

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI



Modalidad de titulación:

Ensayo o artículo académico

Título:

“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL PARA EL PERSONAL DE VENTAS EN
CONCESIONARIAS DE MANTA”

Autor:

Pinargote Velez Darwin Andrés

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Administración de empresas

Tutora:

Ing. Alba Cáceres Larreátegui, Mg.

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

2026-2

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	CERTIFICADO DE TUTOR(A).	
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante Pinargote Velez Darwin Andrés, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2025-2026, cumpliendo el total de 288 horas, cuyo tema del proyecto (Artículo Académico) es “Motivación y desempeño laboral para el personal de ventas en concesionarias de Manta”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 15 de julio de 2026.

Lo certifico,



Ing. Alba Cáceres Larreátegui, Mg.

Docente Tutor(a)

Área: Carrera Administración de Empresas

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **PINARGOTE VELEZ DARWIN ANDRES**, con cédula de identidad N°**1316595790**, declaro que el presente trabajo de titulación: “**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL PARA EL PERSONAL DE VENTAS EN CONCESIONARIAS DE MANTA**” cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de titulación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Darwin Andrés Pinargote Velez

C.I.: 1316595790

E-mail: e1316595790@live.ulcam.edu.ec

Celular: 0981718698



PINARGOTE VELEZ DARWIN ANDRÉS
ID : d76566873c68fdcd69ced4033b4e925c412c775f



Nombre del fichero : PINARGOTE VELEZ DARWIN ANDRÉS.txt Tamaño del archivo original : 1,27 MB Número de palabras : 14.669	Depositante : Alba Lucía Caceres Fecha de depósito : 18 de julio de 2026 Tipo de carga : interface fecha de fin de análisis : 18 de julio de 2026
--	--

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes 2%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA 0%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.
Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos 3%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.
Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Textos entre comillas 2%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

Contenido

I.	Abstract.....	6
II.	Resumen.....	7
III.	Introducción	8
IV.	Antecedentes	9
V.	Bases teóricas.....	10
VI.	Planteamiento del problema.....	15
VII.	Objetivos	15
VIII.	Hipótesis	15
IX.	Metodología	17
X.	Resultados	20
XI.	Prueba de Hipótesis.....	27
XII.	Discusión.....	28
XIII.	Conclusiones	33
XIV.	Recomendaciones	35
XV.	Bibliografía	37
XVI.	Anexos	40

Motivación y desempeño laboral para el personal de ventas en concesionarias de Manta

“Motivation and Job Performance of Sales Personnel in Car Dealerships in Manta”

Pinargote Vélez Darwin Andres¹, Cáceres Larreátegui Alba²

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí¹²

e1316595790@live.ulead.edu.ec¹ alba.caceres@uleam.edu.ec²

Pinargote Vélez Darwin Andres¹ <https://orcid.org/0009-0004-7988-7413>¹

Cáceres Larreátegui Alba² <https://orcid.org/0000-0001-5108-445X>²

I. Abstract

This research aimed to analyze the relationship between work motivation and job performance among sales personnel in dealerships in the city of Manta. The study was conducted using a quantitative approach, with a correlational scope, a non-experimental design, and a cross-sectional approach. The population consisted of 113 salespeople from 17 dealerships in the city of Manta. A survey was used as the data collection technique, and a structured questionnaire based on a Likert-type scale was applied as the research instrument. The results showed a favorable perception of job performance and an intermediate assessment of work motivation. The analysis using Spearman's Rho coefficient revealed a positive and statistically significant relationship between work motivation and job performance ($\rho = 0.337$; $p < 0.001$). Regarding the dimensions, work environment showed the strongest and statistically significant relationship with job performance ($\rho = 0.605$; $p < 0.001$), followed by remuneration, which showed a positive relationship of low intensity and statistical significance ($\rho = 0.195$; $p = 0.039$). Recognition, on the other hand, showed a positive but statistically non-significant relationship ($\rho = 0.183$; $p = 0.052$). It is concluded that there is a significant relationship between work motivation and job performance, with the work environment standing out as the dimension most strongly associated with the performance of sales personnel.

Keywords: work motivation, job performance, sales personnel, dealerships, organizational climate.

II. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 113 vendedores pertenecientes a 17 concesionarias de la ciudad de Manta, aplicándose como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado con escala tipo Likert. Los resultados evidenciaron una percepción favorable del desempeño laboral y una valoración intermedia de la motivación laboral. El análisis mediante el coeficiente Rho de Spearman evidenció una relación positiva y estadísticamente significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral ($\rho = 0,337$; $p < 0,001$). En el análisis por dimensiones, el clima laboral presentó la relación más alta y significativa con el desempeño laboral ($\rho = 0,605$; $p < 0,001$), seguido de la remuneración, que mostró una relación positiva de baja intensidad y estadísticamente significativa ($\rho = 0,195$; $p = 0,039$). Por su parte, el reconocimiento presentó una relación positiva, pero no estadísticamente significativa ($\rho = 0,183$; $p = 0,052$). Se concluye que existe una relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral, destacándose el clima laboral como la dimensión con mayor asociación con el desempeño del personal de ventas.

Palabras clave: motivación laboral, desempeño laboral, personal de ventas, concesionarias, clima laboral.

III. Introducción

En el entorno empresarial actual, la motivación laboral se ha consolidado como un factor determinante en la productividad y competitividad de las organizaciones. Según Robbins y Judge, (2009) la motivación es el conjunto de fuerzas que originan, dirigen y mantienen el comportamiento de los empleados, influyendo directamente en su rendimiento y compromiso con la empresa. En este sentido, comprender los estímulos, necesidades y expectativas que inciden en la motivación resulta esencial para garantizar una adecuada gestión del talento humano y un clima organizacional favorable. Asimismo, la motivación no solo se asocia a incentivos económicos, sino también a aspectos intrínsecos como el reconocimiento, el desarrollo profesional y la satisfacción personal dentro del entorno laboral.

Por otra parte, el desempeño laboral se constituye como un indicador clave para medir la eficacia y eficiencia con la que los colaboradores ejecutan sus actividades, aportando al logro de los objetivos organizacionales. El análisis del desempeño permite identificar fortalezas, áreas de mejora y oportunidades para fortalecer las capacidades del personal, lo que contribuye a un funcionamiento más eficaz de los procesos operativos y comerciales. De igual manera, una adecuada evaluación del desempeño posibilita la toma de decisiones estratégicas relacionadas con capacitación, promoción, incentivos y formación continua.

Diversas investigaciones han destacado que la articulación entre la motivación y el desempeño es un elemento central en la gestión empresarial moderna. Estudios realizados en diversas regiones del país han evidenciado la relación directa entre la motivación y el desempeño laboral. Por ejemplo, Tenezaca-Quizhpi y Orbe-Guacara (2025) concluyen que empleados motivados presentan un mayor rendimiento y compromiso en su lugar de trabajo. Sin embargo, la evidencia disponible se ha desarrollado en diferentes contextos organizacionales y sectores económicos, por lo que aún existe limitada evidencia específica sobre la relación entre las dimensiones de la motivación laboral y el desempeño del personal de ventas en concesionarias automotrices de la ciudad de Manta. En particular, resulta necesario determinar si la remuneración, el reconocimiento y el clima laboral presentan relaciones diferenciadas con el desempeño laboral en este contexto.

En este sentido, la investigación adquiere relevancia científica al generar evidencia empírica sobre la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en un contexto específico como el sector de concesionarias automotrices de la ciudad de Manta. El análisis de las dimensiones de remuneración, reconocimiento y clima laboral permitió identificar si estos componentes presentan un comportamiento diferenciado en relación con el desempeño del personal de ventas, contribuyendo a ampliar la evidencia disponible sobre el comportamiento de estas variables en el ámbito organizacional

IV. Antecedentes

Canales Pulache y Estrada Vargas, (2022) investigaron cómo los factores motivacionales bajo la teoría de las expectativas de Vroom (expectativa, valencia e instrumentalidad) influyen en el desempeño laboral de la fuerza de ventas automotriz en Lima Metropolitana, formulando preguntas sobre la incidencia de cada dimensión motivacional en el rendimiento comercial y planteando como hipótesis que la motivación impacta positivamente en el desempeño. La investigación fue cuantitativa, con diseño no experimental, transeccional y correlacional, aplicada a una muestra censal de 92 vendedores mediante un cuestionario tipo Likert, concluyendo que la motivación basada en recompensas percibidas favorece significativamente el desempeño laboral.

En la misma línea, Gutierrez Barrientos, (2022) analizó la relación entre la motivación laboral y el desempeño del personal de ventas en pequeñas empresas, sustentándose en la teoría de las expectativas de Vroom, mediante la formulación de hipótesis que asociaban positivamente los factores motivacionales con el rendimiento de los trabajadores, así como preguntas orientadas a determinar qué dimensión motivacional condicionaba en mayor proporción el desempeño. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, aplicando un cuestionario tipo Likert a su población objetivo, concluyendo que la motivación percibida influye de manera significativa en el cumplimiento de metas laborales.

De igual manera, Guido-Jara *et al.*, (2024) realizaron un estudio para determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del área de administración de la UGEL Huarmey, planteando como problema cómo influye la motivación en el rendimiento laboral y estableciendo la hipótesis de que existe una relación positiva entre ambas variables. El enfoque fue cuantitativo, con un diseño no experimental,

descriptivo correlacional y de corte transversal, utilizando una encuesta tipo Likert aplicada a 20 colaboradores, concluyendo que la motivación laboral presenta una correlación positiva moderada ($Rho = 0,812$) con el desempeño, lo que confirma la hipótesis propuesta.

Por otra parte, Manjarrez Fuentes *et al.*, (2020) realizaron un estudio para diagnosticar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los empleados hoteleros, aplicando un enfoque cualitativo descriptivo con entrevistas y cuestionarios. Basados en teorías como la jerarquía de necesidades de Maslow y los factores motivacionales de Herzberg, concluyeron que la motivación interna, vinculada al reconocimiento, la autonomía y el desarrollo personal, influye positivamente en el rendimiento, mientras que la motivación externa solo evita la insatisfacción. Actualmente, las investigaciones en este campo buscan determinar cómo equilibrar ambos tipos de motivación para potenciar la productividad y el compromiso del personal

Asimismo, Tamayo Bajaña, (2024) analizó la influencia de la motivación laboral en la productividad del área de posventa de un concesionario de vehículos, resaltando que la motivación intrínseca, ligada al reconocimiento y desarrollo profesional, incide directamente en el desempeño del personal, mientras que la motivación extrínseca solo mantiene la estabilidad. Con un enfoque cuantitativo y diseño de campo, la autora evidenció que los asesores de servicio mostraban menor satisfacción y productividad que los técnicos automotrices, concluyendo que fortalecer la motivación interna es esencial para mejorar el rendimiento laboral en las concesionarias

V. Bases teóricas

5.1. Motivación Laboral

Posterior al análisis de los antecedentes de investigación, se considera pertinente profundizar en los fundamentos teóricos de la primera variable de estudio, correspondiente a la motivación laboral. En este sentido, la motivación laboral constituye un factor esencial para el adecuado desempeño de los colaboradores, al influir en su compromiso, productividad y satisfacción dentro de la organización. De acuerdo con Sánchez-Pacheco *et al.*, (2022), la motivación laboral es el conjunto de incentivos y factores que estimulan a los trabajadores a desempeñar sus funciones con mayor compromiso, productividad y satisfacción, favoreciendo tanto el bienestar del personal como el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, esta variable representa un elemento clave para

comprender el comportamiento de los trabajadores y su incidencia en el cumplimiento de las metas organizacionales.

Además, Gerhart *et al.*, (2025) establece que la remuneración constituye uno de los principales factores extrínsecos que influyen en la motivación laboral, ya que representa la compensación que reciben los trabajadores por el desempeño de sus funciones y condiciona su nivel de satisfacción, compromiso y permanencia dentro de la organización. En este sentido, Robbins y Judge, (2017) sostienen que las recompensas económicas influyen en el comportamiento de los colaboradores cuando estas son percibidas como valiosas y acordes con el esfuerzo realizado. Sin embargo, la motivación derivada de la remuneración no depende únicamente del monto económico recibido, sino también de la forma en que la organización gestiona sus políticas salariales. Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo, (2022) señala que la aplicación de criterios claros para la determinación de las remuneraciones fortalece la confianza entre empleadores y trabajadores, facilita la comprensión de los mecanismos de compensación y disminuye las percepciones de injusticia dentro de la organización.

De igual forma, Zambrano Solórzano y Romero Vélez, (2025) establecen que el reconocimiento laboral representa un elemento relevante dentro de la motivación de los colaboradores, debido a que permite valorar sus aportes, fortalecer su bienestar emocional y generar un mayor compromiso con la organización. En este sentido, Sánchez-Pacheco *et al.* (2022) señalan que los incentivos laborales constituyen mecanismos que favorecen la motivación de los trabajadores, al representar una forma de compensación asociada al esfuerzo y desempeño demostrado. Además, Ponce Pincay *et al.* (2023) destacan que las oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la organización influyen en la motivación laboral, debido a que permiten al colaborador percibir posibilidades de mejora y progreso en su trayectoria laboral. De esta manera, el reconocimiento mediante incentivos, oportunidades y posibilidades de promoción interna contribuye a fortalecer la satisfacción y permanencia del talento humano.

Por otra parte, el clima laboral constituye un elemento determinante dentro de la motivación laboral, debido a que influye en la percepción que tienen los colaboradores sobre su entorno de trabajo, las relaciones internas y el nivel de satisfacción que experimentan dentro de la organización. Según Pedraza Melo, (2018) un clima organizacional favorable

contribuye al fortalecimiento del compromiso y la motivación de los trabajadores, al estar relacionado con factores como la comunicación efectiva, el apoyo institucional y la percepción de un ambiente laboral adecuado. En este sentido, la comunicación dentro de la organización permite establecer relaciones basadas en la confianza, facilitar la coordinación de actividades y fortalecer la participación de los colaboradores en los procesos internos. Asimismo, la Organización Mundial del trabajo, (2021) señala que las condiciones laborales adecuadas, relacionadas con el bienestar, seguridad y calidad del empleo, representan factores esenciales para promover la satisfacción y permanencia de los trabajadores dentro de las organizaciones.

5.2. Desempeño Laboral

Robbins y Judge (2013) definen el desempeño laboral como el conjunto de comportamientos y acciones que los trabajadores realizan durante el desarrollo de sus funciones y que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. Desde esta perspectiva, el desempeño se centra en las conductas observables y evaluables de los colaboradores, las cuales reflejan el grado en que cumplen con las responsabilidades asignadas y aportan al cumplimiento de las metas establecidas por la organización.

De igual manera, los resultados constituyen una dimensión esencial del desempeño laboral, debido a que permiten valorar el nivel en que los colaboradores cumplen con sus responsabilidades y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. Según Bautista Cuello y Cienfuegos Fructus, (2020) el desempeño laboral comprende las acciones y resultados obtenidos por los trabajadores en relación con las funciones asignadas, considerando aspectos vinculados con la eficiencia, calidad y cumplimiento de objetivos. En este sentido, Mamani-Guzmán *et al.*, (2023) señalan que la medición del desempeño permite identificar el aporte de los colaboradores mediante criterios asociados al logro de resultados, la eficiencia en las actividades realizadas y la contribución al cumplimiento de las metas organizacionales. Asimismo, Ortiz Holguín *et al.*, (2024) destacan que la productividad laboral refleja la capacidad del trabajador para utilizar sus conocimientos, habilidades y recursos disponibles en la generación de resultados favorables, fortaleciendo el rendimiento individual y organizacional.

A su vez, el comportamiento laboral representa una dimensión relevante del desempeño laboral, debido a que refleja la manera en que los colaboradores actúan dentro

de la organización, considerando sus actitudes, conductas y principios aplicados durante el desarrollo de sus funciones. Según Bautista Cuello *et al.*, (2020) el desempeño laboral no solo comprende los resultados alcanzados por los trabajadores, sino también los comportamientos que manifiestan en el cumplimiento de sus responsabilidades y en la interacción con su entorno laboral. En este sentido, los valores profesionales influyen en la forma en que los colaboradores ejecutan sus actividades, debido a que principios como la responsabilidad, compromiso, ética y respeto orientan su conducta y favorecen relaciones laborales adecuadas. Asimismo, Mamani-Guzmán *et al.*, (2023) señalan que los comportamientos asociados a la responsabilidad y compromiso organizacional contribuyen al fortalecimiento del desempeño individual y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

De igual manera, las relaciones interpersonales constituyen una dimensión importante del desempeño laboral, debido a que influyen en la manera en que los colaboradores interactúan, cooperan y desarrollan sus actividades dentro de la organización. Santos Véliz *et al.* (2024), las habilidades interpersonales representan competencias fundamentales dentro del entorno laboral, debido a que favorecen la comunicación, la colaboración y la interacción efectiva entre los miembros de una organización, contribuyendo al fortalecimiento del desempeño laboral. En este sentido, las habilidades blandas adquieren relevancia dentro de las organizaciones, debido a que capacidades como la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo y la empatía favorecen la coordinación entre los miembros del equipo y fortalecen el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, Espinoza Mina y Gallegos Barzola, (2020) señalan que las habilidades blandas representan competencias esenciales para el desempeño profesional, ya que permiten mejorar la interacción laboral, la resolución de problemas y la adaptación de los colaboradores frente a las dinámicas organizacionales.

5.3. Modelo Teórico

Para sustentar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, se considera pertinente el modelo AMO, denominado así por las siglas en inglés de *Ability, Motivation and Opportunity*, que corresponden a capacidad, motivación y oportunidad. Este modelo plantea que el desempeño de los trabajadores se encuentra relacionado con la combinación de estos tres elementos, debido a que el desarrollo adecuado de las actividades laborales requiere que los colaboradores cuenten con las capacidades necesarias, se encuentren motivados y dispongan de oportunidades para aplicar sus conocimientos y habilidades dentro de la organización (Lozano-Reina & Sánchez-Marín, 2019).

Desde esta perspectiva, la capacidad comprende los conocimientos, habilidades y competencias que posee el trabajador para ejecutar sus funciones; la motivación se relaciona con la disposición del colaborador para dirigir sus esfuerzos hacia el cumplimiento de sus actividades; mientras que la oportunidad hace referencia a las condiciones proporcionadas por la organización para que el trabajador pueda participar y desarrollar sus capacidades. Por tanto, el modelo AMO permite comprender el desempeño laboral como resultado de la interacción de factores relacionados tanto con las características del trabajador como con las condiciones que ofrece la organización (Lozano-Reina & Sánchez-Marín, 2019).

En el contexto de la presente investigación, el componente de motivación adquiere especial relevancia, debido a que constituye la variable independiente del estudio. De acuerdo con el modelo AMO, la motivación representa uno de los elementos necesarios para favorecer el desempeño de los colaboradores, puesto que orienta y estimula sus esfuerzos hacia el desarrollo de las actividades laborales. En este sentido, aspectos como la remuneración, el reconocimiento y el clima laboral pueden constituir elementos vinculados con la motivación de los trabajadores y, consecuentemente, relacionarse con la forma en que estos desarrollan sus funciones dentro de la organización.

Asimismo, la aplicación del modelo AMO permite establecer un fundamento teórico para analizar la relación entre las variables consideradas en esta investigación. En particular, permite sustentar que la motivación constituye un componente relevante para comprender el desempeño laboral, sin dejar de reconocer la participación de otros factores asociados con las capacidades y las oportunidades proporcionadas por la organización. Por ello, este modelo resulta pertinente para el estudio del personal de ventas de las concesionarias de

Manta, debido a que proporciona un marco para analizar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades laborales.

En consecuencia, el modelo AMO constituye el sustento teórico que orienta la presente investigación, al permitir comprender la motivación como uno de los elementos que intervienen en el desempeño laboral. Su incorporación fortalece la fundamentación teórica del estudio y proporciona una perspectiva que permite interpretar la relación existente entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de ventas de las concesionarias de Manta.

VI. Planteamiento del problema

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta?

VII. Objetivos

7.1. Objetivo General

Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.

7.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre la remuneración y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.
- Analizar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.
- Examinar la relación entre el clima y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.

VIII. Hipótesis

8.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta

8.2. Hipótesis específicas

- La remuneración se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.
- El reconocimiento se asocia significativamente con el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.
- El clima laboral presenta una relación significativa con el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta

IX. Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que busca medir y analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de ventas en concesionarias de la ciudad de Manta. El alcance del estudio es descriptivo-correlacional, ya que permite describir las características de las variables estudiadas y determinar la relación existente entre ellas. El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal, debido a que la información fue recolectada en un único momento sin manipular las variables objeto de estudio.

La operacionalización de las variables consideró tres dimensiones para cada variable. La variable motivación laboral estuvo conformada por las dimensiones remuneración, reconocimiento y clima laboral. La dimensión remuneración comprendió los indicadores transparencia, equidad y salario digno; la dimensión reconocimiento incluyó los indicadores incentivos económicos, oportunidades y promoción interna; mientras que la dimensión clima laboral estuvo integrada por los indicadores comunicación y condiciones laborales. Por su parte, la variable desempeño laboral estuvo conformada por las dimensiones resultados, comportamiento laboral y relaciones interpersonales. La dimensión resultados comprendió los indicadores productividad y cumplimiento de metas; la dimensión comportamiento laboral consideró el indicador valores profesionales; y la dimensión relaciones interpersonales incluyó el indicador habilidades blandas, compuesto por comunicación, trabajo en equipo y empatía. La matriz de operacionalización detallada se presenta en los anexos del estudio.

La población accesible estuvo conformada por 113 vendedores pertenecientes a 17 concesionarias identificadas en la ciudad de Manta. Debido a que se aplicó el cuestionario a la totalidad de los integrantes de la población accesible, no se realizó un proceso de muestreo, sino un censo de la población accesible. En consecuencia, no fue necesario aplicar un método de muestreo probabilístico o no probabilístico, ni efectuar el cálculo del tamaño muestral, en cuanto a las consideraciones éticas, los participantes fueron informados sobre los objetivos y el propósito de la investigación antes de responder el instrumento. La participación fue voluntaria y se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada, así como el anonimato de los participantes. Los datos recopilados fueron utilizados exclusivamente con fines académicos e investigativos, además el instrumento fue sometido a un proceso de

validación mediante juicio de expertos, conformado por especialistas en gestión organizacional y metodología de la investigación, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con las variables estudiadas.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco niveles de respuesta, aplicado mediante Google Forms. El cuestionario estuvo compuesto por preguntas relacionadas con las dimensiones e indicadores de las variables motivación laboral y desempeño laboral. La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando el software IBM SPSS Statistics, obteniéndose un coeficiente de $\alpha = 0,914$, valor que evidencia una excelente consistencia interna del cuestionario.

Para el procesamiento de los datos se emplearon Google Forms y Microsoft Excel para la organización y tabulación de la información recopilada. Posteriormente, el análisis estadístico se realizó mediante el software IBM SPSS Statistics, empleándose estadísticas descriptivas como frecuencias absolutas, frecuencias relativas y porcentajes para la descripción de las variables de estudio.

Para interpretar la intensidad de las relaciones obtenidas mediante el coeficiente Rho de Spearman, se adoptó el criterio de clasificación de la magnitud de la correlación según el valor absoluto del coeficiente. De acuerdo con este criterio, valores entre 0,00 y 0,19 corresponden a una relación muy débil; entre 0,20 y 0,39, a una relación débil; entre 0,40 y 0,59, a una relación moderada; entre 0,60 y 0,79, a una relación fuerte; y entre 0,80 y 1,00, a una relación muy fuerte. El signo del coeficiente determina la dirección de la relación, mientras que su valor absoluto permite establecer su intensidad (Akoglu, 2018).

Asimismo, para la contratación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, considerando un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$. Cuando el valor de probabilidad (p-valor) fue inferior a 0,05 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación; en caso contrario, no existió evidencia estadísticamente suficiente para rechazar la hipótesis nula.

<i>Negocio</i>	<i>Vendedores</i>
<i>Ambacar</i>	5
<i>Changan - Manta</i>	7
<i>Grupo Roldan - Jac Motors</i>	8
<i>Kia - Asiauto</i>	6
<i>Nissan - Automotores y Anexos</i>	7
<i>Chery - Moracosta</i>	5
<i>Chevrolet Metrocar</i>	8
<i>Susuki</i>	8
<i>Ford</i>	4
<i>Hyundai ASIAUTO - Manta</i>	7
<i>JMC - Manta</i>	6
<i>Toyocosta</i>	8
<i>Grupo Mavesa</i>	8
<i>Teojama Comercial - Sucursal Manta</i>	4
<i>Maresa Center</i>	9
<i>Vehicentro Sinotruk - Manta</i>	6
<i>HIPERMOTOR S.A. MANTA</i>	7
<i>TOTAL</i>	113

X. Resultados

10.1. Análisis descriptivo de resultados

El análisis de los resultados se realizó a partir de las respuestas obtenidas mediante el cuestionario aplicado al personal de ventas de las concesionarias de la ciudad de Manta. Para una interpretación integral de la información, los ítems fueron agrupados de acuerdo con las dimensiones e indicadores establecidos en la operacionalización de las variables motivación laboral y desempeño laboral.

A diferencia de un análisis centrado exclusivamente en frecuencias y porcentajes de cada pregunta, en este apartado se presentan estadísticos descriptivos que permiten identificar el comportamiento general de las variables. Para ello, se consideraron la media aritmética y la desviación estándar de cada dimensión, así como el índice global correspondiente a cada variable. La media permite determinar la tendencia central de las respuestas, mientras que la desviación estándar permite observar el grado de dispersión de los datos respecto de dicha tendencia.

10.2. Motivación Laboral

La variable motivación laboral estuvo conformada por las dimensiones remuneración, reconocimiento y clima laboral. Los resultados descriptivos obtenidos para cada una de ellas se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de la variable motivación laboral

<i>Dimensión</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>
<i>Remuneración</i>	3,32	0,83
<i>Reconocimiento</i>	2,87	0,92
<i>Clima laboral</i>	3,83	0,75
<i>Índice global de motivación laboral</i>	3,28	0,70

Nota. La media corresponde al promedio de los ítems que conforman cada dimensión.
El índice global corresponde al promedio de las dimensiones de la variable.

Los resultados muestran que la variable motivación laboral obtuvo una media global de 3,28 y una desviación estándar de 0,70. Este resultado evidencia una percepción intermedia de los trabajadores respecto de los factores asociados con la motivación laboral. Al analizar las dimensiones que componen la variable, el clima laboral presentó la media más elevada, con 3,83 y una desviación estándar de 0,75. Este resultado evidencia una percepción favorable respecto de los aspectos relacionados con la comunicación y las condiciones laborales existentes en las concesionarias.

Por su parte, la dimensión remuneración alcanzó una media de 3,32 y una desviación estándar de 0,83, situándose en un nivel intermedio dentro de la variable. Esto indica que los trabajadores presentan una valoración moderada de aspectos relacionados con la transparencia, equidad y suficiencia de la remuneración recibida.

La dimensión reconocimiento obtuvo la media más baja de las tres dimensiones, con un valor de 2,87 y una desviación estándar de 0,92. Este resultado constituye un aspecto relevante dentro del análisis, debido a que refleja una percepción menos favorable respecto de los incentivos económicos, las oportunidades de desarrollo profesional y las posibilidades de promoción interna. En consecuencia, el reconocimiento representa el componente de la motivación laboral que presenta mayor oportunidad de fortalecimiento dentro de las organizaciones analizadas.

En términos generales, los resultados permiten observar que la motivación laboral no presenta un comportamiento homogéneo entre sus dimensiones. Mientras el clima laboral constituye el componente mejor valorado, el reconocimiento registra la valoración más baja. Esta diferencia permite identificar que las condiciones de interacción y comunicación dentro del entorno laboral son percibidas de manera más favorable que los mecanismos utilizados por las organizaciones para reconocer y estimular el desempeño de sus trabajadores.

10.3. Análisis de los indicadores de la variable motivación laboral

Con el propósito de profundizar en los resultados obtenidos, se calcularon los valores promedio correspondientes a los indicadores que conforman cada dimensión de la motivación laboral.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de los indicadores de motivación laboral

<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>
<i>Remuneración</i>	Transparencia	3,47	0,90
<i>Remuneración</i>	Equidad	3,42	0,98
<i>Remuneración</i>	Salario digno	3,08	0,98
<i>Reconocimiento</i>	Incentivos económicos	3,06	1,03
<i>Reconocimiento</i>	Oportunidades	2,79	1,15
<i>Reconocimiento</i>	Promoción interna	2,76	1,08
<i>Clima laboral</i>	Comunicación	3,86	0,89
<i>Clima laboral</i>	Condiciones laborales	3,79	0,83

Los resultados de los indicadores permiten identificar con mayor precisión los aspectos que explican el comportamiento de la variable. Dentro de la dimensión remuneración, el indicador transparencia alcanzó la media más elevada (3,47), seguido de equidad (3,42), mientras que salario digno presentó una media de 3,08. Esto evidencia que los trabajadores perciben con mayor claridad los mecanismos relacionados con la remuneración que la suficiencia del salario recibido.

En la dimensión reconocimiento, los resultados muestran valores inferiores a los registrados en las demás dimensiones. El indicador incentivos económicos obtuvo una media de 3,06, mientras que oportunidades alcanzó 2,79 y promoción interna 2,76. Estos resultados sugieren que las posibilidades de crecimiento y ascenso constituyen los aspectos menos favorables de la motivación laboral, por lo que representan elementos que podrían ser considerados por las organizaciones para fortalecer la motivación de su personal.

En cuanto al clima laboral, comunicación presentó una media de 3,86 y condiciones laborales una media de 3,79. Ambos indicadores registraron los valores más altos de la variable motivación laboral, lo que permite señalar que las relaciones comunicacionales y las condiciones proporcionadas para el desarrollo de las actividades laborales constituyen aspectos favorablemente valorados por los trabajadores encuestados.

10.4. Desempeño laboral

La variable desempeño laboral estuvo conformada por las dimensiones resultados, comportamiento laboral y relaciones interpersonales. Para determinar su comportamiento general se calcularon la media y la desviación estándar de cada dimensión, además del índice global de la variable.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral

<i>Dimensión</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>
<i>Resultados</i>	3,92	0,75
<i>Comportamiento laboral</i>	4,26	0,82
<i>Relaciones interpersonales</i>	4,25	0,85
<i>Índice global de desempeño laboral</i>	4,09	0,69

Nota. La media corresponde al promedio de los ítems que conforman cada dimensión. El índice global corresponde al promedio de las dimensiones de la variable.

Los resultados evidencian que la variable desempeño laboral obtuvo una media global de 4,09 y una desviación estándar de 0,69, lo que refleja una valoración favorable del

desempeño laboral de los trabajadores encuestados. La reducida dispersión respecto de la media indica, además, una tendencia relativamente consistente en las respuestas de los participantes.

La dimensión comportamiento laboral presentó la media más elevada, con un valor de 4,26 y una desviación estándar de 0,82. Este resultado evidencia una valoración favorable de los valores profesionales relacionados con la responsabilidad, la ética y la conducta profesional de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades.

De manera similar, la dimensión relaciones interpersonales obtuvo una media de 4,25 y una desviación estándar de 0,85. El resultado refleja una percepción favorable respecto de la manera en que los trabajadores se relacionan con sus compañeros y demás personas dentro del entorno laboral.

Finalmente, la dimensión resultados presentó una media de 3,92 y una desviación estándar de 0,75. Aunque constituye la dimensión con menor puntuación dentro de la variable desempeño laboral, su resultado mantiene una valoración favorable y refleja un adecuado cumplimiento de las actividades y metas asociadas con el trabajo de los participantes.

En términos generales, los resultados muestran que el desempeño laboral presenta una valoración superior a la motivación laboral. Mientras el índice global de desempeño alcanzó una media de 4,09, la motivación laboral obtuvo una media de 3,28. Esta diferencia resulta relevante para el análisis posterior, debido a que permite examinar si existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

10.5. Análisis de los indicadores de desempeño laboral

Para complementar el análisis descriptivo, se calcularon los estadísticos correspondientes a los indicadores que conforman la variable desempeño laboral

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de los indicadores de desempeño laboral

<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>
<i>Resultados</i>	Productividad	3,87	0,87
<i>Resultados</i>	Cumplimiento de metas	3,97	0,77
<i>Comportamiento laboral</i>	Valores profesionales	4,26	0,82
<i>Relaciones interpersonales</i>	Habilidades blandas	4,25	0,85

Los resultados muestran que dentro de la dimensión resultados, el cumplimiento de metas presentó una media de 3,97, ligeramente superior a la productividad, cuya media fue de 3,87. Esto evidencia una percepción favorable respecto del cumplimiento de los objetivos establecidos por las organizaciones, aunque existe un margen de mejora en relación con la eficiencia y rendimiento de las actividades realizadas.

El indicador valores profesionales obtuvo una media de 4,26, constituyéndose en uno de los resultados más elevados de toda la investigación. Esto permite evidenciar una percepción favorable respecto de la responsabilidad, ética y profesionalismo con los que los trabajadores desarrollan sus funciones.

Por otro lado, el indicador correspondiente a las relaciones interpersonales presentó una media de 4,25 y una desviación estándar de 0,85. Este resultado evidencia una valoración

favorable de las relaciones mantenidas dentro del entorno laboral, aspecto que contribuye al adecuado desarrollo de las actividades y a la interacción entre los trabajadores.

10.6. Comparación de los índices globales de las variables

Tabla 5. Índices globales de las variables

<i>Variable</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>
<i>Motivación laboral</i>	3,28	0,70
<i>Desempeño laboral</i>	4,09	0,69

La comparación de los índices globales evidencia una diferencia entre las dos variables analizadas. La motivación laboral obtuvo una media de 3,28, mientras que el desempeño laboral alcanzó una media de 4,09. Esto indica que, en términos descriptivos, los trabajadores presentan una valoración más favorable de su desempeño que de los factores relacionados con su motivación laboral.

Este resultado adquiere especial relevancia al considerar que la dimensión reconocimiento de la motivación laboral obtuvo la menor valoración (2,87), mientras que las dimensiones comportamiento laboral (4,26) y relaciones interpersonales (4,25) del desempeño laboral presentaron los valores más elevados. Por tanto, los resultados descriptivos sugieren que, aunque los trabajadores mantienen un desempeño favorable, existen aspectos relacionados con los mecanismos de reconocimiento, oportunidades de crecimiento y promoción interna que podrían fortalecerse para mejorar las condiciones motivacionales dentro de las concesionarias.

No obstante, la comparación de medias por sí sola no permite afirmar que una variable influya o se relacione estadísticamente con la otra. Para determinar la existencia, dirección y magnitud de dicha relación, es necesario recurrir al análisis inferencial mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

XI. Prueba de Hipótesis

11.1. Hipótesis general

Con la finalidad de comprobar la hipótesis general, se aplicó el coeficiente de correlación *Rho de Spearman* entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta. Los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación de $\rho = 0,337$, lo que indica una relación positiva de intensidad baja entre ambas variables. Asimismo, el nivel de significancia obtenido fue de $p = 0,000$, valor inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de investigación, concluyéndose que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.

11.2. Hipótesis específica 1

Para comprobar la primera hipótesis específica se aplicó el coeficiente *Rho de Spearman* entre la remuneración y el desempeño laboral. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de $\rho = 0,195$, lo que evidencia una relación positiva de intensidad muy baja. De igual manera, el nivel de significancia obtenido fue de $p = 0,039$, siendo inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica de investigación, concluyéndose que la remuneración presenta una relación positiva y estadísticamente significativa con el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.

11.3. Hipótesis específica 2

Con respecto a la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral, el análisis mediante el coeficiente *Rho de Spearman* arrojó un coeficiente de correlación de $\rho = 0,183$, correspondiente a una relación positiva de intensidad muy baja. Sin embargo, el nivel de significancia obtenido fue de $p = 0,052$, valor superior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). En consecuencia, no existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula; por lo tanto, se rechaza la segunda hipótesis específica de investigación y se concluye que el reconocimiento no presenta una relación estadísticamente significativa con el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.

11.4. Hipótesis específica 3

Finalmente, para comprobar la tercera hipótesis específica se aplicó el coeficiente *Rho de Spearman* entre el clima laboral y el desempeño laboral. Los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación de $\rho = 0,605$, indicando una relación positiva de intensidad alta. Asimismo, el nivel de significancia obtenido fue de $p = 0,000$, valor inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, concluyéndose que el clima laboral presenta una relación positiva alta y estadísticamente significativa con el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.

XII. Discusión

Los resultados de la presente investigación evidenciaron una relación positiva y estadísticamente significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de ventas de las concesionarias de la ciudad de Manta ($\rho = 0,337$; $p < 0,001$). El coeficiente obtenido representa una asociación positiva de baja a moderada intensidad, lo que indica que los trabajadores que presentan mayores niveles de motivación laboral tienden a mostrar también mejores niveles de desempeño. Este resultado permite confirmar que ambas variables se encuentran relacionadas en el contexto estudiado; sin embargo, la magnitud de la correlación también evidencia que el desempeño laboral no está determinado únicamente por la motivación, sino que pueden intervenir otros factores propios de la actividad comercial y de las características de cada organización.

Este resultado coincide con lo encontrado por Canales Pulache y Estrada Vargas (2022), quienes analizaron los factores motivacionales, sustentados en la teoría de las expectativas de Vroom, y su relación con el desempeño de la fuerza de ventas automotriz en Lima Metropolitana. Los autores concluyeron que la motivación basada en las recompensas percibidas favorece significativamente el desempeño laboral. La coincidencia resulta relevante debido a que ambos estudios se desarrollaron con personal relacionado con el sector automotriz y actividades de ventas, donde el cumplimiento de objetivos comerciales constituye un elemento fundamental del desempeño. En este tipo de trabajo, la percepción de que el esfuerzo puede generar resultados valorados puede favorecer la disposición del trabajador para alcanzar las metas establecidas.

De manera similar, Gutierrez Barrientos (2022) encontró una relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño del personal de ventas, destacando especialmente su relación con el cumplimiento de metas. Este antecedente coincide con los resultados de la presente investigación, en la cual la dimensión resultados del desempeño laboral obtuvo una media de 3,92, evidenciando una valoración favorable. La coincidencia entre ambos estudios permite considerar que, dentro de las actividades comerciales, los factores motivacionales pueden estar relacionados con la disposición de los trabajadores para orientar sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

No obstante, la magnitud de la relación encontrada en esta investigación difiere de la reportada por Guido-Jara et al. (2024), quienes obtuvieron una correlación positiva fuerte entre motivación laboral y desempeño laboral ($Rho = 0,812$) en colaboradores del área administrativa de la UGEL Huarmey. Aunque ambos estudios coinciden en la existencia de una relación positiva, la intensidad es considerablemente diferente. Esta diferencia puede estar asociada con las características de las poblaciones estudiadas. El personal administrativo desarrolla actividades distintas a las del personal de ventas de una concesionaria, cuyo desempeño puede verse condicionado por factores adicionales como la demanda del mercado, las condiciones económicas de los clientes, la disponibilidad de vehículos, las estrategias comerciales y las metas establecidas por la empresa. Por ello, en el contexto de las concesionarias de Manta, la motivación puede mantener una relación significativa con el desempeño sin constituir el único factor asociado con este.

En cuanto a las dimensiones de la motivación laboral, la remuneración presentó una relación positiva y estadísticamente significativa con el desempeño laboral ($p = 0,195$; $p = 0,039$), aunque de baja intensidad. Este resultado indica que una percepción favorable sobre aspectos relacionados con la remuneración se asocia con mejores niveles de desempeño, pero su magnitud evidencia que este factor tiene una participación limitada frente a otros componentes de la motivación. El resultado coincide parcialmente con Canales Pulache y Estrada Vargas (2022), quienes destacaron la importancia de las recompensas percibidas dentro de la motivación de la fuerza de ventas automotriz.

La relación relativamente baja entre remuneración y desempeño puede explicarse porque, aunque la compensación económica constituye un elemento importante para los trabajadores, no necesariamente representa el único estímulo que orienta su comportamiento

laboral. En el personal de ventas pueden intervenir también las condiciones del entorno de trabajo, las relaciones con los compañeros, las oportunidades de desarrollo y la percepción de apoyo por parte de la organización. Esta interpretación guarda relación con Manjarrez Fuentes et al. (2020), quienes señalaron que los factores de motivación interna, como el reconocimiento, la autonomía y el desarrollo personal, también desempeñan un papel importante en el rendimiento laboral.

Por otra parte, la dimensión reconocimiento presentó una correlación positiva de 0,183, pero no alcanzó significancia estadística ($p = 0,052$). Por tanto, los resultados obtenidos no permiten afirmar que exista una relación estadísticamente significativa entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la muestra estudiada. Este resultado difiere de lo señalado por Manjarrez Fuentes et al. (2020), quienes identificaron el reconocimiento como uno de los factores vinculados con la motivación interna y el rendimiento de los trabajadores. Asimismo, presenta una diferencia respecto de Tamayo Bajaña (2024), quien, al estudiar la motivación laboral en el área de posventa de un concesionario de vehículos, destacó la importancia del reconocimiento y el desarrollo profesional para fortalecer el desempeño.

Una posible explicación de esta diferencia se encuentra en las características específicas del personal analizado. En el caso de los vendedores de las concesionarias de Manta, los resultados muestran que el reconocimiento fue la dimensión de motivación laboral con menor valoración, con una media de 2,87. Esto podría indicar que las prácticas relacionadas con incentivos, oportunidades y promoción interna no son percibidas de manera suficientemente favorable por los trabajadores. Además, las actividades de ventas pueden estar más vinculadas con resultados inmediatos, cumplimiento de metas e incentivos asociados al desempeño, por lo que otros factores podrían adquirir mayor relevancia. En consecuencia, aunque el reconocimiento puede ser importante desde una perspectiva teórica, en esta investigación no presentó evidencia estadística suficiente para establecer una relación significativa con el desempeño.

El resultado de reconocimiento debe interpretarse además con cautela, debido a que el nivel de significancia obtenido fue de 0,052, apenas superior al criterio de 0,05. Esto significa que no se puede afirmar estadísticamente la existencia de una relación significativa bajo el nivel establecido, pero tampoco debe interpretarse que el reconocimiento carece de importancia para los trabajadores. El resultado únicamente evidencia que, con los datos

obtenidos y bajo el criterio estadístico utilizado, no existe evidencia suficiente para confirmar dicha relación.

El clima laboral presentó un comportamiento diferente y constituyó el principal hallazgo dentro del análisis de las dimensiones de la motivación. Se obtuvo una correlación positiva y estadísticamente significativa de 0,605 con el desempeño laboral ($p < 0,001$), lo que representa una asociación positiva de intensidad moderada y superior a la observada en remuneración y reconocimiento. Este resultado indica que, entre las dimensiones analizadas, el clima laboral es el factor que presenta una mayor relación con el desempeño laboral del personal de ventas de las concesionarias de Manta.

El resultado coincide con los planteamientos de Manjarrez Fuentes et al. (2020), quienes destacaron la importancia de las condiciones organizacionales, el apoyo y las relaciones interpersonales para favorecer el compromiso y el rendimiento de los trabajadores. La coincidencia también se observa en los resultados descriptivos de la presente investigación, ya que el clima laboral obtuvo la media más elevada de la variable motivación laboral (3,83). Sus indicadores, comunicación y condiciones laborales, alcanzaron medias de 3,86 y 3,79, respectivamente. Esto evidencia que el clima laboral no solo fue la dimensión mejor valorada, sino también la que presentó la relación más fuerte con el desempeño laboral.

La importancia del clima laboral puede explicarse por las características de las actividades desarrolladas por el personal de ventas. Los vendedores mantienen una interacción constante con compañeros, superiores y clientes, por lo que la comunicación y las condiciones en las que realizan sus actividades pueden facilitar o dificultar el cumplimiento de sus funciones. Un entorno laboral favorable puede contribuir a una mejor coordinación, intercambio de información y disposición para afrontar las exigencias propias de la actividad comercial. Por esta razón, el resultado obtenido sugiere que las organizaciones deberían considerar el ambiente de trabajo como un elemento relevante dentro de sus estrategias orientadas al fortalecimiento del desempeño.

La diferencia entre el clima laboral y la remuneración resulta particularmente importante. Mientras la remuneración presentó una relación baja con el desempeño ($\rho = 0,195$), el clima laboral alcanzó un coeficiente de 0,605. Esto permite observar que, dentro de la muestra analizada, las condiciones del entorno laboral presentan una asociación

considerablemente mayor con el desempeño que los aspectos relacionados exclusivamente con la compensación económica. Por ello, las estrategias organizacionales destinadas a mejorar el rendimiento del personal no deberían centrarse únicamente en incentivos monetarios, sino también en fortalecer la comunicación, las condiciones laborales y las relaciones dentro de la organización.

Los resultados también pueden ser interpretados a partir de la teoría de las expectativas de Vroom, que sustenta la investigación. Esta teoría plantea que la motivación se relaciona con las expectativas del trabajador respecto de la posibilidad de que su esfuerzo conduzca a un determinado desempeño y de que dicho desempeño genere resultados valorados. La relación positiva encontrada entre motivación laboral y desempeño proporciona respaldo a este planteamiento, debido a que evidencia que mayores niveles de motivación se encuentran asociados con mejores niveles de desempeño.

Desde esta perspectiva, la relación encontrada entre remuneración y desempeño puede comprenderse a partir de la importancia que tienen las recompensas para los trabajadores. Sin embargo, los resultados obtenidos también muestran que las recompensas económicas no explican por sí solas el comportamiento laboral. La mayor correlación observada en el clima laboral permite considerar que las condiciones en las que se desarrolla el trabajo también pueden influir en la disposición del trabajador para realizar sus actividades y alcanzar los resultados esperados.

Asimismo, los resultados presentan una diferencia importante frente a Tamayo Bajaña (2024). Mientras dicha investigación destacó la importancia de la motivación intrínseca, particularmente del reconocimiento y desarrollo profesional, en la presente investigación el reconocimiento no alcanzó una relación estadísticamente significativa con el desempeño. Esta diferencia puede estar relacionada con las funciones específicas de las poblaciones estudiadas, puesto que el área de posventa y el área de ventas presentan actividades, objetivos y formas de evaluación diferentes. Por tanto, los factores motivacionales pueden adquirir distinta relevancia dependiendo del puesto y del contexto organizacional.

En conjunto, los antecedentes revisados muestran una tendencia general hacia la existencia de una relación positiva entre motivación y desempeño laboral. Los estudios de Canales Pulache y Estrada Vargas (2022), Gutierrez Barrientos (2022) y Guido-Jara et al.

(2024) respaldan esta relación, aunque presentan diferencias en cuanto a su intensidad. Por su parte, Manjarrez Fuentes et al. (2020) y Tamayo Bajaña (2024) permiten comprender la importancia de determinados factores motivacionales, especialmente aquellos relacionados con el reconocimiento, las condiciones organizacionales y el desarrollo profesional. La presente investigación coincide con la tendencia general, pero evidencia que las dimensiones de la motivación no presentan el mismo nivel de asociación con el desempeño.

En este sentido, uno de los principales aportes del estudio consiste en demostrar que la motivación laboral debe analizarse como un fenómeno multidimensional. El clima laboral presentó la relación más fuerte con el desempeño, la remuneración mostró una asociación positiva de baja intensidad y el reconocimiento no alcanzó significancia estadística. Estos resultados permiten identificar que las estrategias motivacionales aplicadas por las concesionarias no deberían enfocarse exclusivamente en una dimensión, sino considerar las características y necesidades particulares de sus trabajadores.

Finalmente, la investigación aporta evidencia empírica sobre la relación entre motivación laboral y desempeño laboral en el personal de ventas de las concesionarias de la ciudad de Manta. Los resultados confirman una asociación positiva y significativa entre ambas variables, pero también muestran que su intensidad es limitada y que existen diferencias importantes entre sus dimensiones. En particular, el clima laboral emerge como el componente con mayor relación con el desempeño, lo que resalta la importancia de fortalecer la comunicación y las condiciones laborales. De esta manera, los hallazgos respaldan los fundamentos de la teoría de las expectativas de Vroom y, al mismo tiempo, permiten comprender que el desempeño laboral responde a un conjunto de factores que deben ser considerados de manera integral dentro de las organizaciones.

XIII. Conclusiones

La presente investigación permitió analizar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de ventas de las concesionarias de la ciudad de Manta. Los resultados obtenidos mediante el análisis descriptivo e inferencial permitieron establecer conclusiones de acuerdo con los objetivos planteados.

En relación con el primer objetivo específico, orientado a identificar el nivel de motivación laboral del personal de ventas de las concesionarias de la ciudad de Manta, se determinó que la variable presentó una media global de 3,28 y una desviación estándar de

0,70, evidenciando una valoración intermedia de la motivación laboral. Entre sus dimensiones, el clima laboral presentó la valoración más favorable, con una media de 3,83, seguido de la remuneración con 3,32. En contraste, el reconocimiento obtuvo la menor valoración, con una media de 2,87, lo que evidencia la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con los incentivos, las oportunidades y la promoción interna.

Respecto al segundo objetivo específico, dirigido a determinar el nivel de desempeño laboral del personal de ventas, se obtuvo una media global de 4,09 y una desviación estándar de 0,69, lo que evidencia una valoración favorable del desempeño laboral. La dimensión comportamiento laboral presentó la media más elevada (4,26), seguida de relaciones interpersonales (4,25), mientras que resultados obtuvo una media de 3,92. En consecuencia, los trabajadores presentan un desempeño favorable, particularmente en aspectos relacionados con los valores profesionales y las relaciones desarrolladas dentro del entorno laboral.

En relación con el tercer objetivo específico, orientado a analizar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, se determinó mediante el coeficiente Rho de Spearman una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables ($\rho = 0,337$; $p < 0,001$). Este resultado permite concluir que existe una asociación positiva de baja a moderada intensidad, de manera que mayores niveles de motivación laboral tienden a relacionarse con mayores niveles de desempeño laboral. Sin embargo, debido al carácter correlacional de la investigación, este resultado representa una asociación estadística y no permite establecer una relación causal entre las variables.

En cuanto a las dimensiones de la motivación laboral, se determinó que la remuneración presentó una relación positiva y estadísticamente significativa con el desempeño laboral ($\rho = 0,195$; $p = 0,039$), aunque de baja intensidad. Por su parte, el clima laboral presentó la relación más fuerte y estadísticamente significativa con el desempeño laboral ($\rho = 0,605$; $p < 0,001$), evidenciando una asociación positiva de intensidad moderada. En contraste, el reconocimiento presentó una correlación positiva, pero no estadísticamente significativa ($\rho = 0,183$; $p = 0,052$). Por tanto, no existe evidencia estadística suficiente para afirmar que el reconocimiento se encuentre relacionado significativamente con el desempeño laboral en la población estudiada.

En consecuencia, los resultados permiten determinar que no todas las dimensiones de la motivación laboral presentan el mismo comportamiento frente al desempeño. La remuneración y, especialmente, el clima laboral muestra asociaciones estadísticamente significativas con el desempeño laboral, mientras que el reconocimiento no alcanzó el nivel de significancia establecido. Este hallazgo evidencia la importancia de analizar la motivación laboral desde una perspectiva multidimensional y evita asumir que todos sus componentes tienen la misma relación con el desempeño de los trabajadores.

Como principal aporte científico, la investigación proporciona evidencia empírica contextualizada sobre la relación entre motivación laboral y desempeño laboral en el personal de ventas de las concesionarias de la ciudad de Manta, un contexto específico en el que los factores motivacionales pueden presentar comportamientos diferentes a los observados en otros sectores laborales. El estudio aporta evidencia de que el clima laboral constituye la dimensión de la motivación con mayor asociación con el desempeño, mientras que la remuneración presenta una relación de menor intensidad y el reconocimiento no alcanza significancia estadística. Esta diferenciación contribuye a una comprensión más precisa de la relación entre ambas variables y permite contrastar los resultados obtenidos con investigaciones desarrolladas en otros contextos organizacionales.

Finalmente, los resultados permiten señalar que el fortalecimiento del desempeño laboral no debería centrarse exclusivamente en mecanismos económicos, sino considerar de manera prioritaria las condiciones del clima laboral, especialmente la comunicación y las condiciones laborales. Asimismo, aunque el reconocimiento no presentó una relación estadísticamente significativa con el desempeño en esta investigación, su baja valoración descriptiva evidencia que constituye un aspecto susceptible de mejora dentro de las organizaciones estudiadas.

XIV. Recomendaciones

Se recomienda a las concesionarias de la ciudad de Manta priorizar el fortalecimiento del clima laboral, debido a que esta dimensión presentó la mayor relación con el desempeño laboral ($p = 0,605$; $p < 0,001$). Para ello, se propone que los jefes o supervisores de ventas realicen una reunión breve de seguimiento cada dos semanas, con una duración aproximada de 20 a 30 minutos, en la que se revisen dificultades del equipo, necesidades de apoyo y situaciones que estén afectando el desarrollo de las actividades. Asimismo, se recomienda

aplicar una encuesta breve de clima laboral cada seis meses, con preguntas sobre comunicación, relaciones entre compañeros y condiciones de trabajo, utilizando los resultados para establecer acciones correctivas específicas.

En relación con la remuneración, que presentó una relación positiva y estadísticamente significativa, aunque de baja intensidad, con el desempeño laboral ($\rho = 0,195$; $p = 0,039$), se recomienda revisar anualmente la estructura de salarios, comisiones e incentivos aplicables al personal de ventas. Esta revisión debería considerar que los criterios para acceder a comisiones y bonos sean previamente comunicados y comprendidos por los vendedores. Se recomienda además entregar al personal un documento o esquema sencillo en el que se especifiquen las condiciones para obtener cada incentivo, evitando modificaciones frecuentes o criterios poco claros. De esta manera, se busca fortalecer la percepción de transparencia y equidad en la remuneración sin asumir que los incentivos económicos constituyen el único mecanismo para mejorar el desempeño.

Respecto al reconocimiento, los resultados mostraron una relación positiva, pero no estadísticamente significativa con el desempeño laboral ($\rho = 0,183$; $p = 0,052$). Por esta razón, no se recomienda establecer programas de reconocimiento como una medida directamente orientada a incrementar el desempeño, sino utilizarlos como una estrategia complementaria de motivación. Se propone que los supervisores realicen un reconocimiento mensual de buenas prácticas laborales, considerando criterios previamente establecidos como cumplimiento de procedimientos, atención adecuada al cliente, colaboración con el equipo y responsabilidad. El reconocimiento puede realizarse mediante una mención formal durante las reuniones del equipo o mediante una constancia interna, evitando vincularlo necesariamente con incentivos económicos.

Debido a que las oportunidades y la promoción interna presentaron valoraciones menos favorables dentro de la motivación laboral, se recomienda que las concesionarias establezcan criterios claros para acceder a nuevas responsabilidades o cargos dentro del área comercial. Para ello, se propone elaborar una matriz sencilla de requisitos que considere experiencia, cumplimiento de metas, asistencia, capacitación y evaluación del desempeño. Esta matriz debería ser comunicada al personal y revisada anualmente por los responsables del área, de modo que los vendedores conozcan qué condiciones deben cumplir para acceder a oportunidades de crecimiento dentro de la organización.

Finalmente, se recomienda mantener un seguimiento periódico de los niveles de motivación y desempeño del personal de ventas mediante instrumentos breves aplicados cada seis meses. El seguimiento debería incluir los indicadores que presentaron resultados menos favorables y aquellos relacionados con el clima laboral, remuneración, reconocimiento y desempeño. Los responsables de talento humano o, en su ausencia, los jefes de ventas, deberían comparar los resultados de cada aplicación y establecer un máximo de tres acciones de mejora para el siguiente periodo. Esto permitiría que las decisiones relacionadas con la gestión del personal se fundamenten en información obtenida directamente de los trabajadores y no únicamente en percepciones de los responsables de las concesionarias.

XV. Bibliografía

- Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/items/3c9d4628-f851-42de-a44b-ff5bc027372b>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista de Investigación Valor Agregado. <https://riva.upeu.edu.pe/index.php/riva/article/view/1417>
- Canales Pulache, J. D., & Estrada Vargas, M. E. (2022). *Factores motivacionales de la fuerza de ventas en el desempeño laboral del área comercial de pequeñas empresas automotrices - Lima Metropolitana 2021*. UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/entities/publication/502510cc-bbc5-52df-af47-a1c478b2d493>
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. (2020). *Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático*. UISRAEL.
<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/245>
- Gerhart, B., Kim, J. H., & He, S. (2025). *¿Qué importancia tiene el salario y cuáles son los efectos (positivos y negativos) del pago por desempeño?: Evaluación de reclamaciones y pruebas*. WILEY.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hrm.70037>

- Guido-Jara, J. E., Carbonell-García, Z. M., Pérez-De La Cruz , N. M., & Alva-Olivos , M. A. (2024). *Motivación laboral y su relación con el desempeño laboral de colaboradores del área de administración*. KOINONÍA.
<https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/3687>
- Gutierrez Barrientos, G. A. (2022). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Tiendas Pieers Huancayo (Corporación Wama SAC), 2021*. Universidad Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/2b6d25aa-4dbe-465b-b9ab-86412c19352b/content>
- Mamani-Guzmán, C., Palacios-Sarmiento, T. Y., Priori-Flores, M. B., & Tellez-Pérez, A. (2023). *Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal*. INNOVA.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/2219>
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el canton Quevedo, Ecuador*. Universidad y Sociedad.
<https://www.uteq.edu.ec/es/investigacion/articulo/162>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Legislación sobre transparencia salarial: Implicaciones para las organizaciones de empleadores y trabajadores*. OIT.
<https://www.ilo.org/publications/pay-transparency-legislation-implications-employers-and-workers>
- Organizacion Mundial del trabajo. (2021). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2021*. <https://www.ilo.org/es/publications/perspectivas-sociales-y-del-empleo-en-el-mundo-tendencias-2021>
- Ortiz Holguín, K. M., Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C. A., & Mora Estrada, O. (2024). *Evaluación de desempeño y productividad en empresas farmacéuticas de Ecuador*. Revista Venezolana De Gerencia, 29.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/43087/50542>

- Pedraza Melo, N. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. Revista Lasallista de investigación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6700989>
- Ponce Pincay, S. L., Ponce Toala, S. E., & Sumba Bustamante, R. Y. (2023). *Aporte de la motivación laboral en el clima organizacional de las pymes en Ecuador*. Polo del conocimiento. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9292152>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2009. https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w25699w/S1_Recurso2.pdf
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional Decimoséptima edición*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2017. https://escuelaesam.pe/biblioteca/assets/uploads/libro_689bb3a66ffa3.pdf
- Sánchez-Pacheco, E. A., Hurel-Sotomayor, C. G., & Aguirre-Benalcázar, M. C. (2022). *Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador*. Digital Publishe. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1243
- Santos Véliz, Y. I., Rodríguez Loor, B. A., García Vera, J. L., Zambrano Quiroz, C. P., & Zambrano Vélez, S. M. (2024). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa y de servicio del Hospital básico Chone-IESS*. CICA. <https://uleam.suplementocica.org/index.php/SuplementoCICA/article/view/149>
- Lozano-Reina, G., & Sánchez-Marín, G. (2019). Prácticas de recursos humanos y rendimiento empresarial: explorando el modelo AMO en las PYME españolas. *Small Business International Review*, 3(1), 67–85. <https://doi.org/10.26784/sbir.v3i1.175>
- Akoglu, H. (2018). *User's guide to correlation coefficients*. Turkish Journal of Emergency Medicine, 18(3), 91–93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Tamayo Bajaña, V. M. (2024). *Influencia de la motivación laboral y su incidencia en la productividad del área de post venta de un concesionario de vehículos*. UTEG. <https://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/2497>

Tenezaca-Quizhpi , M. I., & Orbe-Guacara , M. P. (2025). *Motivación y desempeño laboral en el sector cooperativo, Cañar, Ecuador*. CIENCIAMATRIA.

<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/1592>

Zambrano Solórzano, J. B., & Romero Vélez, E. M. (2025). *Influencia del reconocimiento laboral en el bienestar emocional del personal de Portotrans S.A., Portoviejo, Ecuador*. PENTACIENCIAS.

<https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1530>

XVI. Anexos

16.1. Operacionalización de variables

<i>Variable s</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Dimensione s</i>	<i>Indica dores</i>	<i>ítem</i>
X: Motivació n laboral	La motivación es el conjunto de fuerzas que originan, dirigen y mantienen el comportamiento de los empleados, influyendo directamente en su rendimiento y	X1. Remuneración	- Transparencia	¿La empresa comunica de forma clara cómo se calcula su remuneración? ¿Conoce con claridad los criterios para el pago de comisiones y bonos?
			- Equidad	¿Considera que su remuneración es justa en comparación con la de sus compañeros? ¿Siente que el pago que recibe es equitativo según sus funciones y responsabilidades?

compromiso con la empresa		- Salario Digno	¿Su salario le permite cubrir adecuadamente sus necesidades personales y familiares? ¿Está satisfecho con el salario que recibe por el trabajo que realiza?
	X2. Reconocimiento	- Incentivos Económicos	¿La empresa reconoce su desempeño mediante incentivos económicos? ¿Los incentivos económicos que recibe le motivan a mejorar su desempeño laboral?
		- Oportunidades	¿En la empresa existen oportunidades de crecimiento profesional? ¿La empresa brinda capacitaciones o herramientas que favorecen su desarrollo profesional?
		- Promoción interna	¿Su esfuerzo y desempeño son considerados para futuras promociones o ascensos? ¿Considera que la empresa ofrece igualdad de oportunidades para acceder a ascensos internos?
	X3. Clima laboral	- Comunicación	¿Existe una comunicación clara entre jefes y personal de ventas? ¿Puede expresar sus opiniones o sugerencias sin temor a represalias?

**Y:
Desempeño
o laboral**

Según Bautista Cuello *et al.* (2020) el desempeño laboral se concibe como el conjunto de acciones y comportamientos que los trabajadores realizan para contribuir al logro de los objetivos institucionales

Y1. Resultados

- Condiciones laborales
¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo son adecuadas para desempeñar sus funciones?
¿La empresa le proporciona los recursos necesarios para realizar bien su trabajo?

- Productividad
¿Cumple eficientemente con las actividades asignadas en su puesto de trabajo?
¿Considera que su rendimiento laboral es alto?

- Cumplimiento de metas
¿Cumple regularmente con las metas de ventas establecidas por la empresa?
¿Se esfuerza por alcanzar o superar los objetivos de ventas propuestos?

Y2. Comportamiento laboral

- Valores profesionales
¿Actúa con responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones laborales?
¿Mantiene una conducta ética y profesional en su trabajo diario?

Y3. Relaciones interpersonales

- Habilidades blandas (Comunicación, trabajo en equipo, empatía)
¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?
¿Demuestra empatía y respeto en el trato con clientes y colegas?

16.2. Matriz de consistencia

<i>Preguntas de investigación</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Metodología</i>
	General		Nivel de investigación: Correlacional
<i>P.G: ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta?</i>	O.G: Analizar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.	H.G: Existe una relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.	Enfoque: Cuantitativo
	Específicas		Objeto de estudio: Concesionarias de la ciudad de Manta
<i>P.E1: ¿Cómo se relaciona la remuneración con el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta?</i>	O. E1: Identificar la relación entre la remuneración y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.	H.E1: La remuneración se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.	Población: 17 Concesionarias, 113 vendedores
<i>P.E2: ¿De qué manera el reconocimiento se asocia con el desempeño laboral del</i>	O.E2: Analizar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral del personal de ventas	H.E2: El reconocimiento se asocia significativamente con el desempeño laboral del personal	Instrumentos: Encuesta tipo Likert

<i>personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta?</i>	en las concesionarias de la ciudad de Manta.	de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.
<i>P.E3: ¿Qué relación presenta el clima laboral con el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta?</i>	O.E3: Examinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.	H.E3: El clima laboral presenta una relación significativa con el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.

16.3. Instrumento de recolección de datos

Encuesta sobre motivación laboral y desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta

Objetivo

Recopilar información para analizar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de ventas en las concesionarias de la ciudad de Manta.

Presentación

Estimado(a) colaborador(a):

La presente encuesta tiene fines exclusivamente académicos y forma parte de una investigación desarrollada en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). La información proporcionada será tratada de manera confidencial y anónima, utilizándose únicamente con fines investigativos.

Datos generales

Concesionaria donde labora:

Grupo Roldán – Jac Motors

Kia – Asiauto

Nissan – Automotores y Anexos

Chery – Moracosta

Chevrolet – Metrocar

Changan – Manta

Suzuki

Ford

Hyundai – Asiauto Manta

JMC – Manta

Toyocosta

Grupo Mavesa

Ambacar

Teojama Comercial – Sucursal Manta

Maresa Center

Vehicentro | Sinotruk – Manta

Hipermotor S.A. – Manta

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada una de las siguientes afirmaciones y seleccione la opción que mejor represente su opinión de acuerdo con la siguiente escala de valoración:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Variable: Motivación laboral

Dimensión: Remuneración

Transparencia

1. La empresa comunica de forma clara cómo se calcula su remuneración. (1 2 3 4 5)
2. Conoce con claridad los criterios para el pago de comisiones y bonos. (1 2 3 4 5)

Equidad

3. Considera que su remuneración es justa en comparación con la de sus compañeros. (1 2 3 4 5)
4. Siente que el pago que recibe es equitativo según sus funciones y responsabilidades. (1 2 3 4 5)

Salario digno

5. Su salario le permite cubrir adecuadamente sus necesidades personales y familiares. (1 2 3 4 5)
6. Está satisfecho con el salario que recibe por el trabajo que realiza. (1 2 3 4 5)

Dimensión: Reconocimiento

Incentivos económicos

7. La empresa reconoce su desempeño mediante incentivos económicos. (1 2 3 4 5)
8. Los incentivos económicos que recibe le motivan a mejorar su desempeño laboral. (1 2 3 4 5)

Oportunidades

9. En la empresa existen oportunidades de crecimiento profesional. (1 2 3 4 5)
10. La empresa brinda capacitaciones o herramientas que favorecen su desarrollo profesional.
(1 2 3 4 5)

Promoción interna

11. Su esfuerzo y desempeño son considerados para futuras promociones o ascensos. (1 2 3 4 5)
12. Considera que la empresa ofrece igualdad de oportunidades para acceder a ascensos internos. (1 2 3 4 5)

Dimensión: Clima laboral

Comunicación

13. Existe una comunicación clara entre jefes y personal de ventas. (1 2 3 4 5)
14. Puede expresar sus opiniones o sugerencias sin temor a represalias. (1 2 3 4 5)

Condiciones laborales

15. Las condiciones físicas de su lugar de trabajo son adecuadas para desempeñar sus funciones. (1 2 3 4 5)
16. La empresa le proporciona los recursos necesarios para realizar su trabajo. (1 2 3 4 5)

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Resultados

Productividad

17. Cumple eficientemente con las actividades asignadas en su puesto de trabajo. (1 2 3 4 5)
18. Considera que su rendimiento laboral es alto. (1 2 3 4 5)

Indicador: Cumplimiento de metas

19. Cumple regularmente con las metas de ventas establecidas por la empresa. (1 2 3 4 5)

20. Se esfuerza por alcanzar o superar los objetivos de ventas propuestos. (1 2 3 4 5)

Dimensión: Comportamiento laboral

Valores profesionales

21. Actúa con responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones laborales. (1 2 3 4 5)

22. Mantiene una conducta ética y profesional en su trabajo diario. (1 2 3 4 5)

Dimensión: Relaciones interpersonales

Habilidades blandas

23. Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo. (1 2 3 4 5)

24. Demuestra empatía y respeto en el trato con clientes y colegas. (1 2 3 4 5)

16.4. Evidencia de proceso editoria

Gracias por su envío a Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración

Recibidos x

 

 Resumir este correo

 **revistas@uasb.edu.ec**
para mí ▼

12:55 (hace 1 minuto) ☆ 😊 ↶ ⋮

Estimado/a Darwin Andres Pinargote Velez:

Gracias por su envío a Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración. Hemos recibido su original, MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL PARA EL PERSONAL DE VENTAS EN CONCESIONARIAS DE MANTA, y un miembro de nuestro equipo editorial lo revisará pronto. Le enviaremos un correo electrónico cuando se tome una decisión inicial, y podríamos contactarlo para darle más información.

Puede ver el envío y seguir su progreso a través del proceso editorial en el enlace siguiente:

URL del envío: <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/authorDashboard/submission/6670>

Si se ha cerrado la sesión, puede volver a iniciarla con su nombre de usuario/a andressvelez.

Si tiene cualquier duda contacte con nosotros desde el [panel de control del envío](#).

Gracias por tener en cuenta Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración como hogar para su trabajo.

 Responder

 Reenviar



El manuscrito podría tener un subtítulo, de manera excepcional y opcional, con un máximo de 60 caracteres con espacio.

El resumen debe respetar el máximo de 210 palabras.

Se debe incluir cinco palabras clave en el idioma original.

Introducción: debe incluir el contexto de la problemática, los fundamentos, propósito y justificación del estudio, utilizando citas bibliográficas.

Marco teórico: revisión de la literatura más significativa del objeto de estudio con referencias clásicas y del estado del arte.

Metodología: se presentará con la precisión que sea conveniente para que el lector comprenda el desarrollo de la investigación. Si es una investigación cuantitativa, describirá la muestra y las estrategias de muestreos, así como se hará referencia al tipo de análisis estadístico empleado. Para las investigaciones cualitativas se debe señalar el diseño de investigación, técnicas y herramientas a utilizar. Si se trata de una metodología original, es necesario exponer las razones que han conducido a su empleo y describir sus posibles limitaciones. Para los estados del arte o discusiones teóricas se debe incorporar la metodología utilizada para la revisión teórica.

Presentación, análisis y discusión de resultados: se procurará resaltar las observaciones más importantes, describiéndose, sin hacer juicios de valor, el material y métodos empleados, así como los resultados más relevantes de la investigación. Los resultados se expondrán en figuras y/o tablas según las normas de la revista (ver otras anotaciones en 4.3.). Aparecerán en una secuencia lógica en el texto, las tablas o figuras imprescindibles, evitando la redundancia de datos. Se recomienda un máximo de seis figuras y tablas; en caso de que los autores necesiten ofrecer más datos o información gráfica, se pueden introducir enlaces DOI generados en plataformas externas como Figshare.

Conclusiones: resumirá los hallazgos, relacionando las propias observaciones con otros estudios de interés, señalando aportaciones y limitaciones, sin reiterar datos ya comentados en otros apartados. Se debe mencionar las inferencias de los hallazgos y sus limitaciones, incluyendo las deducciones para una investigación futura, así como

enlazar las conclusiones con los objetivos del estudio, evitando afirmaciones gratuitas y conclusiones no apoyadas completamente por los datos del trabajo.

Referencias:

Las citas bibliográficas deben reseñarse en forma de referencias al texto.

El autor debe verificar que todas las referencias citadas en el artículo se encuentren correctamente detalladas en la lista final de Bibliografía.

No deben incluirse en dicha lista las obras que no hayan sido citadas en el cuerpo del texto y viceversa.

Su número ha de ser suficiente y necesario para contextualizar, fundamentar y sustentar el marco teórico, la metodología utilizada y los resultados de investigación en un espacio de investigación internacional (se espera al menos un promedio de 30 referencias en conjunto, no por autor, cuidando de no exceder un máximo de tres referencias del mismo autor), se recomienda que alrededor de 60% de las referencias usadas estén en las bases WOS o Scopus.

En el cuerpo del texto, en caso de que se use más de una referencia para citar o parafrasear, estas se presentarán alfabéticamente por el apellido primero del autor (agregando el segundo solo en caso de que el primero sea de uso muy común, y unido con guion).

Las citas textuales deberán extraerse de los documentos originales –preferentemente revistas y en menor medida libros– indicando siempre la página inicial y final del trabajo del cual proceden, a excepción de obras completas.

Las referencias finales llevan incluido el DOI con formato oficial (<https://doi.org/>) y las direcciones web de las referencias deben ser acortadas en un aplicativo de acceso abierto, como Tinyurl o is.gd.

Todos los DOI y enlaces de las referencias deben estar verificadas.

Observaciones

Notas: se consideran excepcionales y siempre irán al pie de página, cumpliendo la función de ampliar o aclarar el texto. Los números de las notas se colocan en superíndice tanto en el texto corrido como en la nota final, situándose en el texto

antes que el punto o la coma de cierre. No se permiten notas que recojan citas bibliográficas simples (sin comentarios), ya que estas deben ir en las referencias.

Apoyos y fondos: Se recomienda a los autores especificar los apoyos recibidos y/o la fuente de financiación de la investigación.

Dada la trascendencia para los índices de citas y los cálculos de los factores de impacto, se valorará la correcta citación, de autores nacionales e internacionales en revistas indexadas, conforme al *Manual de estilo Chicago Deusto*.

Cómo citar: las citas y referencias del artículo deben seguir lo dispuesto en el *Manual de estilo Chicago Deusto*, subsistema autor-año con los nombres científicos de los autores.

Si se incluyen figuras y tablas, estas deben aportar información adicional y no repetida en el texto. Además, en el cuerpo del texto las figuras y tablas deben estar mencionadas y articuladas a la argumentación.

Todas las figuras (figuras y gráficos) y tablas deben ser enviados en aparte en formato editables (modificable) y con alta resolución (300 ppi).

Lenguaje

En todas las publicaciones de la UASB-E se propende a una expresión escrita que no discrimine a la mujer ni a ningún grupo de la sociedad y que, al mismo tiempo, reconozca la historia, la estructura y la economía de la lengua, y el uso más cómodo para los lectores y hablantes.

Por tanto, no se aceptarán usos sexistas o inconvenientes desde el punto de vista de la igualdad; tampoco, por contravenir el uso estándar de la lengua, el empleo inmoderado de las duplicaciones inclusivas ni el morfema *e*, la @ (no es una letra) o la *x* para componer palabras supuestamente genéricas.

Normas para citas y referencias

Estudios de la Gestión se acoge al *Manual de estilo Chicago Deusto*, y dentro de este, al subsistema autor-año (SAA).

Las citas de referencias, como normal general, según el *Manual de estilo Chicago Deusto*, el autor citado en el texto se recoge en el discurso, y entre paréntesis se

indica el año y, de ser una cita textual, el número de la página, precedido por una coma. Si el autor no va en el discurso, va dentro del paréntesis, precediendo al año.

Guía resumida del *Manual de estilo Chicago Deusto*, [ver aquí](#).

La citación bibliográfica, tanto en el hilo discursivo como en las referencias, es fundamental que responda a criterios uniformes y constantes. Este aspecto es clave en una revista científica. No se aceptan incoherencias ni alteraciones de la normativa establecida. Se ruega respetar el sistema de puntuación: comas, puntos, y puntos y coma.

A continuación, se detallan algunas recomendaciones alusivas a dicho Manual:

- a) Las palabras en otros idiomas y lo que se desea resaltar debe ir en letra itálica.
- b) El texto nunca debe subrayarse.
- c) La primera vez que se utilice siglas o acrónimos, debe ir entre paréntesis después de la fórmula completa. Ejemplo: Comisión Económica para América y el Caribe (CEPAL).
- d) Sobre figuras y tablas:

Deben estar incorporados en el texto de forma ordenada, según orden de aparición.

Se recomienda incluir tablas y figuras con diseño en 3D.

Las figuras, como fotografías e imágenes, deben clarificar de forma relevante el texto y su número no será superior a seis entre figuras y tablas

La información que va dentro de las tablas debe ir con interlineado sencillo, en Arial, en 10 puntos, con mayúscula inicial, y centrado/justificado según corresponda.

Cada elemento debe contar con un título y número de secuencia, centrado, interlineado sencillo, Arial, en 10 puntos. Ejemplo:

Tabla 1

Ejemplo de tabla

Cada elemento debe incluir su respectiva cita en Times New Roman, 9 puntos en la esquina inferior izquierda. Ejemplos:

- Cita textual: Fuente: CEPAL (2018, 87).
- Paráfrasis: Fuente: adaptado de CEPAL (2018).

- De autoría de quien escribe: Fuente y elaboración propia.

Cada elemento debe enviarse de forma separada en cualquier formato legible estándar (indicar el formato). Han de tener calidad de imprenta, presentándose en el texto en formato .PNG y en fichero aparte en formato editable (modificable).

Si fueron elaboradas en un programa estadístico deben venir acompañadas de un PDF generado directamente por el programa.

Las figuras deben ser de calidad o de bancos de imágenes libres de derechos.

Se valorará la originalidad de su presentación gráfica con programas profesionales: RawGraph (<https://www.rawgraphs.io/>), ChartGo (www.chartgo.com); Online Chart Tool (www.chartle.com), etc. u otros programas con gráficos 3D.

e) Es prescriptivo que todas las citas que cuenten con DOI (Digital Object Identifier System) estén reflejadas en las Referencias (pueden obtenerse en <https://search.crossref.org/>).

f) Todas las revistas y libros que no tengan DOI deben aparecer con su enlace (en su versión online, en caso de que la tengan, acortada).

g) Todas las direcciones web que se presenten tienen que acortarse en el manuscrito mediante <https://bitly.com/> a excepción de los DOI que deben ir en el formato indicado.

h) Debe limitarse la saturación de citas de los autores (autorcitas) y de esta revista.

i) Se aconsejan las revistas nacionales e internacionales indexadas en el Journal Citation Reports (JCR), Scopus, REDIB, Dialnet Métricas, ERIH y FECYT.

j) Con relación al número de citas, dependerá de la naturaleza del trabajo, pero se recomienda tener, en promedio 30 referencias, de los cuales al menos el 10%, deben ser referencias de Scopus o WOS.

Ejemplos de citas y referencias bibliográficas

La cita de referencia es aquella que se incluye en el documento, la citación bibliográfica es la que se incluye al final del documento. A continuación, se exponen algunos ejemplos de los tipos de citas y referencias más comunes:

Libro

Cita de referencia

(Carlino *et al.* 2013, 34)

Tres autores: (Carlino, Iglesias y Bottinelli 2013)

Dos autores: (Carlino e Iglesias 2013)

En el caso de que la cita de referencia sea textual, se debe incluir el número de página antecedida por una coma, como se muestra en el ejemplo que antecede

Citación bibliográfica

Carlino, Paula, Patricia Iglesia, Leandro Bottinelli, Manuela Cartolari, Irene Laxalt y Marta Marucco. 2013. *Leer y escribir para aprender en las diversas carreras y signaturas de los IFD que forman a profesores de enseñanza media*. Buenos Aires: Ministerio de Educación de la Nación. <http://bit.ly/33IBWqS>.

Cuando la obra tiene cuatro o más autores, en la cita de referencia solo se escribe el apellido del primer autor seguido de la frase latina “*et al.*”. En la citación bibliográfica se incluye todos los autores y solo se invierte el nombre del primer autor citado. En caso de libros consultados en la web, se añade el enlace respectivo.

Capítulo de libro

Cita de referencia

(Bandeira, Espinoza-Santeli y López)

Cita bibliográfica

Lima Bandeira, Mariana, Genoveva Espinoza-Santeli y Fernando López Parra. 2020. “Regional Review: Latin America”. En *The Palgrave Handbook of Corporate Social Responsibility*, editado por David Crowther y Shahla Seifi, 1-36. Londres: Springer.

Cita de referencia

(Alvear 2009, 30)

Citación bibliográfica

Alvear, Miguel. 2009. “El cine fuera del cine”. En *Ecuador bajo tierra: videografías en circulación paralela*, editado por Miguel Alvear y Christian León, 28-39. Quito: Ochoymedio.

Página web

Cita de referencia

(EC Ministerio de Educación 2019, párr. 7)

(Rivas y Ramón 2018, párr. 10)

Citación bibliográfica

EC Ministerio de Educación. 2019. “Escuelas inclusivas”. *Ministerio de Educación*.
Accedido septiembre de 2020. <http://bit.ly/2ptF9f3>.

Rivas, Natalia, y Pamela Ramón. 2018. “El metro está pasando y Solanda se está
hundiendo”. *La Barra Espaciadora*. Accedido noviembre de
2019. <http://bit.ly/2OWPA5y>.

Artículo en revista científica

Cita de referencia

(Agudelo y López 2018, 85) En caso de que sea una cita textual debe ir con el
número de la página

Citación bibliográfica

Agudelo, Daniel, y Yohana López. 2018. “Dinámica de sistemas en la gestión de
inventarios”. *Revista Ingenierías USBMed* 9 (1): 75-85.
<https://doi.org/10.21500/20275846.3305>.

Cita de referencia

(Chu 2011)

Citación bibliográfica

Chu, Edward. 2011. “Inventory Turnover of Fortune 500 Manufacturing Companies
after 2001 and its Relationship to Net Earning”. *Journal of Business & Economics
Research* (6): 2-12. <https://doi.org/10.19030/jber.v6i6.2426>.

Junto al nombre de la revista figuran dos números: el primero corresponde al
volumen y el segundo corresponde al número (que normalmente solo aparece como
“número” en las publicaciones). Algunas revistas no tienen la figura de volumen, en
ese caso, se escribe directamente la figura del número entre paréntesis.

Tesis

Cita de referencia

(Alemán Salvador 2003, 69)

Citación bibliográfica

Alemán Salvador, María Gabriela. 2003. “La huella de lo audiovisual en la cultura ecuatoriana”. Tesis doctoral, Universidad de Tulane, Tulane. <https://bit.ly/2VMUZxf>.

Ponencias en congresos y similares

Cita de referencia

(Boero 2014)

Citación bibliográfica

Boero, Gabriel. 2014. “Responsabilidad social y emprendimiento”. Ponencia presentada en el X Foro Internacional del Emprendedor, Quito, 19 de noviembre.

Fuentes jurídicas

Constitución, leyes y decretos

Cita de referencia

(EC 2008, art. 298)

(EC 2010, art. 22)

Citación bibliográfica

2008. *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449, 20 de octubre.

---. 2010. *Ley Orgánica de Educación Superior*. Registro Oficial 298, Suplemento, 12 de octubre.

Documentos institucionales

Cita de referencia

Según /De acuerdo con ISO 31000 (INEN 2014, 4)

Citación bibliográfica

Instituto Ecuatoriano de Normalización. 2014. *NTE INEN- ISO 31000. Gestión del Riesgo, principios y directrices (ISO 31000:2009, IDT)*. Quito: INEN.

Instrumentos de organismos internacionales

Cita de referencia

AENOR (2015)

Citación bibliográfica

Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). 2015. Norma UNE EN ISO 14001:2015. Sistemas de gestión ambiental: requisitos con orientación para su uso. Madrid: AENOR.

Otras anotaciones

El texto final debe revisarse con el diccionario del procesador de textos, ya que, aunque muchos términos erróneos no son detectados, soluciona algunos problemas de manera automática. Para obviar el error generalizado de marcar con dos espacios entre palabras, puede emplearse el buscador de Word (reemplazar), señalando buscar dobles espacios para sustituir por uno.

Abreviaturas: solo deberán utilizarse las universalmente aceptadas (consultar: Units Symbols and Abbreviations). Cuando se pretenda acortar un término frecuentemente empleado en el texto, la abreviatura correspondiente, entre paréntesis, debe acompañarse la primera vez que aparezca. No se usarán números romanos en el texto, empleándose para los decimales el punto a la derecha del cero y no la coma (para la versión española).

Material complementario: cuando se requiera complementar el manuscrito con documentos y materiales anexos visuales, audiovisuales, estadísticos, tablas extensas, gráficos complejos en color que, por cuestiones de formato y tamaño no se pueden insertar en los artículos, estos documentos irán como ficheros extraordinarios, y una vez aceptado, se publicarán de forma prescriptiva y online, por parte del autor, utilizando la plataforma Figshare (<http://figshare.com>), recogiendo la cita del alojamiento en el manuscrito.

16.6. Directrices para autores

Presentación y estructura de originales

Los manuscritos deben ser enviados exclusivamente por la plataforma OJS (Open Journal Systems).

La extensión de los artículos debe ser de 4500/6000 palabras de texto, incluyendo título, resumen, cinco palabras clave, un código JEL, tablas/figuras y referencias.

El número de autores recomendable es tres, a excepción de aquellos trabajos que justifiquen un número mayor. Una vez iniciado el proceso editorial de revisión, no se permitirá, bajo ninguna circunstancia, la incorporación de nuevos autores ni la modificación del orden de autoría.

Los autores deben registrarse en la plataforma, con toda la información que se le solicita para proceder con el envío (se sugiere revisar la lista completa de comprobación para la preparación de envíos, [aquí](#)).

ORCID: el perfil debe contener información académica y laboral, así como el registro de publicaciones. Debe indicarse el cargo y la institución de afiliación actual. Se recomienda habilitar la opción de actualización automática para que las publicaciones se incorporen directamente. En caso de no cumplir con este punto el artículo puede ser desestimado.

En el caso de existir más de un autor, solo uno será el responsable de correspondencia.

En el caso de publicar un artículo, el autor deberá esperar dos números consecutivos para enviar un nuevo manuscrito.

El autor debe verificar y validar que todas las referencias citadas en el artículo se encuentren correctamente detalladas en la lista final de Bibliografía. Además, todos los DOI y enlaces de las referencias deben estar verificados.

Deben remitirse simultáneamente cuatro archivos: a) [Carta de presentación](#) y Cesión de Derechos, firmada por todos los autores; b) [la portada](#), con información del artículo y de los autores; c) [la declaración de autoría](#) firmada por todos los autores y d) el manuscrito, anonimizado. Todos estos documentos deben ser preparados en conformidad con las indicaciones a continuación.

Los artículos serán revisados en un sistema antiplagio y verificación de uso de inteligencia artificial. En el caso de identificarse alguna irregularidad que afecte la política de IA de la revista, el artículo será desestimado.

Guía para la preparación de documentos

El archivo debe estar anonimizado con el fin de preservar la identificación de los autores durante todo el proceso de la gestión editorial, incluida la revisión de los pares externos.

a) Carta de presentación

La [carta de presentación](#) debe contar con los nombres y apellidos de los autores, así como la firma de cada uno, en la que confirman que: el artículo es inédito y no se ha puesto en consideración de otras revistas, es una aportación original, no ha sido enviado durante el proceso de evaluación y publicación a otras revistas, se confirman las autorías firmantes, y la aceptación, si procede, de cambios formales en el manuscrito conforme a las normas y cesión de derechos a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Además, declaran a inexistencia de conflicto de intereses y haber respetado los principios éticos correspondientes al trabajo de investigación realizado.

b) La portada

La revista acepta manuscritos en tres idiomas: español, inglés y portugués. Por lo tanto, cualquiera que sea el idioma original del artículo enviado, los autores deben preparar el título, el resumen y las palabras clave en los tres idiomas.

La portada debe ser preparada de la siguiente manera:

El título del artículo, en español, en inglés y portugués en primera línea, conformado con el mayor número de términos significativos posibles. Se aceptan como máximo 85 caracteres con espacios. Los mismos son responsabilidad de los autores y editor, por tanto, si el título no recoge correctamente el sentido del trabajo, este podrá modificarse.

Resumen, en español, en inglés y en portugués de 210 palabras de texto, donde se describirá -de forma estructurada- el objetivo de la investigación, la teoría utilizada, la metodología, los resultados más destacados y las principales conclusiones y contribuciones.

5 palabras-clave en español, en inglés y en portugués se recomienda el uso del Tesauro de la UNESCO. Solo en casos excepcionales se aceptan términos nuevos.

Los términos han de estar en español científico estandarizado y deben proporcionar información diferente a la que consta en el título.

Código JEL, el autor debe escoger de entre las categorías UN código de clasificación e incluir la información tanto numérica como alfabética del código seleccionado (<http://bit.ly/31q1irE>).

Datos de los autores

Se acepta un máximo de tres autores. En caso de más de tres autores es prescriptivo justificar sustantivamente la aportación original del equipo, dado que se tendrá muy presente en la estimación del manuscrito su complejidad y extensión.

Nombre y apellidos científicos, de cada uno de los autores por orden de prelación. Junto a los nombres científicos, se debe indicar el más alto grado académico obtenido (en el caso de ser doctor o doctora, incluir Dr. /Dra. delante del nombre), debe incluir la filiación institucional académica, ciudad-estado-país, correo electrónico y número ORCID.

La firma académica (nombre que aparece en las publicaciones) ha de estar normalizada conforme a las convenciones internacionales para facilitar la identificación en las principales bases de datos.

c) Declaración de autoría

Todos los artículos publicados en esta revista con más de un autor deben incluir una declaración de autoría según la taxonomía CRediT. Esta taxonomía asigna roles específicos a los contribuyentes, lo que facilita una mayor transparencia en el proceso científico.

Los autores deben descargar el formulario, llenar conforme las siguientes definiciones y firmar (todos los autores, en orden de prelación).

Roles de CRediT:

1. Conceptualización: Ideas; formulación o desarrollo de los objetivos generales y metas de la investigación ([enlace](#)).
2. Curación de datos: Actividades de gestión para anotar (generar metadatos), limpiar y mantener los datos de investigación (incluyendo el código de software, cuando sea necesario para interpretar los datos) para su uso inicial y posterior reutilización

([enlace](#)).

3. Análisis formal: Aplicación de técnicas estadísticas, matemáticas, computacionales u otras técnicas formales para analizar o sintetizar los datos del estudio ([enlace](#)).

4. Adquisición de fondos: Obtención del apoyo financiero para el proyecto que conduce a esta publicación ([enlace](#)).

5. Investigación: Conducción del proceso de investigación e indagación, específicamente realizando experimentos o recopilación de datos/evidencias ([enlace](#)).

6. Metodología: Desarrollo o diseño de la metodología; creación de modelos ([enlace](#)).

7. Administración del proyecto: Responsabilidad de gestión y coordinación de la planificación y ejecución de la actividad investigativa ([enlace](#)).

8. Recursos: Provisión de materiales de estudio, reactivos, materiales, pacientes, muestras de laboratorio, animales ([enlace](#)).

9. Software: Programación, desarrollo de software; diseño de programas informáticos; implementación del código de computadora y los algoritmos de soporte; prueba de los componentes de código existentes ([enlace](#)).

10. Supervisión: Supervisión y responsabilidad de liderazgo en la planificación y ejecución de la actividad de investigación, incluyendo mentoría externa al equipo principal ([enlace](#)).

11. Validación: Verificación, ya sea como parte de la actividad o por separado, de la replicación/reproducibilidad general de los resultados/experimentos y otros resultados de la investigación ([enlace](#)).

12. Visualización: Preparación, creación y/o presentación del trabajo publicado, específicamente la visualización/presentación de datos ([enlace](#)).

13. Redacción – borrador original: Preparación, creación y/o presentación del trabajo publicado, específicamente la redacción del borrador inicial, incluyendo traducción sustantiva ([enlace](#)).

14. Redacción – revisión y edición: Preparación, creación y/o presentación del trabajo publicado por parte del equipo original de investigación, específicamente la revisión crítica, comentarios o correcciones, incluyendo las etapas previas o posteriores a la publicación ([enlace](#)).

Es posible que un autor/a desempeñe varios roles, o que varios autores/as compartan un mismo rol. En estos casos, se puede especificar el grado de contribución. El autor/a principal será el responsable de asignar los roles, y todos los autores deberán confirmar sus respectivos roles.

Se solicita a los autores/as que remitan la declaración de autoría (descargar [aquí](#)) conjuntamente con la carta de presentación al enviar sus artículos.

Ejemplos de declaración de autoría:

Autor 1: conceptualización, metodología, redacción.

Autor 2: conceptualización, redacción.

Autor 3: conceptualización, metodología.

Para más información sobre la taxonomía CRediT, visitar [este enlace](#).

d) Manuscrito

Los trabajos deben seguir las normas del *Manual de estilo Chicago Deusto* (subsistema autor-año), presentarse en archivo Word, escritos en tercera persona, con tipo de letra Times New Roman 12, a renglón y medio de interlineado, justificado completo, con sangría a la izquierda al principio de cada párrafo, sin retornos de carros entre párrafos. Solo se separan con un retorno los grandes bloques (autor, título, resumen, palabras clave, código JEL, referencias).

La extensión de los artículos debe ser de 4500/6000 palabras de texto, incluyendo título, resumen, cinco palabras clave, un código JEL, tablas/figuras y referencias.

Se recomienda que, si se han utilizado análisis estadísticos, estos han sido revisados y contrastados por algún experto. También, se recomienda una revisión de redacción y estilo antes de enviar el manuscrito.

Los manuscritos respetarán rigurosamente la estructura que a continuación se presenta, siendo opcionales los epígrafes de Notas y Apoyos. Es obligatorio la inclusión de referencias en todos los trabajos.

En caso de ensayo teórico o revisiones bibliográficas, el manuscrito responde a la estructura adaptada en las normas, pero debe incluir una sección de metodología donde se evidencia el rigor académico en la revisión bibliográfica desarrollada

(introducción, metodología; resultados (estado del arte, desarrollo teórico), discusión y conclusiones).