

# LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR DETERMINANTE DEL RENDIMIENTO LABORAL: Un estudio desde la perspectiva de la fuerza de ventas

Libro resultado de investigación



ISBN 978-628-96169-0-3

Ismael A. **Junco Quijandría** - Walter J. **Acharte Champi** - Evelyn A. **Anicama Navarrete**  
Maryorit I. **Vásquez Ballarta** - Cecil M. **Candela Lévano** - Alex A. **Vilcas Lazo** - Julio A. **Donayre Vega**  
José J. **Huallanca Carbajal** - Ángel A. **Pozo Gutiérrez** - Víctor O. **Moyano Mustto**

## Autores

---

### **Ismael Alonso Junco Quijandría**

Universidad Autónoma de Ica

[alonso.junco@autonomaica.edu.pe](mailto:alonso.junco@autonomaica.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0002-8248-1869>

### **Walter Jesús Acharte Champi**

Universidad Autónoma de Ica

[walter.acharte@autonomaica.edu.pe](mailto:walter.acharte@autonomaica.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0001-6598-7801>

### **Evelyn Alina Anicama Navarrete**

Universidad Autónoma de Ica

[evelyn.anicama@autonomaica.edu.pe](mailto:evelyn.anicama@autonomaica.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0003-1164-2079>

### **Maryorit Isabel Vásquez Ballarta**

Universidad Autónoma de Ica

[maryorit.vasquez@autonomaica.edu.pe](mailto:maryorit.vasquez@autonomaica.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0002-5634-0800>

### **Cecil Massiel Candela Lévano**

Universidad Autónoma de Ica

[cecil.candela@autonomaica.edu.pe](mailto:cecil.candela@autonomaica.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0003-2616-0670>

### **Alex Arturo Vilcas Lazo**

Universidad Autónoma de Ica

[alex.vilcas@autonomaica.edu.pe](mailto:alex.vilcas@autonomaica.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0002-9507-0153>

### **Julio Armando Donayre Vega**

Universidad Autónoma de Ica

[julio.donayre@autonomaica.edu.pe](mailto:julio.donayre@autonomaica.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0003-0057-5149>

### **José Jonathan Huallanca Carbajal**

Universidad Autónoma de Ica

[jose.huallanca@autonomaica.edu.pe](mailto:jose.huallanca@autonomaica.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0002-6580-4953>

### **Ángel Alberto Pozo Gutiérrez**

Universidad Autónoma de Ica

[angel.pozo@autonomaica.edu.pe](mailto:angel.pozo@autonomaica.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0001-8611-6933>

### **Víctor Oscar Moyano Mustto**

Universidad Nacional San Luis Gonzaga

[omoyano\\_78@yahoo.es](mailto:omoyano_78@yahoo.es)

 <https://orcid.org/0000-0001-6816-8799>

Alain Fitzgerald Castro Alfaro: Compilador y Editor

2024 – La motivación como factor determinante del rendimiento laboral: Un estudio desde la perspectiva de la fuerza de ventas

Primer Volumen

**Autores:** Ismael Alonso Junco Quijandría, Walter Jesús Acharte Champi, Evelyn Alina Anicama Navarrete, Maryorit Isabel Vásquez Ballarta, Cecil Massiel Candela Lévano, Alex Arturo Vilcas Lazo, Julio Armando Donayre Vega, José Jonathan Huallanca Carbajal, Ángel Alberto Pozo Gutiérrez y Víctor Oscar Moyano Mustto.

**Versión Digital ISBN:** 978-628-96169-0-3

Editorial Centro de Investigaciones y Capacitaciones Interdisciplinarias SAS – CICI

**Coordinadora:** Nora González Pérez – Cartagena – Colombia

**Portada y diagramación:** Mariapaula Valeria Ramírez Guerrero

Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales

Cartagena – Colombia, Enero 2024

# **LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR DETERMINANTE DEL RENDIMIENTO LABORAL: UN ESTUDIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA FUERZA DE VENTAS**

Ismael Alonso Junco Quijandría

Walter Jesús Acharte Champi

Evelyn Alina Anicama Navarrete

Maryorit Isabel Vásquez Ballarta

Cecil Massiel Candela Lévano

Alex Arturo Vilcas Lazo

Julio Armando Donayre Vega

José Jonathan Huallanca Carbajal

Ángel Alberto Pozo Gutiérrez

Víctor Oscar Moyano Mustto

Colombia

Latinoamérica

## PRÓLOGO

Este libro pretende analizar el desempeño del trabajo y la motivación de los asesores de ventas en una empresa con sede en Iqueña, Perú. Clasificación elemental, jerarquía interdependiente. La muestra incluyó a 90 personas empleadas en diversas empresas de Ica. Se realizaron encuestas para recopilar datos, utilizando preguntas especializadas. La investigación actual utilizó una metodología descriptiva cuantitativa y correlacional. La motivación y el rendimiento laboral se evaluaron utilizando dos cuestionarios como instrumentos de medición. Estos instrumentos fueron revisados utilizando juicio de expertos y una prueba de fiabilidad conocida como Alfa de Cronbach. Basándose en los resultados de las pruebas, se ha establecido que existe una correlación moderada entre motivación y rendimiento laboral entre los asesores de ventas de la empresa Iqueñas. Es importante destacar que también existe una moderada correlación entre la motivación de los asesores y el desempeño de sus tareas en diferentes dimensiones. Este hallazgo requiere un mayor análisis y el desarrollo de estrategias en la siguiente dimensión.

## ÍNDICE

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	7
1. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	11
2. MARCO TEÓRICO .....	12
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	21
3. METODOLOGÍA .....	22
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	22
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	24
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	27
4. RESULTADOS .....	28
4.1. DISCUSIÓN .....	34
4.2. CONCLUSIONES.....	37
4.3. RECOMENDACIONES.....	37
CAPÍTULO V: REFERENCIAS .....	39
5. REFERENCIAS.....	40
CAPÍTULO VI: ANEXOS.....	50
6. ANEXOS.....	51

**CAPÍTULO**

**1**

**Introducción**

## **1. INTRODUCCIÓN**

En el ámbito laboral, la motivación se define como los procesos internos que potencian el comportamiento de un individuo con el fin de mejorar su capacidad para alcanzar los objetivos fijados. Por lo tanto, es crucial comprender los factores que estimulan la agilidad humana controlando eficazmente e identificando con precisión las causas que influyen en la motivación. (Peña, 2018).

En la actualidad, el tema de la inspiración laboral a nivel global es de suma importancia, abarcando diversas variables. En su investigación, Muñoz (2018) destacó la satisfacción laboral y sus dos componentes: el elemento social y los efectos secundarios, que incluyen erosión, regresión e inestabilidad. Estas cualidades son particularmente relevantes para los vendedores. Además, Muñoz reconoció el uso de la investigación correlacional en su estudio. Un análisis objetivo de la correlación entre los elementos motivacionales y la duración del empleo. Los resultados de la prueba indican una correlación previsible entre los factores dinámicos y las dimensiones sociales, así como las repercusiones colaterales.

En América Latina, la solidez de las bases y los factores de motivación les han permitido obtener resultados acordes, según los cuales los empleados motivados ofrecerán un rendimiento satisfactorio a la empresa, cultivarán un sentido de persistencia en su trabajo y garantizarán beneficios futuros para la empresa. (Peña, 2018).

En el estudio nacional sobre la motivación en el trabajo, se demostró que el 51,2% de los individuos ha alcanzado un alto grado de motivación en su trabajo, mientras que el 74,4% tiene un alto nivel de motivación. Existe una asociación coherente entre motivación y satisfacción en el entorno laboral. (Coba, 2018).

A raíz de las restricciones de cuarentena, las empresas, tanto en Perú como en el resto del mundo, han tenido graves problemas económicos para hacer frente a la epidemia, especialmente en la industria. Durante la pandemia, las empresas que continuaron operando se enfrentaron al reto de reducir su plantilla y disminuir los salarios mensuales debido a la emergencia sanitaria. Empresarios y empleados llegaron a un acuerdo sobre la reducción salarial en torno al 15 de junio de 2020.

Cuando se reanudaron las actividades comerciales, las empresas tuvieron que aplicar planes de prevención y protocolos de bioseguridad. Esto fue especialmente difícil para las empresas que no tuvieron ingresos durante cinco meses. Incluso después de la reactivación, estas empresas sólo pudieron retener al 50% de sus empleados.

La cuestión general se presentó de la siguiente manera: ¿Cuál es la correlación entre rendimiento laboral y motivación laboral en los consultores de ventas de una empresa ubicada en Iqueña-Perú?

El propósito de esta investigación es analizar el impacto de la motivación en el desempeño laboral de los consultores de ventas de una empresa iqueña. A través de la aplicación de teorías y conceptos, se pretende determinar si la motivación es un factor significativo para lograr un desempeño laboral satisfactorio. Adicionalmente, esta investigación identificará los factores específicos que contribuyen a que los consultores de ventas necesiten tener un alto nivel de motivación para sobresalir en su trabajo.

Esta investigación pretende optimizar el conocimiento en el aspecto teórico ampliando el conocimiento trascendental de manera convincente y relacionada con la motivación. Busca mejorar las estrategias y asegurar la implementación efectiva de procesos dinámicos con motivación. Cuando se habla de desempeño laboral, es necesario considerar muchos factores para atender eficazmente los requerimientos y expectativas del personal. La presente investigación proporcionará información bien elaborada y fiable basada en principios teóricos.

En términos de justificación práctica, las conclusiones de este estudio apoyarán y mejorarán las estrategias principalmente de las empresas que hayan identificado puntos débiles en las áreas investigadas. Es importante que las autoridades y la población en general se dediquen a mejorar la motivación de los empleados, fomentar el crecimiento personal y garantizar un rendimiento eficaz en sus respectivas funciones. Esto puede lograrse teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: factores internos de motivación, métodos preferidos para recibir las recompensas deseadas en el trabajo y factores externos de motivación.

La justificación metodológica permite representar las variables en términos de dimensiones y utilizar instrumentos validados para su medición. También facilita la integración de una matriz de coherencia. Estas aportaciones serán valiosas para futuros proyectos e iniciativas destinados a mejorar el rendimiento laboral y la satisfacción en la empresa.

Por otro lado, tenemos la finalidad del estudio, que viene determinada por el objetivo general. Conocer la correlación entre el rendimiento laboral y la motivación laboral en los consultores de ventas de una corporación iqueña-peruana. Sin embargo, una hipótesis amplia: Existe una correlación entre el rendimiento laboral y la motivación laboral en los consultores de ventas de una corporación iqueña en el Perú. Es crucial resaltar que incentivar a los trabajadores de una empresa fomenta su compromiso y atención con sus deberes y obligaciones profesionales. Cuando los individuos están inspirados, su productividad aumenta y su rendimiento alcanza su nivel más alto. Por el contrario, la falta de motivación puede dar lugar a un rendimiento laboral inferior. Para mejorar los niveles de motivación, es crucial que la empresa destine un presupuesto a fomentar el sentido de la responsabilidad entre los empleados. Esto puede lograrse a través de diversos medios, como la formación continua, la organización de seminarios y conferencias, y la oferta de premios o recompensas. Con estas iniciativas se pretende fomentar el respeto y alcanzar los objetivos predeterminados de la empresa.

Los autores.

# CAPÍTULO 2

**Marco Teórico**

## **2. MARCO TEÓRICO**

En nuestra investigación en curso, hemos examinado los precedentes nacionales donde se ha realizado la validación de muchos estudios notables, centrándonos específicamente en la relación entre nuestro tema de estudio y los distintos contextos. El estudio realizado por Córdor titulado "Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico y rayos X del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima en agosto de 2017" tuvo como objetivo analizar los aspectos motivacionales y el desempeño laboral del personal del hospital. El estudio siguió una metodología no experimental, descriptiva y transversal. La muestra estuvo conformada por 24 sujetos, siendo 14 del servicio de laboratorio clínico y 10 del área de radiología. Los datos se recogieron mediante técnicas de encuesta. Los colaboradores manifestaron desacuerdo significativo en relación al nivel de retribución que reciben en relación a las tareas asignadas. Esto llevó a la conclusión de que existe una relación directa y proporcional entre estas dos variables de investigación, resultando en puntuaciones más bajas en comparación con el nivel típico de desempeño.

Paredes (2020) señala en la tesis "Factores motivacionales y desempeño del personal administrativo en instituciones educativas públicas" que el objetivo es determinar el impacto de las variables motivadoras en el desempeño laboral. La técnica utilizada fue una exploración no experimental de correlación cruzada. La muestra consistió en 92 colaboradores administrativos de 5 partidos diferentes. Así pues, el 58,7% de los empleados afirmaron que las variables de motivación son siempre relevantes, mientras que el 56% consideraron que su rendimiento laboral era satisfactorio e infirieron que los factores de motivación tienen un impacto sustancial en el rendimiento de los empleados.

En el estudio titulado "Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao", Tarqui y Quintana (2020) tuvieron como objetivo investigar la relación entre los niveles de actividad y educación, características comunes, motivaciones, estructura de componentes y orientación de enfermería del personal de enfermería. El estudio utilizó una metodología transversal con probabilidad y tasa de muestreo. Se obtuvieron los siguientes

resultados de una cohorte de 208 miembros del personal de enfermería mediante el uso de la metodología del cuestionario: De todo el personal de enfermería, el 66,7% posee un título profesional, y el 96,2% pertenece a esta categoría. Por lo tanto, se puede inferir que la profesión de enfermería tiene el mayor porcentaje de trabajadores altamente cualificados.

Guzmán et al. (2020) realizaron una investigación titulada "Relación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología" para examinar la correlación entre los elementos motivacionales y el desempeño laboral en los tecnólogos médicos que trabajan en radiología. Esta investigación es un análisis transversal que examina la conexión entre variables. Consiste en recoger datos de una población de 77 médicos y analizar los resultados para identificar las características que se asocian con el resultado. La importancia de la conexión jefe-empleado y la seguridad laboral superaron a otros aspectos, lo que sugiere que los elementos motivadores son pertinentes para el trabajo. Desempeño de los tecnólogos médicos.

En su estudio, Rodríguez (2020) pretendía establecer la correlación entre los elementos motivadores y el nivel de implicación de los enfermeros. La técnica utilizada en esta investigación es un enfoque descriptivo correlacional. La población está constituida por 105 enfermeras, y el tamaño de la muestra es de 65. Se utiliza el método de encuesta, y el cuestionario sirve de instrumento. Los resultados indican que el 96% de los trabajadores se sienten motivados para participar en la formación continua, mientras que el 84% se sienten inspirados para participar en los servicios profesionales. Estos resultados sugieren una correlación clara y directa entre los factores de motivación y la disposición de los trabajadores a participar.

En su estudio, Pecho (2018) destaca que los directivos priorizan sistemáticamente la mejora de los entornos de trabajo para fomentar la productividad y mejorar las circunstancias. Sin embargo, existen notables disparidades en el sistema de contratación en toda la zona, sobre todo en términos de igualdad. El objetivo del estudio fue establecer la correlación entre la gestión de la motivación y el rendimiento laboral. Se empleó el método de encuesta, con una muestra de 70 empleados de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo. El diseño

del estudio fue transversal y correlacional no experimental. La conclusión del autor fue que existe una correlación positiva entre la gestión motivacional y el rendimiento, la eficiencia y la eficacia.

En la tesis de Reynaga (2016), el objetivo principal fue establecer la correlación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal médico del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas en el año 2015. El estudio se centró en determinar la naturaleza de esta relación, siendo el objetivo general identificar el impacto de la motivación en el desempeño del personal del hospital. En su estudio de 2015, Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas establece una correlación sustancial entre la motivación y el desempeño de los trabajadores del hospital. Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

Chirito y Raymundo (2015). La tesis denominada "Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral en el Banco Interbank, Sucursal Huacho, durante el periodo 2014" tuvo como objetivo conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral. El estudio realizado en el Banco Interbank, Sede Huacho, durante el año 2014, se centra en describir el desempeño de las personas que manejan dinero en la sucursal bancaria Interbank de la ciudad de Huacho. La encuesta se utiliza como herramienta para evaluar el impacto de la motivación en el desempeño empresarial en el Banco Interbank, Sede Huacho, durante el periodo especificado. El autor concluye que la motivación tiene una influencia positiva significativa en el desempeño del banco en Huacho durante el año 2014.

En su tesis, Montano (2016) tuvo como objetivo descubrir los componentes primarios de la capacitación que inciden en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria La Selva. La investigación utilizó un enfoque descriptivo con una estrategia completa, dirigida específicamente a los directivos. La muestra principal de la Univ. Nacional Agropecuaria utilizó dos tipos de instrumentos: un cuestionario de capacitación y un cuestionario de desempeño laboral. El análisis reveló que la variable capacitación se correlacionó significativamente con más del 57% de las variaciones en el desempeño laboral.

Pizarro (2017) realizó un estudio con el objetivo de establecer la correlación entre motivación y rendimiento entre el personal de admisión. La investigación realizada en 2016 en una firma privada utilizando un diseño descriptivo sin manipular variables. El tamaño de la muestra constaba de 50 individuos. Los resultados revelaron que el 80% de los encuestados reportaron empleo regular, mientras que el 78% expresó su deseo de ser productivo en el trabajo sobre una base consistente. La encuesta encontró que 96% de los participantes fueron motivados a menudo por diversas fuentes. El análisis concluyó que existe una correlación entre motivación y productividad laboral entre los trabajadores de oficinas de admisión de un colegio privado en 2016.

A nivel internacional, un estudio previo realizado por Lumbreras et al. (2020) examinaron el impacto de la calidad de vida en el trabajo en el desempeño de los empleados en los hospitales públicos de México. El estudio, en el que participaron 866 profesionales y directivos, tuvo como objetivo evaluar la relación entre estos dos factores. En consecuencia, los trabajadores de Tlaxcala tenían peores clasificaciones en calidad y desempeño laboral. Se puede deducir que el liderazgo directivo efectivo está vinculado a una mayor calidad de vida en el lugar de trabajo, lo que sugiere una correlación favorable entre la calidad de la vida laboral y el rendimiento de los empleados.

Del mismo modo, Manjarrez et al. (2020) realizó un estudio titulado «Motivación y desempeño de los empleados en hoteles del Cantón de Quevedo, Ecuador». Su objetivo era evaluar la influencia de la motivación en el desempeño laboral. El estudio empleó una metodología descriptiva con supuestos metodológicos para el análisis. Los investigadores utilizaron cuestionarios y entrevistas como herramientas, que luego se procesaron utilizando el paquete de software estadístico SPSS versión 22. Esto resulta en elementos motivadores que impactan el desempeño laboral y el nivel de habilidades, creando en última instancia el contexto concreto e intangible que define a los empleados y su entorno.

En su estudio, Oliveros (2016) buscó construir una representación motivadora de la profesión de enfermería que esté estrechamente ligada al enfoque de enfermería. Una muestra de 398 individuos fue sometida a la herramienta, resultando en un 5%

de probabilidad de error y un 95% de confianza. Del mismo modo, el principal motivador para la mayoría de los trabajadores es el estado del medio ambiente. En su estudio titulado «Motivos para fortalecer los programas de manejo a nivel ambiental en hospitales privados brasileños», Araujo et al. (2017) buscan investigar los factores que impulsan a los administradores de pacientes a mejorar los programas de manejo. El instituto obtiene programas relacionados con las funciones ambientales y reconoce las actividades estratégicas realizadas. Se trata de un estudio de caso realizado a nivel teórico, que arroja un resultado que implica habilidades organizativas y motivacionales, mejorando en última instancia los factores de rendimiento. La calidad normativa, en este contexto, se refiere a la capacidad de cumplir los estándares requeridos para el desempeño y las circunstancias ambientales.

Sin embargo, en su estudio titulado «Relación de motivación y desempeño laboral entre el personal de enfermería del Centro Hospitalario Guayana Venezuela», Calvo (2019) utiliza un método descriptivo y estadístico para establecer una conexión entre motivación y desempeño laboral. El estudio incluye una población de 103 enfermeras, lo que aumenta la fiabilidad de la recolección de datos. Detalles sobre los aspectos operativos y los efectos de los resultados humanos. Análisis de datos. Las unidades de recursos tienen una similitud de 0,87, lo que indica una correlación positiva.

Navratilova (2019) se cita en el artículo. Esta investigación tiene como objetivo analizar los efectos psicológicos del empoderamiento en la motivación y el desempeño de los trabajadores en todas las instituciones de salud en Tomohon, Indonesia. Para ello, utilizaron la metodología de realizar entrevistas, administrar cuestionarios y hacer observaciones para recabar información. Se utilizaron enfoques de análisis de factores, centrándose específicamente en 366 participantes del Centro Médico Tomohon en Indonesia. Obtener los siguientes resultados: El auténtico impacto del empoderamiento, junto con la motivación de los colaboradores, conduce a resultados positivos en el desempeño del personal del centro. Esto, a su vez, alienta al personal a mostrar un desempeño adecuado en su

trabajo. La motivación desempeña un papel crucial en la dirección de resultados tangibles.

En su artículo de 2019, Mantera y Gede exploran la relación entre los estilos de liderazgo y la motivación para la acción en el rendimiento corporativo. El objetivo es examinar la prevalencia de estilos de liderazgo en la influencia de la motivación y el desempeño de las oficinas de crédito comunitarias. El enfoque utilizado para este estudio fue descriptivo, y se administró un instrumento de cuestionario a 115 empleados para reunir este parámetro. Se utilizaron muestras aleatorias, proporcionales a la población total de 477 trabajadores de la organización de crédito comunitario. Los hallazgos del estudio indican una fuerte relevancia del estilo de liderazgo en cuanto al desempeño y motivación de la LPD, demostrando un vínculo entre el estilo de liderazgo y la motivación del trabajador. Determinó que un líder tenía todos los recursos esenciales para lograr el éxito. La eficacia del liderazgo en los equipos de empleados dentro de una corporación se basa principalmente en las circunstancias específicas y el modelo de contingencia. Además, la consistencia de estilos de liderazgo e interacciones entre subordinados también desempeña un papel importante en la determinación del rendimiento de estos equipos.

El liderazgo efectivo realza el rendimiento de trabajo, haciendo crucial tener un líder que posee las calidades necesarias manejar con eficacia el personal y mejorar la estabilidad financiera. Además, un marco teórico se proporciona para analizar enfoques diferentes para trabajar, que se puede disecar adelante en variables para ganar un entendimiento más profundo de sus dimensiones (Jones, 2012).

Además, el Toro, como citado por Marín y Velasco (2016), explicó que es este componente particular de la realidad personal que nos conduce, proporcionando el objetivo y el vigor a nuestros objetivos y nuestras aspiraciones hasta el punto de que debemos ejercer el esfuerzo de alcanzarlos. El autor proporciona las dimensiones siguientes: Dimensión 1: condiciones internas: Éstos son rasgos personales o aspectos de una naturaleza emocional que determinan si uno siente el placer o el descontento en sus interacciones con ciertos individuos o circunstancias (Toro, como citado en Marín y Velasco, 2016, p.75). Dimensión 2: los Métodos favorecidos para conseguir desearon la paga en el lugar de trabajo. Esto se refiere a las acciones

prácticas que un individuo quiere utilizar como un medio de obtener los ingresos deseados en su trabajo (Toro referido por Marín y Velasco, 2016, p.75). Dimensión 3: las condiciones externas están relacionadas con las calidades específicas o las circunstancias del trabajo y la actividad profesional realizada por un individuo (Toro referido por Marín y Velasco, 2016, p.75). Nos motiva para representar con eficacia los requisitos de nuestro personal. Por lo tanto, las numerosas revisiones que cercan el conocimiento extenso de admiradores expiran con la visión de cada organización. Por consiguiente, las organizaciones reflexionan cómo encontrar tanto expectativas individuales como organizativas, así criando la motivación y realzando la estabilidad del personal. Para conseguir esto, las organizaciones se deben ocupar de varios aspectos como acuerdos personales, salarios y el clima de trabajo. Esta atención al detalle es crucial para motivar a empleados (Valdés, 2020). En cuanto a la hipótesis de factores motivacionales: En 1954, la hipótesis de Maslow estableció que los individuos tenían carencias inherentes que mejorarían gradualmente con el tiempo. Estas carencias tienen que ver con las demandas fisiológicas y sociales de la sociedad, y desempeñan un papel decisivo en realzar la motivación. Del mismo modo, tenemos la teoría de McClelland en el social quiere, que destaca la importancia de la información sobre ingreso, logro y dominio como elementos muy convenientes para la motivación. Además, tenemos la teoría de Alderfer de necesidades, que se dirige a tres necesidades primarias: crecimiento, supervivencia y relaciones. Además, tenemos la teoría de Skinner que explica el esfuerzo que como es bajo la influencia de tres variables: respuesta, estímulo y refuerzo. Herzberg creó una hipótesis que identifica dos elementos que influyen en el comportamiento de los individuos durante la realización de trabajo: los factores motivacionales, que son influencias internas, y externas. Barreto, como citado por Gómez y Farmer (2016), define la motivación como una medida de la ambición que los individuos usan para realizar sus requisitos. Este concepto también se extiende a las demandas encontradas en las vidas cotidianas de trabajadores, no limitados con sus esfuerzos profesionales. Sin embargo, en el contexto de la vida personal, como indicado por Charavenato y citado por Méndez (2014), se puede deducir que la motivación es el resultado de la relación entre la gente y el ambiente en el cual se encuentran. Expresamente, es bajo la influencia de las situaciones que los

individuos experimentan ahora. Habrá un encuentro que apoya o no apoya a personas. Según Ramírez (2008) como citado por el mundo (2019), sugiere que la motivación es el resultado del desarrollo de los individuos y su capacidad de mantener comportamientos que les ayudan a conseguir sus objetivos. Enfatiza el significado de un ambiente de trabajo enfocado e intenso, que se crea a través de acciones consecuentes. La motivación es crucial para la comunicación eficaz y el correcto funcionamiento de un sistema organizado. Según López (2005) como citado por el mundo (2019), la motivación se reconoce como un factor crucial que lleva a individuos a tomar parte en varias actividades beneficiosas y exponer el comportamiento deseable en todas las situaciones. Sirve para beneficiar a empleados satisfaciendo sus propias necesidades y acciones como un incentivo para el rendimiento mejorado. Esto, por su parte, cría la lealtad hacia la organización, realza relaciones de trabajo entre colegas, mejora el ambiente de trabajo total, y por último lleva a mejores resultados y el logro de objetivos institucionales. Los autores Coromoto y Villon publicaron un periódico en 2017.

En contraste, Peña (2017) afirma en su estudio titulado «Motivación en el trabajo como instrumento de gestión en organizaciones comerciales» que la gestión efectiva de los empleados en las empresas puede servir como una ventaja competitiva significativa. Esto requiere el compromiso de la empresa con sus empleados, particularmente en un entorno competitivo, y enfatiza la importancia de una correcta gestión de la motivación laboral dentro de las organizaciones.

Huidobro (2020) sostiene que durante la pandemia de Covid-19, la motivación y la calidad satisfactoria de la vida laboral tienen un impacto significativo en las relaciones interpersonales entre colegas y en varios departamentos de una empresa. Esto requiere que los trabajadores perciban una escasez de tiempo y una gran carga de trabajo en sus responsabilidades laborales. En cuanto a la versión 2, definimos el ahorro de rendimiento del laboratorio como la reducción de tiempo o recursos alcanzados en experimentos de laboratorio en comparación con investigaciones anteriores. Koopmans et al, citados por Gabini y Salessi (2016), proporcionaron un análisis exhaustivo afirmando que el desempeño laboral es un concepto significativo que capta la atención de la comunidad intelectual en la

comprensión del comportamiento organizacional. Por lo tanto, el éxito de la organización está determinado por el nivel de competitividad y productividad mostrado por sus miembros individuales (p.112). Así, las dimensiones se especificaron como: En el contexto de la primera dimensión, el rendimiento de la tarea se refiere a la ejecución de actividades. Abarca la producción de un producto o servicio que satisface las obligaciones de la organización. (Koopmans et al. como mencionaron Gabini y Salessi en 2016, en la página 114). En el contexto del rendimiento en la segunda dimensión, se refiere a la disposición de los trabajadores a realizar tareas de trabajo difíciles. Es crucial que los trabajadores actualicen continuamente sus conocimientos y habilidades laborales para encontrar soluciones innovadoras (Koopmans et al. citado por Gabini y Salessi, 2016, p.115). Dentro del ámbito de la tercera dimensión, las acciones perjudiciales se manifiestan como instancias cuando los trabajadores superan las expectativas de la empresa. Abarca cualquier tipo de conducta perjudicial que sea ventajosa o que pretenda ser ventajosa para la empresa y vaya más allá de las normas actuales para una posición determinada. (Koopmans et al. como lo mencionan Gabini y Salessi, 2016, p.115). Según Amorós (2018), la actuación laboral se refiere a las acciones que contribuyen a la realización de un determinado objetivo, donde un individuo exhibe su capacidad de realización. Según Robbins (2014), la capacidad de trabajo se refiere a la capacidad de una persona para demostrar un desempeño y una conducta laboral eficaces, lo que les permite aumentar sus habilidades y avanzar hacia la consecución de objetivos relacionados con el trabajo.

Corvo (2018) afirma que la evaluación del desempeño de un individuo, cuando se ejecuta con precisión, es un componente crucial de la gestión del talento humano y contribuye significativamente al éxito general de una organización.

# CAPÍTULO 3

**Metodología**

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio, según la disciplina científica, pertenece a la investigación fundamental, a veces denominada pura, teórica o dogmática. También denominado puro, teórico o dogmático, este campo pretende ampliar la información sobre la motivación y el rendimiento laboral.

En cuanto a las variables, no están sujetas a modificación experimental. Sólo es posible la observación y el análisis, sin ningún tratamiento de las variables. Se analizarán los factores mencionados, tal y como afirma Gómez (2016).

El diseño utilizado es no experimental, lo que denota una exploración metódica de un fenómeno o cuestión. Un examen riguroso de un fenómeno o cuestión, en el que se centra la atención en la motivación y el desempeño laboral del sujeto de investigación, sin que se realicen modificaciones. Vega, et al. (2021) señalaron que el estudio utilizó un diseño transversal.

Este enfoque se denomina transversal cuando los investigadores recopilan datos durante un período de tiempo determinado. El diseño transversal se utilizó para recopilar información sobre las ventas comerciales de una organización minorista en un tiempo determinado.

Se trata de transacciones comerciales que implican la venta de productos o servicios por parte de una empresa minorista.

Diseño de la investigación: Descriptivo correlacional

El estudio es descriptivo, ya que se basa en la descripción de los atributos humanos y asociados.

Rasgos humanos y asociados, Díaz y Calzadilla (2016) realizaron un estudio.

La investigación es descriptiva ya que se basa en el análisis de factores, motivación y rendimiento en un entorno de laboratorio. La información

se recoge en base a las teorías propuestas por los autores, lo que permite identificar los problemas subyacentes.

Se muestra.

Cabezas (2018) define la investigación como el proceso de establecer conexiones entre variables, donde se mide cada variable para adquirir datos estadísticos y evaluar su asociación. Página 68. Del mismo modo, la investigación se realizó a nivel correlacional con el objetivo de ilustrar la relación entre motivación y rendimiento laboral. Existe una correlación directa y sustancial, que puede utilizarse para proporcionar ideas o recomendaciones potenciales para resolver el problema de la investigación dentro de la empresa minorista.

En cuanto al estudio realizado en la empresa de distribución.

El método cuantitativo se utiliza para analizar y evaluar las características de los procesos sociales mediante la recopilación de datos numéricos y la comprobación de hipótesis.

El análisis es cuantitativo porque se basa en un estudio y utiliza métodos estadísticos.

El análisis fue cuantitativo puesto que se basó en una investigación que utilizó métodos estadísticos y comprobación de hipótesis.

El análisis fue cuantitativo puesto que se basó en una investigación que utilizó métodos estadísticos, a saber, la prueba de conjeturas, para determinar la aceptabilidad de un vínculo entre la motivación y el rendimiento de los consultores de ventas en una organización minorista. Los autores Hernández y Mendoza realizaron un estudio en 2018.

El estudio tiene como objetivo medir cuantitativamente características de fenómenos sociales utilizando técnicas de recolección de datos. Busca examinar conjeturas confiables a través del cálculo numérico y el análisis detallado. El propósito es establecer modelos de comportamiento y verificar teorías basadas en preguntas hipotéticas y

específicas, hipótesis y variables adicionales medidas en un tiempo y lugar específicos.

Los datos se examinaron utilizando procesos de medición, que dieron lugar a un conjunto de los datos se examinaron utilizando procesos de medición, que dieron lugar a un conjunto de conclusiones relativas a las hipótesis registradas.

### **3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

Toro, citado por Marín y Velasco (2016), afirma que la semblanza es una fuerza orientadora que capacita a los individuos para perseguir sus deseos e intenciones, motivándoles a actuar para alcanzar sus metas (p. 72).

El contenido se organizó en tres categorías principales, cada una de las cuales se dividió a su vez en un total de quince subcategorías.

La variable está separada en 15 subcategorías, cada una de las cuales representa una determinada función e importancia de sus componentes. El objetivo es obtener una comprensión global de la variable.

A continuación, se muestra la organización de la variable:

Koopmans et al., según la referencia de Gabini y Salessi (2016), proporcionaron un análisis exhaustivo que enfatiza la importancia del desempeño en la búsqueda de la comunidad académica por comprender el comportamiento organizacional.

Estudia cómo se comportan los individuos y los grupos dentro de una organización. Por lo tanto, se basa en la naturaleza competitiva y la producción, que están determinadas por el rendimiento individual de los individuos.

La productividad depende del rendimiento individual de los individuos (p.112).

La evaluación consistió en una escala de 16 ítems con un estilo de respuesta tipo Likert. La escala medía tres dimensiones: rendimiento en la tarea, acciones contraproducentes y rendimiento en el entorno. Las opciones de respuesta iban de 0 (nunca) a 2 (siempre).

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La empresa minorista emplea a 110 personas en calidad de asesores de ventas.

El estudio se centró en los individuos que desempeñaban la función de asesores de ventas. Se seleccionó una muestra de 90 asesores para la investigación, con los atributos de cada asesor claramente establecidos.

Atributos distintivos de cada individuo.

"Se refiere a un conjunto específico de sujetos que han sido cuidadosamente elegidos en función de criterios predeterminados establecidos por el investigador".

Los atributos establecidos por el investigador. Por lo tanto, la muestra utilizada para el estudio es no probabilística e intencional, adaptada a los requisitos de la investigación. El investigador realizó entrevistas a una muestra de consultores de ventas para el estudio, estimando el número global de consultores de ventas al por menor.

Según Sabino (2016), el estudio se centró en los consultores de ventas al por menor.

La muestra fue adquirida por muestreo de conveniencia no probabilístico, lo que significa que no fue seleccionada al azar, sino que se basó en la disponibilidad de los individuos para participar en la muestra.

Se evalúa la inclusividad de la muestra, concretamente en relación con la presencia de consultores de ventas en una organización minorista.

Consultores especializados en ventas dentro de una organización minorista.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para el análisis de la variable muestral, hemos utilizado la metodología de encuesta, recogiendo testimonios tanto escritos como verbales de los individuos implicados en el estudio. ¿Quiénes son los individuos implicados en la investigación?

Astudillo, et al. (2017) sostienen que la metodología de encuesta mediante muestreo es el procedimiento metodológico más utilizado en investigación (p.135).

Hernández y Mendoza (2018) destacaron que un cuestionario es un documento que consta de preguntas formuladas por el investigador de manera sistemática y sin ambigüedades, con el objetivo de garantizar su validez y confiabilidad.

El proceso de recolección de datos incluyó el uso de dos cuestionarios, incluyendo indagaciones específicas, que facilitaron la obtención de testimonios significativos. La finalidad última de esta investigación era alcanzar el objetivo deseado.

Participar en actividades académicas.

Para medir la variable motivacional se utilizó el Cuestionario Motivacional para el Trabajo - CMT, elaborado por Toro Álvarez Fernández (1992), que consta de 75 ítems.

Hay un total de 17 cosas. Como segunda y última variable se incluyó el Cuestionario de Rendimiento de Koopmans.

El Cuestionario de Desempeño desarrollado por Koopmans, con una edición revisada por Gabini y Salessi (2016), tiene un total de 16 ítems.

# CAPÍTULO 4

**Resultados**

## 4. RESULTADOS

### Presentación e interpretación de datos

#### Medidas descriptivas

**Tabla 1**

Medidas de frecuencia de motivación

Nivel de evaluación	(f)	Porcentajes (%)
Bajo	15	16.67%
Regular	70	77.78%
Alto	5	5.56%
Total	90	100.00%

Del total de los encuestados (90), el 16,67% indica un bajo nivel de motivación en su trabajo como asesores de ventas, el 77,78% informa de un nivel normal, y el 5,56% expresa un alto grado de motivación laboral en el papel de asesora en ventas dentro de una empresa.

**Tabla 2**

Medidas de frecuencia de rendimiento laboral

Nivel de evaluación	(f)	Porcentajes (%)
Bajo	35	38.89%
Regular	45	50.00%
Alto	10	11.11%
Total	90	100.00%

Entre el número total de encuestados (90), se observa que el 38,89% indica un bajo nivel de rendimiento laboral, el 50,00% muestra un nivel normal y el 11,11% demuestra un alto nivel de desempeño laboral entre los asesores de ventas de una empresa.

**Tabla 3**

Medidas de frecuencia de la dimensión desempeño en la tarea

Nivel de evaluación	(f)	Porcentajes (%)
Bajo	30	33.33%
Regular	50	55.56%
Alto	10	11.11%
Total	90	100.00%

Entre el total de los encuestados (90), se observa que el 33,33% indica un bajo nivel de rendimiento en el trabajo, el 55,56% demuestra un nivel normal, y el 11,11% exhibe un alto nivel en el empleo de consultor de ventas en una empresa.

**Tabla 4**

Medidas de frecuencia de la dimensión desempeño en el contexto

Nivel de evaluación	(f)	Porcentajes (%)
Bajo	28	31.11%
Regular	45	50.00%
Alto	17	18.89%
Total	90	100.00%

Entre el total de los encuestados (90), encontramos que el 31,11% mostraba un nivel de desempeño bajo en el contexto, el 50,00% mostró un nivel normal, y el 18,89% demostró un alto nivel de rendimiento en los consultores de ventas de una empresa.

**Tabla 5**

Medidas de frecuencia de la dimensión comportamiento contraproducente

Nivel de evaluación	(f)	Porcentajes (%)
Bajo	25	27.78%
Regular	47	52.22%
Alto	18	20.00%
Total	90	100.00%

Entre el número total de encuestados (90), se observa que el 27,78% muestra un bajo nivel de rendimiento en el trabajo, el 52,22% demuestra un nivel regular, y el 20,00% exhibe un alto nivel de comportamiento contraproducente en los asesores de ventas de una empresa.

## Hipótesis:

Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

**Hg:** Si existe relación entre el rendimiento laboral y motivación en los asesores de venta de una empresa Iqueña- Perú.

**Ho:** No existe relación entre el rendimiento laboral y motivación en los asesores de venta de una empresa Iqueña- Perú.

## Tabla 6

Correlación entre el rendimiento laboral y la motivación.

		V1: Rendimiento laboral	V2: Motivación
Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	1.000	,450''
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90

Se muestra la correlación entre el rendimiento del trabajo y la motivación. Al analizar los datos de rendimiento, resulta evidente que los hallazgos observados carecen de significado estadístico ( $p > .05$ ). Así, la hipótesis alternativa es aceptada, lo que significa una correlación distinta entre las variables. La hipótesis alternativa es validada, demostrando una conexión sustancial entre las variables.

### Hipótesis específica 1

**H1:** Si existe relación entre desempeño en la tarea y motivación en los asesores de venta de una empresa Iqueña - Perú.

**Ho:** No existe relación entre desempeño en la tarea y motivación en los asesores de venta de una empresa Iqueña - Perú.

**Tabla 7**

Correlación entre desempeño en la tarea y motivación

		V1: Desempeño en la tarea	V2: Motivación
Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	1.000	,448''
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90

El análisis de correlación indica una asociación positiva, moderada y estadísticamente significativa ( $r=.448$ ,  $p<.05$ ) entre la motivación y el desempeño de la tarea. El estudio estadístico obtuvo un coeficiente de correlación de  $0,438$  y un valor de  $p$  inferior a  $0.05$ . Por lo tanto, se valida la hipótesis alternativa, que sugiere una correlación sustancial entre la motivación y el desempeño de la tarea. En cuanto a la correlación entre el rendimiento del trabajo y la motivación.

### Hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre desempeño de contexto y motivación en los asesores de venta de una empresa Iqueña - Perú.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre desempeño de contexto y motivación en los asesores de venta de una empresa Iqueña - Perú.

**Tabla 8**

Correlación entre desempeño en el contexto y motivación.

		V1: Desempeño en el contexto	V2: Motivación
Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	1.000	,332
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90

El estudio de correlación indica una asociación positiva y estadísticamente significativa ( $r=0.332$ ,  $p<0.05$ ) entre motivación y rendimiento en el contexto especificado. El análisis estadístico dio como resultado un coeficiente de correlación de 0,332, que se consideró estadísticamente significativo a un nivel de significancia de  $p<0.05$ . Así, se confirma la hipótesis alternativa, indicando una correlación sustancial entre los factores de motivación y rendimiento dentro del contexto especificado. La correlación entre los elementos de motivación y rendimiento dentro del contexto especificado.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre el comportamiento contraproducente y motivación en los asesores de venta de una empresa Iqueña- Perú.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el comportamiento contraproducente y motivación en los asesores de venta de una empresa Iqueña - Perú.

### Tabla 9

Correlación entre la comportamiento contraproducente y motivación.

		V1: Comportamiento contraproducente	V2: Motivación
Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	1.000	,110
	Sig. (bilateral)		,000

El análisis de correlación indica que no existe una asociación estadísticamente significativa ( $p > 0,05$ ) entre la motivación y la conducta contraproducente. Dado que el valor de  $p$  excede 0,05, se acepta la hipótesis nula, lo que significa la ausencia de una correlación estadísticamente significativa entre las variables.

#### **4.1. DISCUSIÓN**

El rendimiento laboral de los trabajadores de distintas empresas suele estar por debajo de los niveles óptimos, debido sobre todo a una multitud de razones, entre ellas la motivación en el lugar de trabajo. Motivación en el puesto de trabajo. Este factor tiene implicaciones en la Este factor tiene repercusiones en el lugar de trabajo y puede dar lugar a una mala conducta del empleado en sus tareas. La habilidad del empleado es esencial en toda empresa. Reconocer que un rendimiento laboral competente contribuye al crecimiento continuo de la empresa. El crecimiento de una empresa suele ir acompañado de una creciente necesidad de talento humano, lo que a su vez conlleva ciertos deberes y responsabilidades en varias secciones de la organización. El empleado tiene obligaciones y responsabilidades específicas en diversas áreas de la organización. Estas obligaciones contribuyen a los esfuerzos de la organización por alcanzar sus metas y objetivos. La organización también tiene expectativas y requisitos para el rendimiento del empleado. La motivación continua de los trabajadores es crucial y puede lograrse a través de diversos medios como políticas de recompensa, políticas de premios, talleres u otros métodos. Del mismo modo, los líderes o jefes de la empresa también deben asegurarse de motivar a sus subordinados de acuerdo con la estructura organizativa. Mantener a los trabajadores motivados y comprometidos es un reto para la mayoría de las organizaciones, principalmente debido a la actual situación económica del país. Factores como la preocupación por la sanidad nacional, los índices de delincuencia local, las violaciones de los derechos laborales y los problemas de impago contribuyen a esta dificultad. La investigación se centra en el sector minorista. La organización minorista investigada está familiarizada con las diversas razones señaladas anteriormente. La ausencia de seminarios y programas de motivación dificulta el compromiso del asesor de ventas con los objetivos de la empresa. La organización. En la hipótesis general, hemos confirmado la presencia de un vínculo entre la motivación y el rendimiento laboral de

los consultores de ventas. Se analizó la correlación entre la motivación y el rendimiento laboral de los consultores de ventas de una empresa minorista en 2021. Los resultados revelaron una relación moderada entre la variable 1 y la variable 2, como indica un coeficiente de correlación de Spearman de 0,452. La variable 2 tiene una asociación algo fiable con la variable 1. Ambas opciones son igualmente válidas. La primera hipótesis es que existe un vínculo entre la variable 1 y la dimensión de correlación entre la variable 1 y la variable 2, concretamente en lo que se refiere al desempeño de las tareas de los consultores de ventas en una empresa. Número de consultores de ventas empleados en una empresa minorista en el año 2021. Al examinar la hipótesis, se encontró que existe una conexión entre la variable 1 y la magnitud de la variable 2, específicamente el desempeño de la tarea. Esto se confirmó mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que arrojó un resultado de 0,535, lo que indica una relación moderada entre la variable 1 y la dimensión evaluada. La dimensión evaluada implica confirmar la similitud entre estos resultados y los datos recogidos por Mamani y Charaja. Los datos recogidos por Mamani y Charaja (2014) revelaron una correlación entre la satisfacción del trabajador y la motivación en DICETUR Puno-Perú. Los datos adquiridos por Figueroa (2021) en Puno, Perú, demuestran una correlación entre el placer y la motivación de los trabajadores de ventas. El estudio examina la correlación entre la motivación y el rendimiento laboral de los profesionales de ventas de una empresa de telecomunicaciones en el año 2020. Asimismo, es importante sugerir, considerando el resultado actual, la implementación de un programa de evaluación del desempeño para cada actividad. Además, es factible potenciar cualquier área en la que el trabajador muestre debilidades. Exhibe una vulnerabilidad. La segunda hipótesis afirma que existe una relación entre la variable 1 y la dimensión variable 2, específicamente en el desempeño de los asesores de ventas en una empresa minorista en 2021. Cuando se examina la correlación utilizando la medida Rho de Spearman, el resultado de 0.443 indica una relación

moderada entre las dos variables. Esto contradice el supuesto que anteriormente fue invalidado y confirma la presencia de relaciones entre la variable 1 y la dimensión de variable 2 en el desempeño de los asesores de ventas en una empresa minorista en 2021. Las conclusiones difieren del estudio realizado por Marín y Placencia (2017) sobre la motivación y satisfacción de una organización sanitaria. Además, Figueroa (2021) realizó una investigación sobre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de ventas en una empresa de telecomunicaciones en 2020, utilizando datos comparables. En la tercera hipótesis, proponemos que existe una conexión entre la variable 1 y el tamaño de la variabilidad 2. En concreto, examinamos los comportamientos contraproducentes de los asesores de ventas en una empresa minorista en 2021. Cuando calculamos el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho_{32}$ ), encontramos un valor de  $-0,286$ , lo que indica una relación débil y contradictoria entre las dos variables. Sobre la base de los resultados, la hipótesis nula es rechazada, lo que indica que existe realmente una correlación negativa débil entre la variable 1 y la dimensión de variable 2, a saber, las acciones no productivas. El estudio designado sostiene que la organización minorista no considera importante aumentar la motivación y proporcionar recompensas y contingencias específicas para los asesores de ventas a fin de alcanzar los objetivos de la empresa. Como resultado, el personal de ventas carece de motivación y su rendimiento disminuye, lo que conduce a la no renovación de contratos o renuncias voluntarias. Este alto volumen de personal se apoya en un estudio realizado por Boza, Manjarrez y Mendoza (2020). En un escenario diferente, hay una falta de capacitación para los asesores de ventas, seminarios, una deficiencia en el estímulo de los supervisores de las ventas y la falta de interés por parte de los jefes que toman decisiones para apoyar estos programas cruciales para la empresa, todo ello derivado de una carencia de compromiso. La motivación del asesor de ventas puede verse disminuida, como lo demuestra una disminución del interés en impulsar las ventas diarias y utilizar tácticas para adquirir

nuevos clientes. En consecuencia, se sienten satisfechos ganando sólo el salario mínimo y tienen poca inclinación hacia la expansión de sus ventas.

#### **4.2. CONCLUSIONES**

A partir de los objetivos planteados se han extraído las siguientes conclusiones:

- La correlación entre el rendimiento laboral y la motivación en los asesores de venta de una empresa Iqueña, Perú, es estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ).
- Existe una relación directa, moderada y estadísticamente significativa entre el desempeño en la tarea y la motivación de los asesores de venta ( $r = 0.448$ ,  $p < 0.05$ ).
- Hay una relación directa, moderada y estadísticamente significativa entre el desempeño en el contexto y la motivación de los asesores de venta ( $r = 0.332$ ,  $p < 0.05$ ).
- No hay una relación significativa entre el comportamiento contraproducente y la motivación ( $p > 0.05$ ).

#### **4.3. RECOMENDACIONES**

Teniendo en consideración los resultados y conclusiones, se recomienda lo siguiente:

- La empresa debería considerar implementar estrategias para mejorar la motivación de sus asesores de venta, ya que parece tener un impacto positivo en su rendimiento laboral.
- La empresa podría centrarse en iniciativas que impulsen la motivación de los asesores de venta para mejorar su desempeño en tareas específicas.

- La empresa podría diseñar estrategias para mejorar la motivación en el entorno laboral y contexto específico, ya que esto puede impactar positivamente en el rendimiento general.
- Aunque no se encontró una relación significativa, la empresa podría considerar investigar más a fondo las posibles causas del comportamiento contraproducente y tomar medidas preventivas para mantener un ambiente laboral saludable.

**CAPÍTULO**

**5**

**Referencias**

## 5. REFERENCIAS

Araujo, Kruger y Curi publicaron un artículo en 2017. La investigación llevó a cabo un análisis múltiple de casos en cuatro hospitales privados en Brasil para identificar las razones motivadoras detrás de la aplicación de los programas de gestión ambiental. Las conclusiones se publican en volumen 15, páginas 496-510. La URL proporcionada es <https://doi.org/10.1590/1679-395160285>.

Arief, S. (2018). Impacto de la cultura organizativa en el compromiso, la motivación. *Journal of Business and Management*, volumen 20, número 2, páginas 15-23. El enlace proporcionado es un identificador de objeto digital (DOI) para un recurso específico. Se puede usar para acceder directamente al recurso.

Ajayi, J, Ahmed, J., Olakunle, M., y Ojelade, M. (2018). Examen de la relación entre la motivación de los trabajadores y el rendimiento laboral en el Gobierno Local Shaki-East del Estado de Oyo, Nigeria. La cita es del *International Journal of Innovative Psychology & Social Development*, volumen 6, número 1, páginas 34-42. La fuente se puede encontrar en la siguiente URL: <https://seahipaj.org/journalsci/mar-2018/IJIPSD/full/ijIPSD-M-6-2018.pdf>

Ayu Puspitasari, F. D., y Subagyo, A. (2019). El impacto del estrés y la motivación relacionados con el trabajo en el rendimiento laboral. La cita es *Option*, volumen 35, número 21, páginas 102-112. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/24687>

Astudillo, Á., López, Á, Cádiz, M., Fierro, J., Figueroa, A., y Vilches, N. (2017). Evaluación del cuestionario de eficacia y satisfacción para la simulación clínica en los estudiantes de enfermería. La cita es de la revista "Science and Nursing", volumen 23, número 2, páginas 133-145. El enlace proporcionado es un DOI (Digital Object Identifier) para un artículo o publicación específica.

Amorós E. (2018). Comportamiento organizativo de los individuos. Eumed., páginas 1 a 398. Arnold, J. y Randall, R. (2012). Psicología del Trabajo: Comportamiento Humano en el Trabajo, 5a edición. La editorial de los materiales educativos en México es Pearson Education.

Arbaiza, L. (2010). El libro se titula "Comportamiento Organizacional: Bases y Fundamentos" y es la primera edición. La ubicación de Cengage Learning es Buenos Aires, Argentina. La cita es del Australian Journal of Basic and Applied Sciences, volumen 11, número 4, páginas 92-99. Obtenido de la URL: <https://bit.ly/3sgWPbS>

Bourke, J., Kirby, A., y Doran, J. (2016). Diseño de encuestas y cuestionarios: Recopilación de datos primarios para atender las consultas de investigación. La publicación, titulada "Irlanda: NuBooks", fue lanzada en 2016.

Baena, G. (2017). Técnica de investigación. (3rd ed.). El editor de este libro es Editorial Patria, ubicado en México.

Heads, E., Naranjo, D., y Torres, J. (2018). Una visión general del enfoque de la investigación científica. La segunda edición. Ecuador: Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas.

Calvo, V. (2019). El presente estudio investiga la correlación entre la motivación y el rendimiento laboral entre el personal de enfermería del Centro Médico Guayana Venezuela. Esta investigación se lleva a cabo como parte de una tesis de grado en la Universidad Católica Andrés Bello.

Campos, H. (2017). Variables motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los profesionales de la enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Vitarte, [Tesis de maestría, Universidad de Caesar Valley, ubicada en Lima Norte].

Carrasco, S. (2017). La metodología de la investigación científica, 10a edición. Ubicación: San Marcos, Perú.

García, C. (2015). La satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en las unidades de emergencia móviles de la Región de Murcia. revista "Global Nursing" y se puede encontrar en las páginas 266-275 del volumen 14, número 4.

La URL proporcionada es <https://doi.org/10.6018/eglobal.14.4.198061>.

Carlessi, H., Reyes, C., y Mejia, K. (2018). Primera edición del manual que incluye palabras utilizadas en el estudio científico, técnico y humanístico. Perú: Universidad Ricardo Palma.

Coba, L. (2018). Motivación y satisfacción laboral entre el personal de enfermería del departamento de emergencias del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo - Perú.]

Condor, lanzado (2019). Impacto de las variables motivacionales en el desempeño del trabajo del personal de laboratorio clínico y los radiógrafos del Hospital Nacional. Arzobispo Loayza Ciudad de Lima Enero a agosto de 2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional] Daniel Alcides Carrión.

Corvo, T. (2018). Análisis del desempeño del trabajo, los rasgos y las instancias ilustrativas.

<https://www.lifeder.com/work/>

Díaz, P. & Calzadilla, A. (2016). Una exploración de trabajos académicos, diversas metodologías de investigación, y la medición de la producción científica en el campo de las Ciencias de la Salud. La cita es del *Journal of Health Sciences*, volumen 14, número 1, páginas 115-121. Escofet, L. y

Berta, P. (2016). Elaboración y verificación de un cuestionario para la evaluación de proyectos de servicios de aprendizaje. La cita es del *Mexican Journal of Educational Research*, volumen 21, número 70, páginas 229-249.

Gabini, S y Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Desempeño Laboral Individual entre trabajadores argentinos. Reseña de revista titulada "16" de las páginas 31 a 45.

Obtenido de la URL <https://bit.ly/3Ec1NZL>

Gagné, M. y Deci, EL (2005). El tema de interés es la relación entre la teoría de la autodeterminación y la motivación laboral. La cita es del *Journal of Organizational Behavior*, volumen 26, páginas 331-362.

Garrote, R. (2016). Los factores que tienen un impacto significativo en la motivación y las estrategias de aprendizaje en los estudiantes. La cita proporcionada es de la *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Efectividad y Cambio en la Educación*, volumen 14, número 2, páginas 31-44.

Ghaffar, S., Mad, I., Burgoyne, J., Nazri, M. y Rezk, J. (2017). El impacto de la motivación en el desempeño laboral: un estudio de caso realizado en la Universiti Teknologi Malaysia. Chien, G.,

Mao, I., Nergui, E. y Chang, W. (2020). El impacto de la motivación laboral en el desempeño de los empleados: hallazgos empíricos de hoteles de 4 estrellas en Mongolia. "Revista de recursos humanos en hotelería y turismo" que se publica en el volumen 1, número 1 y abarca las páginas 1 a 23. Se puede acceder al artículo utilizando el número DOI 10.1080/15332845.2020.1763766.

Gómez, C. (2016). El presente estudio investiga los elementos motivacionales e indicadores claves de la satisfacción laboral entre los empleados de la firma Cordoblez, como parte de una tesis de licenciatura realizada en la Universidad de San Buena Aventura de Medellín.

Gómez, M. (2016). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica, primera edición. Argentina: Editorial Brujas.

Los autores de la publicación son Guzmán-Narciso, G. A., Sánchez-García, W., Placencia-Medina,

M.D. y SilvaValencia, J. La publicación fue lanzada en 2020. Correlación entre variables motivadoras y desempeño de los técnicos médicos en radiología. Revista CEA, volumen 6, número 12, páginas 87-103. Se puede acceder al artículo en el siguiente DOI: <https://doi.org/10.22430/24223182.1543> revista. Está publicado en el Volumen 6, Número 12 de la revista CEA.

Hernández y Mendoza (2018). La metodología de investigación abarca enfoques cuantitativos, cualitativos y de métodos mixtos. (Primera edición). El editor del libro

es McGraw Hill Education y tiene su sede en México. El enlace proporcionado es:  
<https://bit.ly/3GWTOl5>

Hernandez, R., Fernández, C., and Baptista, P. (2014) Enfoque de estudio. Fuente:  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaediccion.compressed.pdf>

Hidayat y Hainim (2019). Análisis del impacto de la motivación laboral en el desempeño de los empleados en Media Café en Kedoya, oeste de Yakarta. La cita es la siguiente: TRJ Tourism Research Journal, volumen 3, número 2, páginas 100-115. DOI (Identificador de objeto digital) para un artículo específico con el identificador "10.30647/trj.v3i2.55".

Castro, J. y Nicolás, J. (2005). Investigación de mercado exhaustiva. (Tercera edición). McGraw-Hill Interamericana está ubicada en Bogotá, D.C., Colombia.

Khademizadeh, S. (2019). Un análisis de los elementos que influyen en la motivación laboral entre los bibliotecarios de las bibliotecas especiales de la ciudad de Ahvaz, Irán. La cita es de la Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, volumen 30, número 3. Obtenido de la URL: <https://bit.ly/3sielaq>

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Beek, A. y Vet, H. (2014). Evaluación de la validez de constructo del cuestionario de desempeño laboral individual. La cita del artículo es la siguiente: Journal of Occupational and Environmental Medicine, volumen 56, número 3, páginas 154-171. Se puede acceder a él en la siguiente URL: <https://bit.ly/3e1jKj5>.

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Buuren, S., Beek, A. y Vet, H. (2012). Creación de un cuestionario para evaluar el desempeño laboral de un individuo. *International Journal of Productivity and Performance Management*, volumen 62, número 1, páginas 6-28. Obtenido de la URL <https://bit.ly/3sgxSov>

Manjarrez NN, Boza J y Mendoza V (2020). La motivación y su impacto en el desempeño del personal hotelero del Cantón Quevedo Ecuador (ISSN) 2218-3620. La publicación titulada "Revista Universidad y Sociedad" es el duodécimo volumen, primer número, editado en Cienfuegos durante los meses de enero y febrero del año 2020.

Marín Samanez, H. y Placencia Medina, M. (2017). Motivación del personal y satisfacción laboral en una institución de salud que opera en el sector privado.

La cita procede de la revista "Medical Horizon", volumen 17, número 4, páginas 42-52. El enlace proporcionado es: <https://bit.ly/3ejzYEJ>

Martín, M. (2013). Utilización de conceptos éticos en el contexto.

Muñoz, V. (2018). El estudio investiga la correlación entre la motivación laboral y el bienestar laboral en el personal de ventas. La investigación se llevó a cabo como parte de una tesis de maestría en la Universidad Franciscana de la Victoria en Madrid, España.

Navratilova Upusna, P., Supartha, W. G., y Sintaasih, D. K. (2019). Impacto del empoderamiento psicológico en la motivación. *Revista Rusa de Ciencias Agrícolas y Socioeconómicas*, específicamente volumen 91, número 7, y las páginas referidas son 15-25. La URL proporcionada es un enlace DOI (Digital Object Identifier) para un artículo en la revista "RJOAS" con fecha de publicación de 2019-

Narasuci, W., Setiawan, M., y Noermijati, N. (2018). El impacto del entorno de trabajo en el rendimiento del profesorado está influenciado por la motivación del trabajo y la satisfacción laboral. La cita es del *Journal of Applied Management*, volumen 16, número 4, páginas 645-653. El enlace proporcionado es un DOI (Digital Object Identifier) para una publicación específica. Se puede utilizar para acceder a la publicación en línea.

Ong Choon, H. y Noor Hayati Binti, K. (2016) Examinando la relación entre la motivación y el rendimiento laboral entre enfermeras en hospitales privados en Malasia. La cita es del *International Journal of Caring Sciences*, específicamente Volumen 9, Número 1, páginas 342-347. El artículo tiene 6 páginas de longitud. Fuente: <https://bit.ly/3sgxVcH>

Orbe, S. (2019). El estudio investiga los elementos motivacionales que influyen en el volumen de trabajo del personal en la superintendencia de Economía Popular y Solidaria-SEPS. La fuente citada es la Organización Internacional del Trabajo (2014). El módulo 5 se centra en las condiciones de trabajo en el contexto de la educación de los trabajadores para un empleo digno. Buenos Aires. El enlace proporcionado es [http://congress2014.ituc-csi.org/IMG/pdf/modulo\\_5.pdf](http://congress2014.ituc-csi.org/IMG/pdf/modulo_5.pdf).

Muros, Ruta, Quispe y Mamani (2020). Factores que impulsan la motivación y influyen en el desempeño del trabajo del personal administrativo en las instituciones educativas públicas. La cita es la siguiente: *Pro Sciences: Journal of Production, Science and Research*, volumen 4, número 34, páginas 13-20.

Peña, V. (2018). La motivación laboral es un factor crucial para lograr el éxito de la organización. INDTEC. El artículo a que se hace referencia es el párrafo 7 del artículo

3 de la Revista Ecuatoriana de Arbitraje Científico, concretamente las páginas 177 a 192.

Robbins, S. y Couter, M. (2014). Gestión. El editor del libro es Pearson y es de México. El libro tiene un total de 40 páginas.

Sabino, F. (2016). Estudiar los métodos y técnicas utilizados en la investigación. (Third edition). Por favor, infórmeme sobre Colombia.

Tarqui, C. y Quintana, D. (2020). Evaluación del desempeño laboral de la enfermera en un hospital de seguridad social en Callao, Perú. La cita es de la revista Archives of Medicine (Manizales), volumen 20, número 1, páginas 123-132.

Bull, F. (1985). Motivación laboral. Ideas actuales, información y pruebas justificadas. Medellín: Publicaciones gráficas.

Bull, F. (1992). El impacto de la psicología ocupacional en el rendimiento y la productividad. Medellín: Edición Cincel.

Valdés, H. (2020). La motivación se refiere a los factores internos o externos que impulsan a las personas a tomar medidas o perseguir ciertos objetivos.

Vega, J., Maguiña, A., y Valdivia, L. (2021). Los estudios se llevaron a cabo de manera transversal. La cita es del 210 volumen, 10 número del Journal of Human Medicine, con números de páginas que van de 164 a 170.

Llegaré, V. (1964). Empleo y conducción. La publicación se titula "New York: Wiley & Sons".

Zavala, D. (2017). Mejorar la motivación y la satisfacción laboral entre el personal administrativo en el Hospital Nivel IV Adolfo Guevara Velasco realizó su tesis de maestría en la Universidad Agraria Nacional de La Molina en 2015, específicamente en la región de Wanchaq de Essalud Cusco.

Zaldívar, D. (2007). Capacidades de comunicación eficaces y conexiones interpersonales. La ubicación especificada es Cuba, a saber, La Habana.

**CAPÍTULO**

**6**

**Anexos**

## 6. ANEXOS

### Escala de Rendimiento Laboral Individual Koopmans et al. (2013)

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada uno de los siguientes planteamientos y responda marcando con una "X" la respuesta que considere más viable según su opinión. Recuerde ser objetivo al responder:

No.	ITEMS	Siempre (2)	A veces (1)	Nunca (0)
<b>Rendimiento en la tarea</b>				
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios			
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas			
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes			
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran			
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr			
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados			
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo			
<b>Comportamientos contraproducentes</b>		<b>Siempre (0)</b>	<b>A veces (1)</b>	<b>Nunca (2)</b>
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo			
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros			
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo			
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas			
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empre			
<b>Rendimiento en el contexto</b>		<b>Siempre (2)</b>	<b>A veces (1)</b>	<b>Nunca (0)</b>
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma			
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas			
15	Participé activamente de las reuniones laborales			
16	Mi planificación laboral fue óptima			

## Motivación

Indique si coincide (5) o discrepa (1) con cada una de las siguientes afirmaciones usando la escala numérica del 1 al 5.

AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
1. Intento mejorar mi desempeño laboral					
2. Me gusta trabajar en competición y ganar					
3. A menudo me encuentro hablando con otras personas temas que no forman parte del trabajo					
4. Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes					
5. Me gusta trabajar en situaciones de estrés y de presión					
6. Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en mi centro de trabajo.					
7. Me gusta ser programado(a) en tareas complejas					
8. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo					
9. Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo					
10. Me gusta fijar y alcanzar metas realistas					
11. Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo					
12. Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones					
13. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil					
14. Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean					
15. Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)					

**Editorial**  
**CICI**  
**CENTRO DE INVESTIGACIONES  
Y CAPACITACIONES INTERDISCIPLINARIAS**

**ISBN 978-628-96169-0-3**

**Editorial Centro de Investigaciones y Capacitaciones Interdisciplinarias SAS - CICI  
Cartagena - Colombia**