones, es por ello que el recurso humano se encuentran con un soez nivel de motivación, contexto que no asiente una alta productividad institucional, donde podemos ver resultados muy diferentes, como podemos observar en la **Tabla N°25: Desempeño - Productividad**, se tiene por conclusión que en la Cooperativa de Ahorro y Créditos Amazonas, si influye el desempeño laboral en la productividad de los colaboradores, así mismo esto lo podemos ver en **Tabla N°19: Eficacia – Productividad**, donde se concluye que, la eficacia si influye en la productividad de los colaboradores debido a que si el colaborador es eficiente, también será eficaz por ello se puede alcanzar las metas establecidas por la empresa y esto generará mayor productividad dentro de la organización.

Por otro lado (**Vásquez, 2016**) en su investigación “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel.” Encuentra una analogía perfecta y positiva entre el rendimiento y el desempeño laboral, siendo el resultado alcanzado el valor de +1; lo que muestra que el rendimiento se va a corresponder con el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios, de la misma manera se observa en la **Tabla N°04 Habilidad – Desempeño Laboral**, donde se concluye que la habilidad si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas 2020, debido a que la habilidad que tiene el colaborador en captar socios en los diferentes distritos de la Provincia de Chachapoyas, aumenta su desempeño debido a ello el colaborador siente que su trabajo da frutos, se puede observar que en ambas tesis tanto el rendimiento como la habilidad influyen en el desempeño del colaborador dentro de la organización.

(**Vásquez, 2017**) En su investigación de título “el clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016”, finiquita que si coexiste un clima laboral próspero, esta con ciertas insuficiencias que puntualizaban un horizonte de productividad bueno, pero que se podría optimizar, por lo que se delineó un plan de ascenso focalizado en los premios y el soporte de los jefes, de igual manera en la presente investigación se puede evidenciar que existe una fuerte influencia de desempeño laboral en la productividad, motivo por el cual uno de los objetivos específicos fue, elaborar un

modelo de evaluación de desempeño de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y así aumentar la productividad posicionando a la cooperativa en una de las mejores de la Región Amazonas.

Por ultimo (Alva, 2017) En su investigación “Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores administrativos bajo el régimen laboral del decreto legislativo 276 de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2017”, determina que el desempeño laboral de los trabajadores bajo el Régimen Laboral del D.L. 276 en la totalidad de los indicadores se encuentran en un nivel de desempeño bueno, es decir el personal administrativo tiene un nivel de desempeño favorable para la UNTRM, similar a los resultados en la **Tabla N°16 Eficiencia – Productividad**, donde se concluye que la dimensión de eficiencia si influye en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa, con esto podemos darnos cuenta que en la entidad los colaborador realizan y cumplen sus funciones a cabalidad y esto trae mayor productividad, por ende se puede deducir que en ambas investigaciones el desempeño laboral es muy favorable para la organización.

Teniendo en cuenta todo lo que anteriormente se ha mencionado, es de mucha importancia señalar que hoy por hoy, los colaboradores de toda entidad ya sea pública o privada deben encontrarse motivados así de esa manera presentaran un buen desempeño laboral dentro de su trabajo y esto va mejorar significativamente la productividad de toda organización.

V. CONCLUSIONES

Mediante la investigación que se llevó a cabo a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas y al obtener los resultados finales se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Se pudo determinar que el desempeño laboral influye positivamente en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas teniendo como variables significativas a la habilidad y la eficiencia, esto se ve reflejado que hoy en día la COOPAC, cuenta con alrededor 3 500 socios, debido al buen desempeño de cada uno de los colaboradores, rigiéndose en la política que, el recurso humano es lo más valioso para una organización, con esto se puede evaluar que el desempeño de los trabajadores a de COOPAC a la fecha ha sido muy eficiente y productivo, debido a que la entidad en poco tiempo a avanzado bastante para colocarse en el mercado Amazonense.
- Así mismo se logró evaluar que las dimensiones de conocimiento, habilidad y expectativa, son las que más influyen en el desempeño laboral de los colaboradores, de la misma manera las dimensiones de eficiencia y eficacia, influyen de manera relevante en la productividad dentro la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.
- Para la analizar la incidencia de ambas variables se trabajó con una significancia de 5% y de acuerdo a la tabla del Ji cuadrado, con 2 grados de libertad, el X^2 tiene un valor de 5.99 (según tabla Chi Cuadrado) que es menor que el X^2 calculado, que tiene un valor de **7.07** Es decir, la prueba es significativa, concluyendo que el Desempeño laboral si incide en la productividad, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.
- Por último, se elaboró un modelo de evaluación de desempeño de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, lo cual permitirá mejorar el desempeño laboral y así mismo permitirá que la productividad se incremente posicionando a la Cooperativa en una de las mejores de la Región

VI. RECOMENDACIONES

Según la investigación que se realizó a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, podemos recomendar lo siguiente:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, debe efectuar acciones que forjen el incremento del desempeño laboral de los trabajadores a través de diferentes tipos de recompensas, como carta de reconocimiento, ceremonia de premiación, empleado del mes, bonificaciones; para que de esta manera el empleado sienta que valoran el trabajo y esfuerzo diario que realizan.

- Establecer múltiples capacitaciones al personal, a través del área de Recursos Humanos, sobre temas que ayuden a que ellos a estar motivados y así favorezcan su desempeño laboral.

- La propuesta de mejora debe aplicarse semestralmente por el jefe encargado del área de Recursos Humanos y determinar plazos de evaluación de progreso de dicha propuesta, utilizando los indicadores planteados.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2005) *Desempeño por competencias: Evaluación de 360° (Primera Edición)*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Almeida J. (2013) *Diseño e implementación de un proceso de mejora continua en la fabricación de prendas de vestir en la empresa modetex*. (Tesis Pregrado) Universidad San Martín de Porres – Lima.
- Amendaño G. & Beltrán R. (2014) *La evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD Municipal del Cantón Naranjito*. (Tesis Pregrado) Universidad Estatal de Milagro – Ecuador.
- Arias, F. (2011). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño*. México: Editorial McGraw Hill.
- Alva, (2017) *Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores administrativos bajo el Régimen Laboral del decreto legislativo 276 de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2017*. (Tesis Pregrado) Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Bain, R. (2003). *La Productividad (Segunda edición)*. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos. (Quinta Edición)*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones (Octava Edición)* Editorial: Mc Graw Hill
- Di Stefano, V. y Alderete, V. (2004). *La gestión a partir de la productividad, Medición y mejora en distintas organizaciones*. Buenos Aires, Argentina.
- Gonzales, (2013) *Factores del capital humano que influyen en la productividad de los asesores*. (Tesis Pregrado) Universidad de San Buenaventura – Bogotá.
- Gutiérrez, (2010) *Calidad total y productividad (Tercera Edición)*. México: McGraw-Hill.

- Heizer, Render & Moreno. (2007) Dirección de la Producción y de Operaciones: Decisiones Estratégicas. (*Sexta edición*) México: Person Educación
- Orozco, (2016) *Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la empresa confecciones deportivas todo sport Chiclayo – 2015.* (Tesis Pregrado) Universidad Señor de Sipan – Pimentel.
- Paredes. (2012) *Desempeño laboral y su Incidencia en la productividad de la Empresa Interamericana de Computación de la ciudad de Ambato.* (Tesis Pregrado) Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas – Ecuador.
- Robbins, S, & Colter, M. (2005) Administración (*Octava Edición*) México: Pearson Educación.
- Robbins, S, & Colter, M. (2010) Administración (*Décima Edición*) México: Pearson Educación.
- Vásquez, (2016) *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel.* (Tesis Pregrado) Universidad Señor de Sipan – Pimentel.
- Vásquez, (2017) *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016.* (Tesis Pregrado), Universidad Privada Juan Mejía Baca – Chiclayo.

VIII. ANEXOS

Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la COOPAC - AMAZONAS.



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS

Cuestionario para medir la variable Desempeño Laboral

Instrucciones:

A continuación, encontrará una lista de ítems, señale tu respuesta marcando con una X en uno de los casilleros que se ubica en la columna de la derecha, utilizando los siguientes criterios:

1	2	3	4	5
nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

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

N°	ITEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSION 1 : HABILIDAD						
1	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.				X	
2	Desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada.				X	
3	Aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.				X	
4	Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para acumular nuevas ideas y luego aplicarlas.			X		
5	Invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores.				X	
6	Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades				X	
7	Termina su trabajo oportunamente.			X		
8	Cumple con las tareas que se le encomienda.				X	
9	Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.				X	
DIMENSION 2: CONOCIMIENTO						
10	Se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevos equipos.					X
11	Sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos.				X	
12	Cumple con los procedimientos establecidos por su área.					X
13	Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña.				X	
14	Brinda apoyo a sus compañeros en la utilización de equipos de cómputo.				X	
15	Asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos de cómputo y/o software especializados.					X



DIMENSION 3: PERSONALIDAD					
16	Usted es cortés con sus compañeros y con las demás personas de su entorno laboral.			X	
17	Evita los conflictos dentro de su área de trabajo.				X
18	Muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo.				X
19	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo.			X	
20	Promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros.			X	
21	Ve las cosas con optimismo, dejando de lado los pensamientos negativos.			X	
22	En el momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros.				X
23	Asigna tareas con instrucciones claras y precisas.			X	
24	Aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área.				X
DIMENSION 4: EXPECTATIVAS					
25	Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo.			X	
26	Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño en el trabajo.			X	
27	Su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza			X	
28	Se siente útil y valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo.				X
29	Cuando recibe alguna sanción pide hablar con el jefe de área, esperando que le explique los motivos de dicha sanción.			X	
30	Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.			X	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Cuestionario para medir la variable Productividad

Instrucciones:

A continuación, encontrará una lista de ítems, señale tu respuesta marcando con una X en uno de los casilleros que se ubica en la columna de la derecha, utilizando los siguientes criterios:

1	2	3	4	5
nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

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

N°	ITEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 : Eficiencia						
1	¿Cuenta con la logística necesaria para realización de sus funciones?					X
2	¿Cuenta con la colaboración para cumplimiento de sus funciones?					X
3	¿La distribución de los recursos es equitativa?					X
4	¿La administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal?				X	
Dimensión 2 : Eficacia						
5	¿En la gestión el personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?					X
6	¿En la gestión el personal muestra alto desempeño en el logro en productividad y objetivos?				X	
7	¿En la gestión el personal logra cumplir las metas y objetivos?					X
8	¿Los funcionarios facilitan la utilización de material tecnológico?					X
Dimensión 2 : Eficacia						
9	¿Los funcionarios facilitan la utilización de material tecnológico?				X	
10	¿La gestión se solidariza frente a los problemas individuales del personal?					X
11	¿Se respetan las funciones del personal interactuando asertivamente?					X
12	¿En la gestión el personal muestra responsabilidad considerando su centro de trabajo como un espacio de convivencia sana?				X	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Galería fotográfica

Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Amazonas, colaborando en la recolección de información a través de las encuestas.

