



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Motivación y el desempeño laboral de los asesores de redes sociales
de una entidad financiera -Trujillo, 2022

AUTOR:

Guevara Izquierdo, Abner James (orcid.org/0000-0002-1210-7193)

ASESOR:

Dr. Marquez Yauri, Heyner Yuliano (orcid.org/0000-0002-1825-9542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por ser mi ente de inspiración en el trayecto de mi vida guiándome día a día para afrontar nuevos retos que se me presentan.

A mi querido padre Paúl Guevara gracias a tus enseñanzas aprendo cosas nuevas cada día.

A mi bella madre Arminda Izquierdo, por tu apoyo incondicional hacia mi persona.

Agradecimiento

Al Dios, porque es mi motor y motivo en esta vida terrenal.

Al profesor Keyner Yuliano Márquez Yauri, la consideración respectiva en la elaboración de esta tesis y obtener mi título de maestro MBA.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1. Vínculo entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022.....	23
Tabla 2. Correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022.....	24
Tabla 3. Vínculo entre la motivación y las condiciones personales del desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022	25
Tabla 4. Correlación entre la motivación y las condiciones personales desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022	26
Tabla 5. Vínculo entre la motivación y la aptitud en el trabajo del desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022.....	27
Tabla 6. Correlación entre la motivación y la aptitud en el trabajo del desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022	28
Tabla 7. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de la motivación y el desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022	29
Tabla 8. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de la motivación y las condiciones personales desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022	30
Tabla 9. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de la motivación y las condiciones personales desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022	31

Índice de figuras

Figura 1. Motivación de los asesores de redes sociales de una entidad financiera - Trujillo, 2022.....	56
Figura 2. Motivación y las condiciones personales del desempeño Laboral de los asesores de redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022	57
Figura 3. Motivación y la aptitud en el trabajo del desempeño laboral de los asesores de redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022.....	58
Figura 4. Desempeño laboral de los asesores de redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022	59

Resumen

La investigación se realizó debido a la problemática presentada en la entidad financiera la cual se ve reflejado en el desempeño laboral. En dicha entidad se puede apreciar que los asesores de redes sociales muestran baja motivación en la realización de las tareas, bajo índice de satisfacción cliente, incumplimientos de objetivos y metas afectando el desempeño laboral de los asesores para la realización de cumplimiento de objetivos y lograr metas establecidas por la entidad financiera. Ante lo expuesto se planteó como objetivo general determinar el vínculo entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022. Para el desarrollo de la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental y nivel correlacional. Se determinó que existe un vínculo positivo moderado (Pearson=0.511) entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores de redes sociales. En el objetivo específico 1 se identificó que existe un vínculo positivo moderado (Pearson=0.670) entre la motivación y las condiciones personales. En el objetivo específico 2 se delimitó que existe un vínculo positivo moderado (Pearson=0.508) entre la motivación y la aptitud en el trabajo.

Palabras clave: Motivación, Desempeño Laboral, Condiciones personales.

Abstract

The research was conducted due to the problems presented in the financial institution which is reflected in job performance. In this entity it can be seen that the social network advisors show low motivation in the performance of tasks, low customer satisfaction index, failure to meet objectives and goals affecting the work performance of the advisors to achieve the objectives and goals set by the financial institution. In view of the above, the general objective was to determine the link between motivation and work performance of the social network advisors of a financial institution -Trujillo, 2022. For the development of the methodology, an applied quantitative approach was used, with a non-experimental design and correlational level. It was determined that there is a moderate positive link (Pearson=0.511) between motivation and work performance in social network advisors. In specific objective 1 it was identified that there is a moderate positive link (Pearson=0.670) between motivation and personal conditions and in the objective. In specific objective 2, it was determined that there is a moderate positive link (Pearson=0.508) between motivation and work aptitude.

Keywords: Motivation, Job performance, Personal condition.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, el ser humano a trabajado incansablemente para sobrevivir y progresar. Hoy en nuestros días podemos observar que el trabajar es una obligación que tenemos todos, pues el poder realizarlo nos permite satisfacer nuestras principales necesidades económicas, sociales; etc.; sin embargo, no todos los que trabajan realizan un desempeño laboral óptimo dentro de su centro de trabajo esto se debe a muchos factores que pueden obstaculizar para que no se cumplan.

El desempeño laboral dentro de una organización es fundamental para las empresas pues, permiten implementar estrategias, crecer su rentabilidad y a posteriori posesionar su marca en el mercado. Es por ello que las empresas y las organizaciones hoy en día buscan que sus trabadores tengan un excelente desempeño laboral en la organización, tal como lo afirma Alles (2006), manifiesta que el desempeño laboral que las empresas buscan está en función a competencias, estas competencias están en función de alcanzar los objetivos planteados a través de indicadores lo cuales son apreciados por el área GTH, el cual permitirá evaluar su desempeño para la próxima renovación de contrato del trabajo.

El desempeño laboral es fundamental dentro de la organización para que esta pueda crecer cada día y tener mayor rentabilidad; empero que sucede cuando dentro de la organización los trabajadores no están laborando su función de forma óptima, es así que uno de los factores principales que afecta directamente a los trabajadores es la falta de motivación en la organización, pues muchas empresas se enfocan en la calidad de entregables y descuidan el factor humano que es fundamental dentro de la organización.

Posiblemente si la desmotivación continúa en su centro de trabajo no podrán ofrecer un desempeño laboral impecable y por el contario obstaculizará la realización de objeticos y tareas encomendadas.

Las organizaciones se preguntaron: ¿Qué podemos hacer frente a esta problemática de la falta de motivación del personal de trabajo? y ¿Cómo afectará a la calidad, producción y ventas? la clave para subsanar los problemas en el personal de trabajo es la motivación.

La motivación es captar la atención de un determinado grupo para que trabajen de manera satisfactoria una determinada tarea, para lograr el terminado fin se estimula con recursos acordes a las posibilidades para poder lograrlo.

Para Winslow (1911) la motivación es sumamente importante ya que considera que, si un empleado está sumamente motivado, podrá desempeñar bien el trabajo encomendado y por lo tanto la producción de la empresa mejorará y aumentará la rentabilidad y obtendrán mayores ganancias. Es por ello que él considera que todos los administradores deben conocer las debilidades y potencialidades de los trabajadores, esto ayudará a tener a poder ayudarles mediante la motivación y lograr resultados favorables para la empresa.

Winslow (1911) planteó que para solucionar el bajo rendimiento de los trabajadores dentro de la organización es necesario centrarse en el costo de producción de los trabajadores en relación a la competitividad de mercados condiciones iguales o superiores en relación a nuestros principales competidores.

Winslow (1911) alentó a los administradores que erradiquen de manera total el bajo rendimiento en las empresas porque, si el bajo rendimiento continúa la empresa se verá perjudicada y probablemente pierda credibilidad e ingresos económicos.

En los tiempos en la cual vivimos el ser humano predispone su conducta hacia objetivos, aspiraciones, metas, etc. El cual permitirá responder bien sea a estímulos internos o externos. Acá viene jugar un papel muy importante la motivación, pues permitirá no solo mantener activos al personal de trabajo sino también a perfeccionar tareas encomendadas por los clientes.

La empresa a investigar es una entidad financiera situada en la ciudad de Trujillo. En dicha entidad se puede apreciar que los asesores de redes sociales muestran baja motivación en la realización de las tareas, bajo índice de satisfacción

cliente, incumplimientos de objetivos y metas afectando el desempeño laboral de los colaboradores para la realización de cumplimiento de objetivos y lograr metas establecidas por la entidad financiera. El bajo desempeño profesional de los colaboradores de redes sociales perjudica la rentabilidad de la organización. Por consiguiente, es importante que la entidad financiera desarrolle una buena motivación en los asesores de redes sociales el cual permitirá sugerir un buen desempeño profesional, de esta manera el colaborador logrará sus objetivos, metas y aspiraciones personales; así como incluso cumplirá con objetivos y metas propuestas por la organización. Es por ello que, atendiendo a esta problemática a lo antes expuesto, se plantea el siguiente problema:

¿Cuál es el vínculo entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022?

El Trabajo de investigación se justifica de forma teórica, porque se da a entender el nivel de motivación en los colaboradores de redes sociales de una institución financiera Trujillo, 2022; además se verificará si el nivel es bueno, malo o regular en relación al desempeño laboral de la entidad financiera. En la actualidad la motivación es muy importante, pues permite crecer a la organización, posicionarse en el mercado, fidelización de cliente y lograr tener mayor rentabilidad para la organización. Cabe mencionar que el desempeño de sus colaboradores dependerá de la motivación permitiéndole a ellos mantenerse en acción, lograr sus metas, logros. Por tal motivo, dicha investigación servirá comprobar si la motivación mejora el desempeño laboral permitiendo ampliar el conocimiento y tomar alguna decisión

La investigación se justifica de forma práctica al evidenciar los factores que afecta a la motivación y desempeño laboral. Con los datos pertinentes el supervisor del área pueda analizarlos y elaborar alguna estrategia para mejor el vínculo entre la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la entidad financiera, pues este acto incrementará el provecho y mejorará el desempeño del colaborador en atribuciones de las metas planteadas por la organización.

La investigación se justifica de forma Social porque la investigación servirá para que cualquier empresa incluido el rubro financiero podrán verificar el nivel de vínculo entre la motivación y el desempeño laboral en sus colaboradores, logrando una mayor calidad de motivación y desempeño laboral en la empresa para finalmente convertirlo en potencialidades de auge de rentabilidad para la empresa.

El objetivo general consiste en determinar el vínculo entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores del área de redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022; para el cumplimiento de este, planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar el vínculo entre la motivación y las condiciones personales y delimitar entre la motivación y la aptitud en el trabajo.

Del mismo modo, se planteó la hipótesis de la investigación, la cual es contrastada estadísticamente. La hipótesis planteada en la investigación fue: El vínculo entre la motivación y el desempeño labora en los asesores de redes sociales de una entidad financiera Trujillo, 2022 es positiva. Del mismo modo, se planteó las siguientes hipótesis específicas: El vínculo entre la motivación y las condiciones personales es positiva y el vínculo entre la motivación y la aptitud en el trabajo es positiva.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto teórico, se analiza los antecedentes internacionales en referentes a las variables sobre motivación y desempeño laboral.

Ramírez (2013) en su investigación: Diseño del encargo y desempeño laboral personal, manifestó que el desempeño laboral personal es un ente sumamente importante pues permite precisar operacionalmente en cuatro componentes, estos están manifestados en los distintos colocaciones y roles de trabajo estos vienen surcar: desempeño de ministerio, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo.

Para llegar a cumplir la motivación laboral se necesita llegar a cumplir una función en la descripción de diferentes componentes del desempeño individual de cada trabajador en la organización particularmente en cuanto al de la tarea encomendada. La automotivación es muy fructífera, pero para llegar a ello es necesario primeramente el apoyo conjunto de toda la organización la cual debe involucrar para ser partícipe todos los trabajadores de la empresa sin importar la jerarquía institucional prevaleciendo siempre el trabajo colectivo y desempeño individual.

Enríquez (2014) en el estudio motivación y profesional laboral de los empleados, manifestó que, al haber realizado su trabajo de investigación, tomó una vislumbre de 164 colaboradores del circunstancia médica, administrativa y protección en su deber. Él logró contar que la fase de motivación laboral tiene dominio significativamente positivo en el desempeño profesional de los empleados de la entidad investigada. Pudo analizar también que los empleados que cuentan con posgrado, licenciamiento y preparatoria, ocupación médica, administrativa, de agarraderas o cualquier circunscripción del liceo a examinar, mostraron una fase de motivación equiparable, además demostró que no existía una diferencia preponderante en el nivel de escolaridad, área de trabajo y el nivel de desempeño; por lo tanto, su desempeño se ubicaba en un nivel muy bueno y excelente dentro del centro laboral a investigar.

Hernández (2017) en el trabajo de investigación titulado: Los factores motivacionales asociados a la motivación y al desempeño profesional profesionales, manifestó que los factores perennes asociados a la motivación son condiciones motivacionales internas, pues al realizar el estudio se comprobó que un porcentaje de 41% se llegaba a motivar por el reconocimiento, la motivación intrínseca de los profesionales se palpa mediante la expresión de deseos y realización de actividades orientadas para obtener un reconocimiento individual en comparación a los demás destacando su capacidad de poder hacer cosas que otros no pueden o no llegaron a realizar. Referente a la motivación externa en su estudio comprobó que un porcentaje de 59% que el incremento del Salario, al ser un carácter de premio económica vinculada al desempeño laboral en el puesto de trabajo, de acuerdo a esto pudo determinar que los trabajadores a quienes les subían el sueldo mostraban un grado de motivación alta y por lo tanto su desempeño laboral en la organización subió significativo.

Se llegó analizar también los antecedentes nacionales en relación con las variables sobre motivación y el desempeño laboral.

Reynaga (2015) en el trabajo titulado: Motivación y Desempeño Laboral del independiente en el sanatorio Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015, manifestó que el grado de motivación para conseguir un buen desempeño en equipo está en función de que el personal del hospital cuenta con una confianza de su personal administrativo del 95%, este porcentaje se ve reflejado a través de la motivación juntamente a un buen desempeño profesional en los colaboradores del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas quien labora de forma regular. Afirma que en su trabajo de investigación llega a existir una relación significativa en relación al grosor trámite y estudios de florecimiento laboral en el nosocomio Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, pues debido al estudio realizado llegó a corroborar que la correlación de Spearman es 0.049 lo cual se llegó a indicar que hay una correlación positiva moderada frente al objetivo que se había planteado referente a relación de la dimensión de desarrollo profesional. Señaló que el proceso motivacional del personal del Hospital puede ser analizado como un

enjuiciamiento que va desde la probidad por una urgencia inmediata hasta arribar los incentivos logrando enriquecer sus deyecciones principales; incluso la motivación en el fragmentario del hospital puede ser abordada desde distintas perspectivas; por ende, es necesario ser observadas a partir de las fuerzas que la energizan en el las formas del pensamiento.

Bach (2015) en la obra titulada: Motivación y el desempeño profesional de los colaboradores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, 2017, manifestó que la motivación llevada a cabo a los empleados de la municipalidad incide de forma significativa en el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Cajay Huari, pues su correlación positiva considerable es del 79.5% entre la motivación y el desempeño profesional. Indica que la dirección planteada para fomentar la motivación del personal de la municipalidad influye de forma significativa en el desempeño profesional en los colaboradores de la municipalidad de Cajay – Huari, pue la correlación positiva media del 68.4%, entre la dirección de la motivación y mejorando el desempeño profesional en todo el personal a investigar. Plantea que para conseguir una motivación audaz es necesario implementar los roles gerenciales en la organización para que estos impulsen su desenvolvimiento, actitud enérgica ante los demás trabajadores para que estos se encuentren motivados y puedan realizar un buen trabajo en la organización.

Serrano (2016) en el trabajo titulado: El predominio de los factores motivacionales del desempeño profesional de los colaboradores CAS de la municipalidad de Carabayllo, manifestó que los factores motivacionales que había implementado como averiguación estos influyen de manera significativa el lucro profesional en los empleados bajuno la modalidad de contrato (CAS) de la municipalidad de Carabayllo, manifestando que los colaboradores llegaron a motivarse cuando el punto tierno es el distribución ahorrador del excitación de la agrupación, pues demuestra un exagerado etapa de motivación llegando a comportarse el desempeño profesional interiormente de la disposición. Señala que la motivación extrínseca realizada a los empleados de la municipalidad repercute de manera importante en la productividad profesional de todos los trabajadores por CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, este enfoque se debe a los

trabajadores están pendientes de algún incentivo por la gerencia para realizar un mejor trabajo o poder potenciar sus capacidades. Indicó que la motivación intrínseca no repercute de forma importante en la productividad profesional de los empleados por CAS de la municipalidad Distrital de Carabaylo”, pues ninguno se encuentra auto motivado dentro de la municipalidad, esta falta de motivación se refleja cuando no está el factor económico como eje central.

Reátegui (2017) en su obra que se titula: Predominio de la motivación en el desempeño profesional de los trabajadores de la I.E Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, región San Martín 2016, manifestó que hay un apoyo de la motivación en el desempeño laboral en los trabajadores de la I.E Ricardo Palma se comprobó que hay correlación media entre la motivación tocante al desempeño profesional de los empleados de la I.E llegando a estar un 34% con un negociador de precisión de (0.338) juntamente al hacedor de correlación de Pearson de (0.581). Señaló que en un 47% los empleados se manifestaron un bajo desempeño profesional fue Bajo, 32% de trabajadores desempeño laboral Regular y el 21% se manifestó un desempeño íncito. Indicó que se halló relación en la grosor salarial y acervo gracias al desempeño gremial de la I.E Ricardo Palma, se verificó que la cifra de Pearson (0.634) señalando que la relación media positiva además se encontró el coeficiente de determinación de (0.402) ambas dimensiones salario y beneficios sí influye en un aproximado de un 40% sobre el desempeño laboral de los el personal que trabaja en dicha institución.

Almeida (2018) en el trabajo de investigación titulado: La motivación y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima, 2016, manifestó que el diagnóstico realizado a la empresa en relación a motivación y satisfacción, identificó que el resultado es de un 40%, el cual presenta una alta motivación laboral, por otro lado, el 36% de los colaboradores de Wong presentan un nivel medio de motivación laboral. Indicó que en su trabajo de investigación verificó que un 34% de los trabajadores tienen una sensación baja frente a la autoridad, evidenciándose que la hipótesis específica conexión a la correlación de Pearson 703 y además pudieron apreciar un nivel de correlación alta, existiendo una conexión positiva sumamente alta entre la motivación y la conexión en función a la autoridad de los colaborades de la empresa Wong. Señala que llegó a ser una

relación positiva altamente positiva en la motivación, bonificaciones laborales y remunerativos en los colaboradores de la empresa Wong S.A, pues identificó que el personal de la empresa aumenta su productividad cuando se le motiva con una remuneración económica.

Burga, G., y Wiese, S. (2018) en obra titula: La motivación y desempeño profesional en el personal administrativo de una empresa agroindustrial, manifestó que la empresa agroindustrial estudiada la cual se encuentra en el sector de Lambayeque; los investigados mostraron una motivación adecuada gracias a la buena utilización de las capacitaciones interpersonales realizadas con cada trabajador, por lo tanto permitió ocasionar un ambiente óptimo para los trabajadores del Área Administrativa y lograr un mejor desempeño dentro de la organización. Señaló que el personal encargado del área administrativa manifestó que era necesario tener mayor atención a la dimensión salarial y de beneficios dentro de la organización por el cumplimiento de sus deberes de forma oportuna y antes de tiempo en algunos casos.

Huamán (2018) en el trabajo titulado: Motivación y desempeño profesional en trabajadores del centro de salud Belenpampa, Cusco, manifestó que los trabajadores del hospital quienes se encuentran entre 31 a 40 años edad alcanza un porcentaje de con un porcentaje de 70,6 % del personal femenino, sí se encuentra motivada y logran desempeñar su labor de forma eficiente. Indicó que el desempeño laboral propuesto de tareas realizadas en relación a la motivación aumentó el porcentaje de 43,1% y en relación al civismo en la motivación se ha mantenido frecuentemente el porcentaje. Señaló que todos los colaboradores se encuentran altamente motivados con su centro de labor. Señaló además que el Centro de Salud de Belenpampa había un excelente desempeño profesional en relación a la motivación con un porcentaje de 35,3%. Llegando a demostrar en su trabajo de investigación que los colaboradore se sienten altamente motivados de manera positiva el cual lo pueden manifestar en su desempeño laboral.

Se llegó analizar los antecedentes nacionales en relación con las variables sobre motivación y desempeño laboral.

Murga (2013) en el trabajo titulado: Influencia del ambiente profesional de la motivación de los colaboradores de la corporación Danper S.A.C. Trujillo - La Libertad en el año 2013, manifestó que los colaboradores de la organización Danper S.A.C. Trujillo, la cual un 67% de la localidad encuestada llegaron a pensar que existen varios estímulos de pronunciamiento y motivación profesional propiamente comodidad y que son componentes muy importantes para la motivación profesional de todos los trabajadores. Señaló que de pacto a la investigación realizada un 50 % de los colaboradores de la organización Danper S.A.C. Trujillo manifestaron que algunas veces las actividades que realizaban les permitió inculcar y florecer para incrementar su capital humano y la fomentación de un corriente sindical regular les permitió atarear motivados para el resultado de sus funciones.

Livias (2017) en su obra titulada: Motivación y desempeño profesional de los operarios del división abastecimiento de la colectividad Guzmán S.A.C de la ciudad de Trujillo 2017, manifestó que en su responsabilidad de investigación existe listado enormemente significativa manifestada en la motivación y el desempeño profesional en el área a investigar de la empresa Guzmán S.A.C, asimismo manifestó que la motivación laboral es fundamental dentro de la empresa para mantener un nivel de desempeño altamente adecuado dentro de todos los colaboradores de la organización; por lo tanto se ve claramente la vinculación causa-efecto de forma positiva entre ambas variables estudiadas. Señaló que la motivación en el área a investigar logró calar la altitud prócer del 44.44% y un nivel ámbito de un 55.56%, además menciona que la sensación que tenían sobre la motivación laboral era aceptable por los trabajadores. En su trabajo de investigación manifestó que el análisis realizado de la muestra estudiada se logró identificar la sensación que tienen los colaboradores referentes a la motivación laboral en la organización. Indicó que el desempeño laboral dentro de la organización había alcanzado un grado alto de 55.56% de los encuestados, un 33.33% se encontraba en el nivel medio y un 11.11% se encontraba en el nivel inferior todos estos encuestados fueron realizados a los trabadores del área de logística.

También, se optó por presentar algunas definiciones que nos permitirán un mayor claro de terminologías, en primer lugar, motivación, viene hacer la cosa o atributo que anima a una persona a actuar o realizar algo. Del mismo modo, la motivación es impulso y el esfuerzo que tiene las personas para satisfacer un deseo o meta. Cada persona o grupo de estas se motiva de diferentes maneras optando por varios patrones de comportamiento.

Para Winslow (1911) la motivación es sumamente importante ya que considera que, si un empleado está sumamente motivado, podrá desempeñar bien el trabajo encomendado y por lo tanto la producción de la empresa mejorará y aumentará la rentabilidad y obtendrán mayores ganancias.

Naranjo (2009), manifestó que la motivación viene hacer la capacidad de que tiene el individuo para fijar meta, estos están relacionados con patrones de conducta ya sea biológicas, psicológicas, sociales y culturales. Además, señala que la motivación se logra de diferentes formas pues cada individuo metas y objetivos diferentes.

Huerta (2017), indicó que la motivación es una acción que nos permite realizar algo, lo contrario a esta es la perseverancia la cual nos permite realizar una acción y luego lograr la meta deseada por la organización.

A continuación, se procedió a señalar las dimensiones de motivación.

Hackman y Oldham (1980), manifestó la primera dimensión, variedad de la tarea, esta viene la variedad de habilidades que utiliza el trabajador en su puesto de trabajo. Estas habilidades le permiten realizar diferentes operaciones en su puesto de trabajo, los empleados se muestran frente a una variedad de trabajos dentro de la organización y además se alivian de monotonía laboral.

Rios (2017), señalo la segunda dimensión, identidad de tarea, la cual indicó que todo trabajo planteado debe realizarse de principio a fin, además debe prevalecer los esfuerzos identificables, trabajo en equipo y además estar predispuestos a completar cualquier trabajo.

Livias (2017), manifestó la tercera dimensión, importancia de la tarea, viene hacer tranquilidad preponderante que tiene los colaboradores al momento de realizar su trabajo. Además, comprobarán si las actividades realizadas no afecta al cliente estando predispuesto a recibir un reconocimiento cuando se complete la tarea encomendada por la organización.

Livias (2017), la cuarta dimensión, autonomía para la realización de la tarea, viene hacer la disposición que tienen las personas para tomar decisiones frente a determinadas tareas dispuestas por la empresa. Esto está relacionado con las responsabilidades, libertad de elegir, organizar el trabajo de forma eficiente.

Ríos (2017), la quinta dimensión, retroalimentación, se refirió a que el supervisor o la empresa debe brindar información clara y precisa referente una nueva actividad, además se debe dar a conocer los objetivos y logros alcanzados y fortalecer las debilidades presentadas. En esta dimensión se tiene en cuenta el fortalecer para que su desempeño cumpla con las expectativas de la empresa.

Araujo y Guerra (2007), manifestó que el desempeño profesional viene hacer el grado de desempeño obtenido por los trabajadores y de esta manera lograr los objetivos de la empresa en un momento determinado.

Salas, Díaz y Pérez (2012) señaló que el desempeño profesional es un conjunto de comportamientos reales de los trabajadores relacionados al sector salud tienen un vínculo con los factores que describen el desempeño junto a los factores que determinan la calidad global de los servicios de sanidad.

Bueno (2013), mencionó algunos objetivos básicos para determinar la evaluación del desempeño laboral son los siguientes: Medir la condición del potencial humano, ofrendar oportunidades, condiciones necesarias, cooperación y dedicar descripciones precisas.

A continuación, se procedió a señalar las dimensiones del desempeño laboral.

Palmar y Valero (2014), señaló la primera dimensión, condiciones personales, la cual indicó que el éxito depende de la motivación. Para lograrlo se necesita una serie de factores personales, familiares, religiosos, políticos,

económico. La condición humana es una terminología que abarca la totalidad de las experiencias vividas como seres humanos frente a los retos de la vida.

Asimismo, Palmar y Valero, (2014) indicó la segunda dimensión condiciones de desempeño, la cual viene hacer un conjunto de circunstancias que precisan el desempeño de los trabajadores en función a sus conocimientos, experiencias, motivaciones, actitudes, capacidades, destrezas, emociones y valores los cuales ayudan a lograr los objetivos planteados por la organización.

Bizneo (2019), señala la tercera dimensión competencias laborales, esta viene hacer el rudimento y las habilidades que un tipo necesita para guiar actividades rutinarias en la organización en un menor tiempo posible. Dichas habilidades pueden variar desde los conocimientos adquiridos a lo largo del tiempo o capacidades innatas al ser humano.

Sierra (2014), manifestó la cuarta dimensión actitud en el trabajo, esta viene hacer la actitud positiva que uno toma para instruir y asegurar el logro de objetivos. Aquí se evaluó cómo se comportan las personas frente a sus labores de trabajo en la organización. El término actitud en nivel administrativo o gerencial son llamados indicadores de logro de acuerdo a esto los supervisores o gerentes de área toman decisiones respecto al colaborador.

Asimismo, Sierra (2014), indicó la quinta dimensión aptitud en el trabajo, la cual viene hacer las habilidades particulares del individuo que le permite lidiar frente a incertidumbres, inestabilidad laboral, baja motivación, etc. Aquí se evaluó la competencia de un individuo para efectuar de modo adecuado una determinada actividad planteada por la organización. En el mundo globalizado busca en sus colaboradores nuevas destrezas para bonificar al incremento de la empresa; para ello se debe tener en cuenta las siguientes características: Capacidad de respuesta, lealtad, proactividad, asertividad, trabajo en equipo, etc.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El tipo de la investigación es aplicada, pues al conocer el problema establecido por el investigador nos centramos en responder a las interrogantes específicas planteadas. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

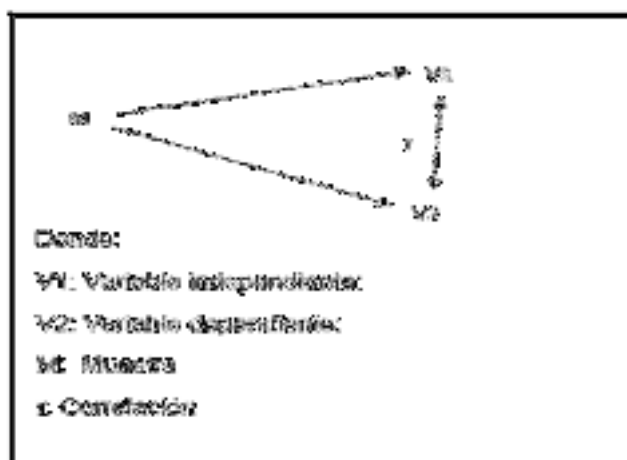
Diseño de investigación:

El diseño es no experimental en cuanto no existirá manipulación de ninguna de las variables que constituyen nuestro estudio de investigación. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Según el enfoque que se tomó para la investigación esta fue cuantitativa ya que para analizar la muestra se usó del análisis estadístico.

Además, es Transaccional, pues los datos se recolectaron en un momento específico. Cabe mencionar que la ejecución de estos datos se realizó teniendo en cuenta el alcance Correlacional.

Esquemas de diseño descriptivo correlacional



Adaptación de la figura presentada en el libro de Hernández y Baptista (2014)

- **Correlacional:** Se centra en conocer el periodo de agrupación que exista entre dos o más variables.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable Independiente: La motivación

- **Definición Conceptual**

Es el progreso mediante el cual el individuo se plantea metas, utiliza los medios adecuados y sostiene una buena conducta para lograr el determinado fin. (Naranjo, 2009)

- **Definición Operacional**

La variable se evaluó en función de 5 dimensiones, siendo estas: Variedad de la tarea, Identidad de la tarea, Importancia de la tarea, Autonomía para la realización de la tarea y Retroalimentación.

- **Dimensiones e indicadores**

La dimensión variedad de la tarea, tiene como indicadores: Oportunidad de realizar diferentes tareas y trabajo rutinario y predecible; la dimensión identidad con la tarea, tiene como indicadores: Esfuerzo visible e identificable, trabajo organizado y clientes afectados por el servicio recibido; la dimensión importancia de la tarea, tiene como indicadores: Reconocimiento y bienestar de las personas por el trabajo realizado; la dimensión autonomía para la realización de la tarea, tiene como indicadores: Decisión, libertad y discreción; la dimensión retroalimentación, tiene como indicadores: Conocimiento, Autoevaluación, Trabajo desarrollado adecuadamente, Interés como persona, Hospitalidad y Sentido de equipo.

- **Escala de medición:** Ordinal

Variable dependiente: El Desempeño Laboral

- **Definición Conceptual**

Palmar y Valero (2014) manifiesta que el desempeño laboral es el acto de cumplir con una obligación, además se debe realizar una actividad encomendada y dedicarse fielmente a la tarea encomendada.

- **Definición Operacional**

La variable se evaluó en función de 5 dimensiones, siendo estas: Variedad de la tarea, Identidad de la tarea, Importancia de la tarea, Autonomía para la realización de la tarea y Retroalimentación.

- **Dimensiones e indicadores**

La dimensión condiciones personales, tiene como indicadores: Personalidad, trabajo en efectivo con otros y condiciones demográficas, social y cultural; la dimensión identidad con la tarea, tiene como indicadores: Resolución de problemas, capacidad para organizar su propio trabajo y logros y metas personales; la dimensión competencias laborales, tiene como indicadores: Conocimiento del Trabajo y capacitaciones; la dimensión actitud en el trabajo, tiene como indicadores: Compromiso en el trabajo y comunicación con el cliente; la dimensión aptitud en el trabajo, tiene como indicadores: Capacidad de respuesta, proactividad y relaciones interpersonales

- **Escala de medición:** Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La población objeto de estudio de la presente investigación estuvo conformada por 50 asesores entre hombres y mujeres del área de redes sociales de una institución financiera, Trujillo, 2022. Estos 50 asesores están distribuidos entre las ciudades de Lima y Trujillo.

- **Criterios de inclusión:** Se contó con la participación libre de los colaboradores de redes sociales de la entidad financiera, se tuvo en cuenta a colaboradores cuyo contrato era Indeterminado y a colaboradores cuyo tiempo de trabajado superaba más de 1 año en la entidad financiera.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyo a colaborades de redes sociales de la sede Lima, se les indicó a los colaboradores de redes sociales de la entidad financiera, que en cualquier momento estaban en la disponibilidad de retirarse del trabajo de investigación si así lo consideraban pertinente. Además, no se consideró a los asesores que viene laborando menor a 6 meses.

Muestra:

Para la realización del trabajo de investigación se tomó en cuenta solamente a los 20 asesores del área de redes sociales de la sede Trujillo de una entidad financiera-Trujillo, 2022.

Muestreo

Para la establecer la muestra se aplicó el muestreo No Probabilístico por Conveniencia, pues la muestra fue utilizada de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de los colaboradores de formar parte de la muestra.

El área a investigar se encuentra dividida en 2 ciudades diferentes llegando a optar por los trabajadores de la ciudad de Trujillo, porque dichos trabajadores abarcan todas las redes sociales de la entidad financiera (Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn). Los 20 asesores de redes sociales, está conformado por 8 varones y 12 mujeres.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual nos permitió obtener recopilación de información sobre las variables. Esta técnica fue utilizada para poder aplicar dos cuestionarios sobre motivación y otro sobre desempeño laboral; los cuales indicaron que sí existe vínculo entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de redes de una entidad financiera, Trujillo, 2022.

Instrumentos:

En el trabajo de investigación se utilizó el instrumento del cuestionario, la cual fue elaborada en base a un conjunto de preguntas, la cual fue aplicada a los asesores de redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022.

- **Cuestionario para evaluar la motivación:** Para el recojo de la información de nuestra investigación se extrajo de Livias (2017) y está conformado por 5 dimensiones: Variedad de la tarea, Identidad con la tarea, Importancia de la tarea, Autonomía para la realización de la tarea y Retroalimentación. Tuvo un total 25 ítems. Se desarrolló mediante la escala de Likert: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre. En la variable se tuvo en cuenta los siguientes niveles: Bajo: 25 - 59, Medio: 60 - 93 y Alto: 94 variable se evaluó en función de 5 dimensiones, siendo estas: Variedad de la tarea, Identidad de la tarea, Importancia de la tarea, Autonomía para la realización de la tarea y Retroalimentación.
- **Cuestionario para evaluar el desempeño laboral:** Para el recojo de la información de nuestra investigación se extrajo de Reyes y Zárate (2016) y está conformado por 5 dimensiones: Condiciones Personales, Condiciones de desempeño, Competencias del colaborador, Actitud en el trabajo y Aptitud en el trabajo. Tuvo un total 25 ítems. Se desarrolló mediante la escala de Likert: (1) Pésimo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno, (5) Óptimo. En la variable se tuvo en cuenta los siguientes niveles: Bajo: 28 - 66, Medio: 67 - 104 y Alto: 105 - 142

Validación y Confiabilidad de los instrumentos Validación

Para la validación del cuestionario se realizó mediante la ficha técnica propuesta por Livias, (2017) y Reyes y Zárate, (2016). (Anexo 3).

La confiabilidad de los fundamentos se determinó mediante el Alfa de Cronbach, el cual se desarrolló mediante el Software IBM Statistic 25.

- El Alfa de Cronbach para el formulario de motivación fue 0.779, esto indica que tiene una confiabilidad respetada. (Anexo 4).
- El Alfa de Cronbach para el formulario desempeño laboral fue 0.739, esto indica que tiene una confiabilidad respetada. (Anexo 4).

3.5. Procedimientos

El procedimiento realizado fue de la siguiente manera:

Se solicitó el permiso al supervisor de la entidad financiera para realizar el trabajo de investigación, se indagó mediante libros, tesis, artículos científicos relacionados al tema a investigar, se eligió la técnica y la herramienta de investigación, que fue la encuesta la cual tuvo dos cuestionarios una para motivación y la otra para desempeño laboral 25 preguntas de motivación y 28 preguntas de desempeño Laboral, se procedió a diseñar el cuestionario con las 25 y 28 premisas para ambas variables, se llegó aplicar el cuestionario a cada uno de los elementos de la muestra establecida, se realizó la tabulación de los datos obtenidos a través del Software Microsoft Excel, se utilizó el Software IBM SPSS Statistics 25, se procedió a interpretar las gráficas de los datos obtenidos y Finalmente se procedió analizar e interpretar los datos obtenidos además de elaborar las conclusiones y las recomendaciones respectivas.

3.6. Método de análisis de datos

La investigación respectiva se llevó a cabo por medio de la siguiente relación estadística.

- **Estadística Descriptiva**

- Elaboración de la matriz BDD (base de datos) sobre la motivación y sobre el desempeño laboral.
- Elaboración de las tablas de frecuencia.
- Elaboración de los gráficos estadísticos

- **Estadística Inferencial**

- Se elaboró la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, se utilizó esta prueba dado que la muestra fue 20 asesores de Redes Sociales de la entidad financiera y además se utilizó un nivel de significancia del 5%.
- En el desarrollo de los objetivos se llegó a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson.
- Se llegó a utilizar prueba estadística paramétricas respectivamente, la cual permitió identificar la relación y nivel de asociación entre las variables motivación y desempeño laboral. (Anexo 5).

3.7 Aspectos éticos

En la investigación, se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos.

Beneficencia: Se protegió la identidad de los encuestados en todo momento.

Autonomía: Se optó por realizar el trabajo de investigación a criterio personal. **Ética**

Profesional: Se realizó el trabajo de investigación respetando el aporte de los autores a investigar.

Justicia: Los datos estadísticos manifestados en el trabajo de investigación se basó respetando la verdad de datos fidedignos.

Se utilizó el consentimiento informado dado a cada uno de los sujetos de investigación, a través del cual se dio a conocer los objetivos de la investigación, el tratamiento de los datos recogidos y la característica voluntaria de su participación. Se ha respetado el código de ética de la investigación de la UCV.

IV. RESULTADOS

Se presenta y se procede analizar los resultados, la cual se muestra en las siguientes tablas estadísticas.

4.1 Objetivo general:

Determinar el vínculo entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022.

Tabla 1

Vínculo entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022

		Desempeño laboral					
		Alto		Medio		Bajo	
		N	%	N	%	N	%
Motivación	Alto	5	25%	0	0%	0	0%
	Medio	11	55%	4	20%	0	0%
	Bajo	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	16	80%	4	20%	0	0%

Nota: Base de datos del cuestionario

Interpretación:

La tabla 1 mostró que al vincular la variable motivación laboral con desempeño laboral, se encontró que cuando la motivación laboral está en un nivel medio, que corresponde el 20% de los asesores de redes sociales de la entidad financiera, se obtuvo un nivel medio en el desempeño laboral, contrariamente cuando se presentó un nivel alto en la motivación laboral, del 25% de los asesores de redes sociales de la entidad financiera, se obtuvo un nivel alto de rendimiento en el trabajo (desempeño laboral). Por lo tanto, el aumento de la motivación hace que el desempeño laboral los asesores aumente, estos resultados nos indican que existe vínculo positivo entre motivación y desempeño laboral

Tabla 2

Correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022

		MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Pearson	MOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	,511*
		Sig. (bilateral)	,021
		N	20
	DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	,021
		N	20

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 2 se verificó que la prueba de hipótesis general presentó un valor de 0.021, el cual viene hacer inferior al nivel de significancia ($\alpha=0.05$ %); por ende, podemos afirmar que existe vínculo entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de redes sociales de la entidad financiera.

También, se verificó que el coeficiente de correlación Pearson es 0.511, esto reflejó que existe una correlación positiva moderada

4.2 Objetivo específico 1:

Identificar el vínculo entre la motivación y las condiciones personales de los asesores en redes sociales de una Entidad Financiera -Trujillo, 2022.

Tabla 3

Vínculo entre la motivación y las condiciones personales del desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022

		Condiciones personales					
		Alto		Medio		Bajo	
		N	%	N	%	N	%
Motivación	Alto	5	25%	0	0%	0	0%
	Medio	9	45%	6	30%	0	0%
	Bajo	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	14	70%	6	30%	0	0%

Nota: Base de datos del cuestionario

Interpretación:

La tabla 3 mostró que al vincular la variable motivación laboral con desempeño laboral, se encontró que cuando la motivación laboral está en un nivel medio, que corresponde el 30% de los asesores de redes sociales de la entidad financiera, se obtuvo un nivel medio en el desempeño laboral, contrariamente cuando se presentó un nivel alto en la motivación laboral, del 25% de los asesores de redes sociales de la entidad financiera, se obtuvo un nivel alto de rendimiento en el trabajo (desempeño laboral). Por lo tanto, el aumento de la motivación hace que el desempeño laboral los asesore aumente, estos resultados nos indican que existe vínculo positivo entre motivación y desempeño laboral.

Tabla 4

Correlación entre la motivación y las condiciones personales desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022

Correlación		Motivación	Condiciones Personales
Motivación	Correlación de Pearson	100%	,670**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Condiciones Personales	Correlación de Pearson	,670**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

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

Interpretación:

En la tabla 4 se verificó que la prueba de hipótesis específica 1 presentó un valor de 0.001, el cual viene hacer inferior al nivel de significancia ($\alpha=0.05$ %); por ende, podemos afirmar que existe vínculo entre la motivación y las condiciones personales de los asesores de redes sociales de la entidad financiera.

También, se pudo verificar que el coeficiente de correlación Pearson es 0.670, esto reflejó que existe una correlación positiva moderada.

4.3 Objetivo específico 2:

Identificar el vínculo entre la motivación y la aptitud en el trabajo de los asesores en Redes sociales de una Entidad Financiera -Trujillo, 2022.

Tabla 5

Vínculo entre la motivación y la aptitud en el trabajo del desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022

		Aptitud en el trabajo					
		Alto		Medio		Bajo	
		N	%	N	%	N	%
Motivación	Alto	2	10%	3	15%	0	0%
	Medio	4	20%	9	45%	2	10%
	Bajo	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	6	30%	12	60%	2	10%

Nota: Base de datos del cuestionario

Interpretación:

La tabla 5 mostró que al vincular la variable motivación laboral con desempeño laboral, se encontró que cuando la motivación laboral está un nivel medio, que corresponde el 45% de los asesores de redes sociales de la entidad financiera, se obtuvo un nivel medio en el desempeño laboral, contrariamente cuando se presentó un nivel alto en la motivación laboral, del 10% de los asesores de redes sociales de la entidad financiera, se obtuvo un nivel alto de rendimiento en el trabajo (desempeño laboral). Por lo tanto, el aumento de la motivación hace que el desempeño laboral los asesores aumente, estos resultados nos indican que existe vínculo positivo entre motivación y desempeño laboral.

Tabla 6

Correlación entre la motivación y la aptitud en el trabajo del desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022

Correlaciones		Motivación	Aptitud en el Trabajo
Pearson	Motivación	1	,508 ^a
	Correlación de Pearson		,022
	Sig. (bilateral)		,022
	N	30	30
Pearson	Aptitud en el Trabajo	,508 ^a	1
	Correlación de Pearson		,022
	Sig. (bilateral)		,022
	N	30	30

^a La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 6 se verificó que la prueba de hipótesis específica 2 presenta un valor de 0.022, el cual viene hacer inferior al nivel de significancia ($\alpha=0.05$ %); por ende, podemos afirmar que existe vínculo entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de Redes sociales de una Entidad Financiera -Trujillo, 2022.

También, se puede verificar que el coeficiente de correlación Pearson es 0.508, esto reflejó que existe una correlación positiva moderada.

Prueba de normalidad para probar la hipótesis corresponde al objetivo General.

Tabla 7

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de la motivación y el desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022

Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk		
	Shapiro-Wilk	
	Estadístico G	Sig.
MOTIVACIÓN	,915	,079
DESEMPEÑO LABORAL	,928	,141

Interpretación:

En la tabla 7 se verificó que la variable motivación y desempeño laboral provienen de una estructuración accesible, en la cual se verifica que el $p-v = 0.079 > 0.05$; $0.141 > 0.05$ es superior al nivel de significancia $\alpha = 0.05$.

Prueba de normalidad para probar la hipótesis corresponde al objetivo específico 1.

Tabla 8

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de la motivación y las condiciones personales desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Motivación	,915	20	,079
Condiciones Personales	,955	20	,443

^a. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En la tabla 8 se verificó que la variable motivación y las condiciones personales del desempeño laboral provienen de una estructuración accesible, en la cual se verifica que el $p-v=0.079 > 0.05$; $0.443 > 0.05$ es superior al nivel de significancia $\alpha = 0.05$.

Prueba de normalidad para probar la hipótesis corresponde al objetivo específico 2.

Tabla 9

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de la motivación y la aptitud en el trabajo del desempeño laboral de los asesores en redes sociales de una entidad financiera, Trujillo, 2022

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Motivación	.915	20	.079
Aptitud en el Trabajo	.954	20	.433

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En la tabla 9 se verificó que la variable motivación y la aptitud en el trabajo desempeño laboral provienen de una estructuración accesible, en la cual se verifica que el $p\text{-}v=0.079 > 0.05$; $0.433 > 0.05$ es superior al nivel de significancia $\alpha = 0.05$.

V. DISCUSIÓN

Según los datos obtenidos y señalados en la tabla 1, se verificó que cuando la motivación laboral es un nivel medio correspondiente al 20% (4 colaboradores) de los asesores de redes sociales, se obtuvo un nivel medio en el desempeño laboral, no obstante, en el momento en que se presentó un nivel alto en la motivación laboral correspondiente al 25% (5 colaboradores) de los asesores de redes sociales, se obtuvo un nivel alto en el desempeño laboral. Por lo tanto, el aumento de la motivación hace que el desempeño laboral de los asesores aumente, estos resultados nos indican que existe un vínculo positivo entre las variables motivación laboral y desempeño laboral.

Los resultados tuvieron similar comportamiento a los resultados obtenidos por Livias (2017) titulado: Motivación y el desempeño laboral de los operarios, manifestó que en su trabajo de investigación existe relación significativa alta manifestada en la motivación laboral y el desempeño laboral. Además, manifestó la motivación laboral es fundamental dentro de la empresa para preservar un nivel alto dentro de todos los colaboradores de la organización. Por lo tanto, podemos conectarlo con el trabajo realizado por Enriquez (2014) en su obra sobre motivación y desempeño laboral, lo cual determinó que el grado de motivación laboral tiene predominio revelador positivamente en el desempeño de los empleados.

A su vez, se asemeja a la investigación realizada por Murga (2013) en el trabajo titulado: Clima laboral en la motivación de los colaboradores de la empresa Danper S.A.C. Indicó que el 67% de la población encuestada llegaron a considerar que existen varios estímulos de progreso y motivación laboral propiamente dicha y que son componentes muy importantes para la motivación laboral de todos los colaboradores. Los efectos de la investigación realizada dan como relación dicha por Murga que los estímulos tienen mucha relación con la aptitud del trabajador y su desempeño laboral.

De acuerdo a la teoría de la motivación plateada por Naranjo (2009), manifestó que la motivación viene hacer la capacidad de que tiene el individuo para fijar meta, estos están relacionados con patrones de conducta ya sea biológicas, psicológicas, sociales y culturales. Además, señaló que la motivación se logra de diferentes formas pues cada individuo metas y objetivos diferentes, Por ende, de esta forma logramos ver qué se compara con la información que se logró recolectar que las condiciones personales y sus logros eso ayudan a mejorar su desempeño.

La tabla 2, muestra la comprobación de la hipótesis general el cual presentó un valor de $(0.021 < 0.05)$ menor al nivel de significancia; por ende, se afirmó que existe vínculo entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de redes sociales de la entidad financiera. También, se verificó que el coeficiente de correlación Pearson es 0.511, esto reflejó que existe una correlación positiva moderada

Los resultados tuvieron similar comportamiento a los resultados obtenidos por Reynaga (2015) obtuvo una correlación de $Rho=0.049$ lo cual se llegó a indicar que hay una correlación positiva moderada frente al objetivo que se había planteado referente a relación de la dimensión de desarrollo profesional.

La tabla 3, se verificó que cuando la motivación laboral era de un nivel medio, que corresponde el 30% (6 colaboradores) de los asesores de redes sociales, se obtuvo un nivel medio en las condiciones personales del desempeño laboral, por otro lado, cuando se presentó un nivel alto en la motivación laboral, del 25% (5 personas) de los asesores de redes sociales, se obtuvo un nivel alto en las condiciones personales. Por lo tanto, el aumento de la motivación hace que el desempeño en las condiciones personales de los asesores aumente, estos resultados nos indican que existe un vínculo positivo entre las variables motivación laboral y condiciones personales

Los resultados tuvieron similar comportamiento a los resultados obtenidos por Hernández (2017) con su obra factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción personal. Nos indicó que los trabajadores tienden a motivarse cuando hay de por medio un reconocimiento o logro personal o individual, ya que tiene peso en las metas y ambiciones y como poder lograrlo,

por ende, entre más esfuerzo realizan cumplir sus metas mejor desempeño laboral tendrán, de igual forma dicho estudio realizado.

A su vez, se asemeja a la investigación realizada por Burgas, G y Wiesse S (2018,) en el trabajo titulado: La motivación y desempeño laboral del personal burócrata de una empresa agroindustrial, mencionó que es importante dar capacitación y dar peso a los sueldos y prestaciones de los colaboradores. En nuestra investigación, la motivación tiene un peso demasiado, ya que el trabajador al estar motivado se siente cómodo y siente que tiene peso en la empresa, tiene el sentimiento de valor y calidez logrando de esta forma aumentar el desempeño laboral en la entidad para finalmente conseguir darle mayor rentabilidad a organización.

De acuerdo a la teoría del desempeño laboral planteada por Araujo y Guerra (2007), manifestó que el desempeño profesional viene hacer el grado de desempeño obtenido por los trabajadores y de esta manera lograr los objetivos y metas planteadas por la empresa, pero al observar los indicadores de los cuestionarios y resultados de nuestra investigación hemos analizado que tiene mucha más importante los objetivos personales y un buen ambiente laboral en su desempeño del trabajador.

La tabla 4, muestra la comprobación de la hipótesis específica n°1 el cual presentó un valor de ($0.001 < 0.05$) menor al nivel de significancia; por ende, se afirmó que existe vínculo entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de redes sociales de una entidad financiera. También, se verificó que el coeficiente de correlación Pearson es 0.670, esto reflejó que existe una correlación positiva moderada.

Los resultados tuvieron igual comportamiento a los resultados obtenidos por Reátegui (2017) obtuvo una correlación de Pearson de (0.581) lo cual se llegó a indicar que hay una correlación positiva media en las dimensiones estudiadas salario y beneficios.

La tabla 5, se verificó que cuando la motivación laboral está en un nivel medio, que corresponde el 45% (9 colaboradores) de los asesores de redes sociales, se obtuvo un nivel medio en la aptitud en el trabajo del desempeño laboral,

contrariamente cuando se presentó un nivel alto en la motivación laboral, del 10% (2 colaboradores) de los asesores de redes sociales, se obtuvo un nivel alto en la aptitud en el trabajo. Por lo tanto, el aumento de la motivación hace que el desempeño en la aptitud en el trabajo de los asesores aumente, estos resultados nos están indicando que existe un vínculo positivo entre las variables motivación laboral y la aptitud en el trabajo

Los resultados tuvieron similar comportamiento a los resultados obtenidos por Huamán (2018) en su obra titulada: La Motivación y desempeño profesional en trabajadores del centro de salud Belenpampa, Cusco, manifestó que los trabajadores del hospital el 70,6 % del personal femenino, sí se encuentra motivada y logran desempeñar su labor de forma eficiente. Además, indicó que el desempeño laboral propuesto de tareas realizadas en relación a la motivación aumentó un porcentaje de 43,1% y en relación al civismo en la motivación. Finalmente concluyó que todos los colaboradores asistenciales se encuentran altamente motivados con su centro de labor.

A su vez, se asemeja lo mencionado por Wislow (1911), indicó que, si un empleado está sumamente motivado, podrá desempeñar bien el trabajo encomendado y por lo tanto la producción de la empresa mejorará y aumentará la rentabilidad. En nuestra investigación podemos observar que el trabajador entusiasmado y lleno de energía tiene mejores resultados por el su desempeño laboral va en aumento, de esta forma entre mejor se sienta su rendimiento irá al alza.

De acuerdo a la teoría del desempeño laboral plateada por Bueno (2013), mencionó algunos objetivos básicos para determinar la evaluación del desempeño laboral son los siguientes: Se debe medir el potencial humano, brindar oportunidades, condiciones necesarias para una cooperación eficaz de los miembros de la organización, brindar descripciones precisas. Comparándolo con los resultados obtenidos en esta investigación se afirmó que el desempeño laboral se mide por 4 factores: Medir el potencial humano, brindar oportunidades de desarrollo, condiciones necesarias, brindar descripciones precisas. los cuales son claves para el rendimiento óptimo del trabajador en su puesto laboral, faltando uno de estos es cuando no se aprovecha las capacidades del personal de trabajo.

La tabla 6, muestra la comprobación de la hipótesis específica 2 el cual presentó un valor de ($0.022 < 0.05$) menor al nivel de significancia; por ende, se afirmó que existe vínculo entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de redes sociales de una entidad financiera. También, se verificó que el coeficiente de correlación Pearson es 0.508, esto reflejó que existe una correlación positiva moderada.

Los resultados tuvieron igual comportamiento a los resultados obtenidos por Almeida (2018) obtuvo una correlación de Pearson de (0.703) lo cual llegó a indicar que hay una correlación positiva alta existiendo una conexión positiva sumamente alta entre la motivación laboral y la conexión en función a la autoridad de los colaboradores de la empresa Wong.

En la investigación se tuvo como referencia a bases teóricas como Ramírez (2013) en su investigación: Diseño del encargo y desempeño laboral personal, manifestó que el desempeño laboral personal es un ente sumamente importante pues permite precisar operacionalmente en cuatro componentes, estos están manifestados en los distintos colocaciones y roles de trabajo estos vienen surcar: desempeño de ministerio, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo.

Además, Huerta (2017) nos indicó que la motivación es una acción que nos permite realizar algo, lo contrario a esta es la perseverancia la cual nos permite realizar una acción y luego lograr la meta deseada por la organización. Debido a ello podemos identificar que el ser humano es un ser emocionalmente activo, de esta manera las sensaciones que podamos expresar se verán reflejado en desempeño profesional de la empresa. Si no existieran las emociones, el individuo no tendría la magnitud de apreciar, meditar, expansionarse y sufrir las experiencias que encuentra, construye y acumula a lo largo de su existencia.

Con respecto a las bases teóricas de las dimensiones de la investigación se tuvo como referencia a Palmar y Valero (2014) indicó que las condiciones personales dependen de la motivación. Para lograrlo se necesita una serie de factores personales, familiares, religiosos, políticos, económico. La condición humana es una terminología que abarca la totalidad de las experiencias vividas como seres humanos frente a los retos de la vida.

Se llegó a completar la investigación con Sierra (2014) indicó que la aptitud en el trabajo, la cual viene hacer las habilidades particulares del individuo que le permite lidiar frente a incertidumbres, inestabilidad laboral, baja motivación, etc. Acá se evaluó la competencia de un individuo para efectuar de modo adecuado una determinada actividad planteada por la organización. En el mundo globalizado busca en sus colaboradores nuevas destrezas para bonificar al incremento de la empresa; para ello se debe tener en cuenta las siguientes características: Capacidad de respuesta, lealtad, proactividad, asertividad, trabajo en equipo, etc.

Las principales fortalezas que se manifestó en la investigación fueron: Nos permitió realizar un análisis estadístico con la base de datos obtenidos de la encuesta, se aplicó la encuesta en una sola vez, la muestra a investigar eran compañeros de trabajo de la entidad financiera y se contó con la predisposición de los asesores de redes sociales de forma rápida.

Las principales debilidades que se manifestó en la investigación fueron: Nos limitó poder conocer y profundizar los sentimientos, sensaciones, aptitudes y actitudes de la entidad financiera en su rubro de mercado, la utilización del software SPSS y macros de Excel.

La relevancia de la investigación se basó en que se pudo encontrar correlaciones entre la motivación y desempeño laboral; también nos permitió estudiar problemas diarios de la vida diaria como la motivación y el desempeño laboral, se nos permitió demostrar resultados en nuestra investigación a través de la encuesta realizada a los asesores de redes sociales.

VI. CONCLUSIONES

1. En el trabajo de investigación, de acuerdo al objetivo general se determinó existe un vínculo positivo moderado (Pearson=0.511) entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores de redes sociales de una entidad financiera, permitiendo asegurar que a medida que aumenta el nivel de motivación, se demuestra también que aumenta el desempeño laboral, por lo tanto, la motivación mejora el desempeño laboral.
2. De acuerdo con el primer objetivo específico se identificó que existe un vínculo positivo moderado (Pearson=0.670) entre la motivación y las condiciones personales en los asesores de redes sociales de una entidad financiera, permitiendo asegurar que a medida que aumenta el nivel de motivación, se demuestra que también aumenta las condiciones personales del desempeño, por ende, la motivación mejora las condiciones personales del desempeño laboral.
3. De acuerdo con el segundo objetivo específico se delimitó que existe un vínculo positivo moderado (Pearson=0.508) entre la motivación y la aptitud en el trabajo en los asesores de redes sociales de una entidad financiera, permitiendo asegurar que a medida que aumenta el nivel de motivación, se demuestra que también aumenta la aptitud en el trabajo del desempeño, por ende, la motivación mejora la aptitud en el trabajo del desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. El gerente de la entidad financiera debe realizar un seguimiento continuo a las políticas de incentivos de la organización para generar una mayor motivación entre los asesores de redes sociales de la entidad financiera con el propósito de aumentar su desempeño laboral.
2. Al subgerente de la entidad financiera implementar políticas flexibles para que los asesores puedan organizar sus tiempos y aumentar su productividad y de esa manera mejor la motivación de los asesores de redes sociales con el propósito de aumentar las condiciones personales en el desempeño laboral.
3. El supervisor de redes sociales debe estar pendiente del personal a su cargo y debe fomentar el trabajo en equipo y la comunicación para generar una mayor motivación entre los asesores de redes sociales de la entidad financiera con el propósito de aumentar la aptitud en el trabajo en el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). Evaluación por competencias Evaluación 360°. (3° edición). Editorial Granica México
- Almeida, K. (2018). Motivación Laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016. Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/490>.
- Bach, G. (2015). La Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/805>.
- Bautista, R, Cienfuegos, R y Aguilar, E (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Universidad Peruana Unión. Recuperada de <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/1417Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026.pdf>
- Bizneo. (2019). Las competencias laborales más demandadas [Publicación de Blog]. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/tipos-de-competencias-laborales>
- Bueno, M. (2013). Evaluación de desempeño como visualizador de rendimiento [Publicación de Blog]. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/03/evaluacion-de-desempeno-como-visualizador-de-rendimiento/>
- Burga, G., y Wiese, S. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1108>.
- Chiavenato, I. (2000 a). Administración de *Recursos Humanos*. Edición Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2000 b). Administración de *Recursos Humanos*. (5° edición). Editorial Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2000 c). *Administración de Recursos Humanos*. (7° edición). Editorial Mc Graw Hill.
- Dessler, Gary. (2009). *Administración de personal*. Editorial Prentice Hall México.
- Dessler, G., y Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. (5° edición). Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Enríquez, J (2014). *Motivación y Desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. Universidad de Morelos. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/99>
- Gonzales, D (2002). *Motivación Laboral*. Universidad Autónoma de Nueva León. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/1061/1/1020149014.PDF>
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. (10ª edición). Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, C. (2017). *Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de postgrados Fac-Muestras*. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/621>.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (14° edición). Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Livias, E. (2017). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C de la ciudad de Trujillo 2017*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/116487>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Huamán, M. (2018). "Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco". Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37187>
- Huerta, F. (2017). *Motivación y Desempeño laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash, 2016*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11993/huerta_ff.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Maslow, A. (1943). Theory of Human Motivation. Edition Abika Nueva York.
- Matthew, K (2008). El gerente de los sueños. Editorial Empresa Activa
- Murga, V (2013). Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Danper S.A.C. Trujillo - La Libertad. Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4215>
- Naranjo, M. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Palmar G., Rafael S.; Valero U., Jhoan M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Peale, M. (2006). De la motivación a la acción. Spanish Edition
- Ramírez, R (2013). Diseño del trabajo y desempeño laboral individual. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10486/13039>
- Reátegui, L (2017). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/935>
- Reyes, R., & Zárate, D. (2016). Factores del clima organizacional que afectan en desempeño laboral en el Banco Banbif de Trujillo, 2016. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10616/Reyes%20Ro>

bles%20Ricardo%20Anthoniev%20%20Zarate%20Perira%20Diego%20Alonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Reynaga, Y (2015). Motivación y Desempeño Laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/245>
- Rios, R. (2017). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1647/rios_rr.pdf?sequen
- Robbins, S y Coulter, M. (2005). Administración. (8ª edición). Editorial Pearson Educación.
- Robbins, P., y Judge, A. (2013). Comportamiento Organizacional. (15º edición) Editorial Pearson Educación.
- Salas, R., Díaz, L., y Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Recuperado de <https://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n4/ems13412.pdf>
- Serrano, K (2016). Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4841>
- Sierra, D. (2014). Importancia de las aptitudes y actitudes en el ámbito empresarial. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/29/importancia-de-laaptitudesy-actitudes-en-el-ambito-empresarial/>
- Ticona, J. (2020). Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades Nacionales. Revista de la 35 investigación científica de la escuela de posgrado. <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2020.3.190>

- Torres, C., Rengifo, R., Torres, W. y Seijas, J. (2021). Asociación entre motivación y rendimiento académico en los estudiantes del 1er ciclo de la carrera de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Amazónico. [http:// doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.262](http://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.262)
- Valenzuela, R. (2021). Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Regional del Cusco. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57291/Valenzuela_RRN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, I. y Chiguay, C. (2017). La motivación y su relación con el desempeño laboral en Pardos San Isidro. <https://core.ac.uk/download/pdf/228576541.pdf>
- Vasquez, A. y Lopez, J. (2019). Motivación extrínseca e intrínseca y satisfacción con la vida en deportistas universitarios. Enseñanza e Investigación en Psicología. <https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/61/50>
- Winslow, F (1911). Principios de la administración científica. (4º edición). Editorial El Ateneo.
- Zavala, O (2014). Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. Instituto Politécnico Nacional. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6176/4/DDMEGHO> 26.p
- Zuta, N., Castro, L. y Zela, L. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: Motivación	Es el desarrollo mediante el cual el individuo se fija metas, emplea los medios adecuados y mantiene una buena conducta para lograr una determinada meta. (Naranjo 2009)	Se refiere a la variable motivación y a sus 5 dimensiones correspondientes. Para su medición se utilizó un cuestionario con 25 ítems. Para valorar la variable se tuvo en cuenta los niveles: Baja: 25 – 59 Media: 60 – 93 Alta: 94 – 127	Variedad de la Tarea	Oportunidad de realizar diferentes tareas	Ordinal Escala Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Trabajo rutinario y predecible	
				Esfuerzo visible e identificable	
			Identidad con la tarea	Trabajo organizado	
				Cientes afectados por el servicio recibido.	
			Importancia de la tarea	Reconocimiento	
				Bienestar de las personas por el trabajo realizado.	
			Autonomía para la realización de la tarea	Decisión	
				Libertad	
				Discreción	
			Retroalimentación	Conocimiento	
				Autoevaluación	
				Trabajo desarrollado adecuadamente	
Interés como persona					
	Hospitalidad.				
	Sentido de equipo				

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral	Es el grado de desempeño alcanzado por los trabajadores para lograr los objetivos de la empresa en un tiempo determinado. (Araujo y Guerra (2007))	Se refiere a la variable Desempeño laboral y a sus 5 dimensiones. Para su medición se utilizó un cuestionario con 28 ítems. Para valorar la variable se tuvo en cuenta los niveles: Baja: 28 – 66 Media: 67 – 104 Alta: 105 – 142	Condiciones Personales	Personalidad	Ordinal Escala Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Trabajo en efectivo con otros	
				Condiciones demográficas, social y cultural	
			Condiciones de Desempeño	Resolución de problemas	
				Capacidad para organizar su propio trabajo	
			Competencias Laborales	Logros y metas personales.	
				Conocimiento del Trabajo	
			Actitud en el trabajo	Capacitaciones	
				Compromiso en el trabajo	
			Aptitud en el trabajo	comunicación con el cliente	
Capacidad de respuesta					
Proactividad					
	Relaciones interpersonales				

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (Encuesta)

CUESTIONARIO DE LA MOTIVACIÓN

(Livas, 2017)

A continuación, presentamos el cuestionario que pretende medir el desempeño laboral de los asesores de Redes Sociales de una institución Financiera Trujillo, 2022.

Los enunciados están referidos a cómo se siente, percibe usted como trabajador respecto a sus compañeros, jefes directos y a su centro de trabajo.

I. DATOS GENERALES:

SEXO: Masculino ()

Femenino ()

II. INSTRUCCIONES

Por favor, lea con atención y marque con una equis (X) en la alternativa que mejor se adecue a su criterio.

(1): Nunca (2): Casi Nunca (3): A veces (4): Casi Siempre (5): Siempre

ÍTEMS	1	2	3	4	5
D1: VARIEDAD DE LA TAREA					
1. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades					
2. Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo					
3. El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
4. Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes					
5. La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					

D2: IDENTIDAD CON LA TAREA					
6. Completo una tarea de principio a fin.					
7. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables					
8. Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
9. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
10. Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
11. Los clientes se ven beneficiados por el trabajo que realizo.					
D3: IMPORTANCIA DE LA TAREA					
12. Lo que realizo afecta el bienestar de mis compañeros de muchas maneras importantes.					
13. Lo que realizo es de mínimas consecuencias para mis compañeros de trabajo.					
14. Mi trabajo es muy importante para el funcionamiento de la empresa.					
15. Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
D4: AUTONOMÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LA TAREA					
16. Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo					
17. Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo					
18. Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones					
19. Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor					
20. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
D5: RETROALIMENTACION					
21. Mi jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
22. El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.					
23. El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.					
24. Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.					
25. Mi trabajo me provee indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

(Reyes & Zárate, 2016)

A continuación, presentamos el cuestionario que pretende medir el desempeño laboral en los asesores de Redes sociales de una institución Financiera Trujillo, 2022.

Los enunciados están referidos a cómo actúa, percibe usted como trabajador respecto a sus compañeros, jefes directos y a su centro de trabajo.

I. DATOS GENERALES:

SEXO: Masculino ()

Femenino ()

II. INSTRUCCIONES

Por favor, lea con atención y marque con una equis (X) en la alternativa que mejor se adecue a su criterio.

(1): Pésimo (2): Malo (3): Regular (4): Bueno (5): Óptimo

ÍTEMS	1	2	3	4	5
D1: CONDICIONES PERSONALES					
1. ¿Cómo calificaría usted, la preparación que tiene para afrontar retos y problemas de su puesto de trabajo?					
2. Cómo califica usted que mantiene la postura frente a los objetivos trazados por la Entidad Financiera?					
3. ¿Cómo califica usted que mantiene la postura frente al trabajo bajo presión?					
4. ¿Cómo calificaría usted, la cooperación que hay entre sus compañeros de trabajo?					
5. ¿Cómo calificaría usted, el trabajo en equipo que se da en su oficina hacia el cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad Financiera?					
6. Cómo califica usted, la comunicación que mantiene con sus compañeros de trabajo?					

7. ¿Cómo califica usted, la afinidad que se da en su equipo de trabajo?					
8. ¿Cómo califica usted, la empatía que se da en su equipo de trabajo?					
D2: CONDICIONES DE DESEMPEÑO					
9. ¿Cómo califica usted, su preparación para resolver los problemas de su oficina?					
10. ¿Cómo calificaría usted, la resolución de problemas que se dan en su oficina?					
11. ¿Cómo calificaría usted, su capacidad de organizar su trabajo respecto hacia el enfoque de los objetivos de la Entidad Financiera?					
12. ¿Cómo calificaría usted, respecto a su organización de su trabajo, el cumplimiento de estas actividades?					
13. ¿Cómo considera usted, su cumplimiento con los objetivos y metas trazadas por la Entidad Financiera?					
14. ¿Cómo considera usted el planteamiento de los objetivos indicados por la Entidad Financiera?					
15. ¿Cómo calificaría usted, su esfuerzo empleado en el trabajo?					
D3: COMPETENCIAS DEL COLABORADOR					
16. ¿Cómo califica usted, su conocimiento de sus funciones para el cumplimiento del trabajo?					
17. ¿Cómo califica usted, su actualización sobre los nuevos y diferentes servicios que brinda la financiera a los usuarios?					
18. ¿Cómo califica frecuencia de capacitaciones que recibe el personal la Entidad Financiera?					
19. ¿Qué valor les da a las capacitaciones recibidas?					
D4: ACTITUD EN EL TRABAJO					
20. ¿Cómo calificaría usted, el nivel de identificación e involucramiento que tiene respecto a su puesto de trabajo?					

21. ¿Cómo calificaría usted, el nivel de importancia de su puesto de trabajo para alcanzar los objetivos organizacionales de la Entidad Financiera?					
22. ¿Cómo calificaría usted, el grado en el que se siente parte de la familia de la Entidad Financiera?					
23. ¿Cómo calificaría usted, la comunicación que tienen los trabajadores con los clientes?					
24. ¿Cómo calificaría usted, que los clientes se sientan satisfechos con el trato recibido en la Entidad Financiera?					
D5: APTITUD EN EL TRABAJO					
25. ¿Cómo calificaría usted, su reacción ante preguntas repetitivas después que haberles brindado una respuesta?					
26. ¿Cómo calificaría usted, el desempeño de su función sin la necesidad de recurrir a un superior o supervisor, ante una duda o pregunta del cliente?					
27. ¿Cómo calificaría usted, el nivel de proactividad entre los trabajadores de la Entidad Financiera?					
28. ¿Cómo califica usted las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la Entidad Financiera?					

ANEXO 3: FICHA TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se obvió el juicio de expertos, porque la investigación se realizó en base a la ficha técnica propuesta por Livias, (2017) y Reyes & Zárate, (2016)

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA MOTIVACIÓN

(Livias, 2017)

Universo:	Los 18 colaboradores operarios del área de logística de la Empresa Guzmán Distribuciones de la ciudad de Trujillo, 2017.
Objeto del estudio:	Encuesta para medir el nivel de motivación de la Empresa Guzmán Distribuciones de la ciudad de Trujillo.
Tipo de muestra:	No aplica muestreo.
Tiempo de Realización de trabajo de campo:	El trabajo de campo se realizó en un 1 día.
Técnica de recolección de datos:	Encuesta a los 18 colaboradores.
Tamaño de la muestra y tipo de entrevista:	No aplica
Nivel de confianza:	No aplica
Margen de error:	No aplica
Encuesta realizada por:	Emiliano Livias Sánchez
Encuesta recomendada por:	Richard Hackman y Greg Oldham, 1980.
Fuente de financiación:	Journal of Applied Psychology
Personas por la que se indaga:	Colaboradores operarios del área de logística de la Empresa Guzmán Distribuciones de la ciudad de Trujillo.
Fecha de trabajo de campo:	21 de Julio del 2017

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL

(Reyes & Zárate, 2016)

Universo:	Los 14 colaboradores que laboran en las oficinas del Banco Banbif de la ciudad de Trujillo, 2016.
Objeto del estudio:	Encuesta para medir el nivel de desempeño laboral del Banco Banbif del Perú.
Tipo de muestra:	No aplica muestra
Tiempo de Realización de trabajo de campo:	El trabajo de campo se realizó en un 1 día.
Técnica de recolección de datos:	Entrevista al gerente de la oficina de la entidad financiera, y a un coordinador del área de recursos humanos. Asimismo, se encuestó a los 14 colaboradores.
Tamaño de la muestra y tipo de entrevista:	No aplica
Nivel de confianza:	No aplica
Margen de error:	No aplica
Encuesta realizada por:	Ricardo Reyes Robles y Diego Zárate Pereira
Encuesta recomendada por:	Centro de Desarrollo Profesional – Snell y Bohlander.
Fuente de financiación:	Universidad ICESI
Personas por la que se indaga:	Colaboradores de las oficinas del Banco Banbif de la ciudad de Trujillo, 2016.
Fecha de trabajo de campo:	24 de abril del 2016

ANEXO 4: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validez y confiabilidad del instrumento se realizó teniendo en cuenta la investigación propuesta por Livias, (2017) y Reyes y Zárate, (2016)

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO MOTIVACIÓN

Análisis de fiabilidad

Escala: Variable Motivación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,779	25

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Análisis de fiabilidad

Escala: Variable Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de ítems
0.739	28

ANEXO 5: FIGURA DE TABLAS

5.1 Motivación de los asesores de Redes Sociales de una Entidad Financiera -Trujillo, 2022.

Figura 1

Motivación de los asesores de redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022

BAJA	0%
TOTAL	100%

GRÁFICO N° 1 MOTIVACIÓN DE LOS ASESORES EN REDES SOCIALES



Interpretación:

En la gráfica 1 vemos que el 75% de los asesores en redes sociales de una entidad financiera presentaron un nivel de motivación medio, seguido de un 25% de los asesores que presentaron un nivel de motivación alto.

5.2 Condiciones personales del Desempeño Laboral de los asesores de Redes sociales de una Entidad Financiera -Trujillo, 2022

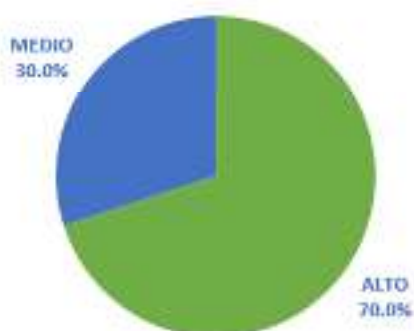
Figura 2

Motivación y las condiciones personales del desempeño Laboral de los asesores de redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022

CONDICIONES PERSONALES	
Alto	70%
Medio	30%
Bajo	0%
TOTAL	100%

GRÁFICO N°2. Condiciones Personales del Desempeño laboral en los trabajadores de Redes sociales

CONDICIONES PERSONALES



Interpretación:

En la gráfica 2 vemos que el 70% de los asesores en redes sociales de una entidad financiera presentaron un nivel de motivación alto, seguido de un 30% de los asesores que presentaron un nivel de motivación medio.

5.3 Aptitud en el Trabajo del Desempeño Laboral de los asesores de Redes sociales de una Entidad Financiera -Trujillo, 2022.

Figura 4

Motivación y la aptitud en el trabajo del desempeño laboral de los asesores de redes sociales de una entidad financiera -Trujillo, 2022

APTITUD EN EL TRABAJO	
Alto	30%
Medio	60%
Bajo	10%
TOTAL	100%

GRÁFICO N° 3 Aptitud en el trabajo del Desempeño Laboral de los colaboradores de Redes Sociales



Interpretación:

En la gráfica 3 vemos que el 60% de los asesores en redes sociales de una entidad financiera presentaron un nivel de motivación medio, seguido de un 30% de los asesores que presentaron un nivel de motivación alto y finalmente un 10% de los asesores que presentaron un nivel de motivación bajo.

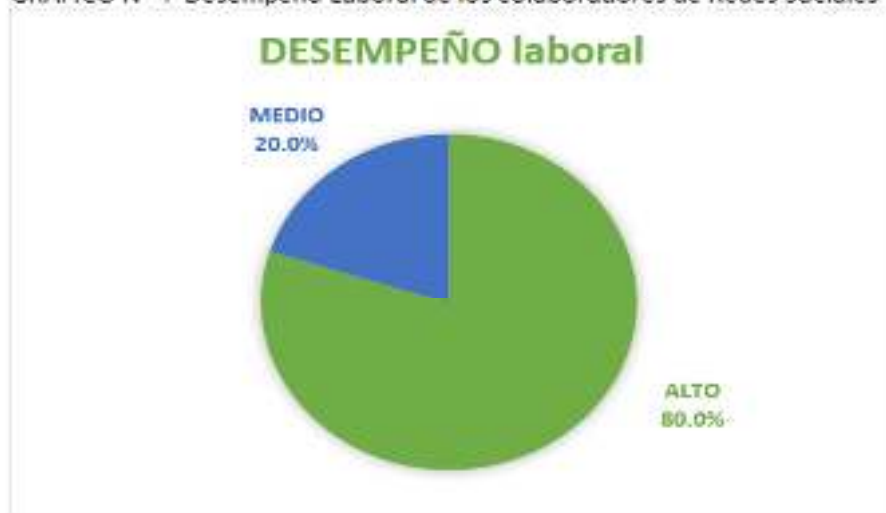
5.4 Desempeño Laboral de los asesores de Redes sociales de una Entidad Financiera -Trujillo, 2022.

Figura 5

Desempeño laboral de los asesores de redes sociales de una entidad financiera - Trujillo, 2022

DESEMPEÑO LABORAL	
Alto	80%
Medio	20%
Bajo	0%
TOTAL	100%

GRÁFICO N° 4 Desempeño Laboral de los colaboradores de Redes Sociales



Interpretación:

En la gráfica 4 vemos que el 80% de los asesores en redes sociales de una entidad financiera presentaron un nivel de motivación alto, seguido de un 20% de los asesores que presentaron un nivel de motivación medio.