



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONOMICAS

Factores motivacionales y su impacto en el desempeño laboral en
una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio, Ate, 2023.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autor

Ramón Ojeda, Fabiola

Asesor

Morales Godo, Ángel Francisco

Lima, agosto 2023

Factores motivacionales y su impacto en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio, Ate, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to University of Southern Mississippi

Trabajo del estudiante

4%

2

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

En primer lugar, al todo poderoso por permitir vivir la culminación de este objetivo, a los graduados de ISTP promoción 2007-II “Fabiola Ramón Ojeda”, gracias a su distinción como epónima inicie mis estudios de Administración.

A mis padres, Felipa Ojeda Casas y Misael Benjamín Ramón Vicente, por creer siempre en mí y darme la confianza que todo lo que me proponga lo lograré, a mis tíos paternos Ever, Justiniano y Arturo, gracias por ser ejemplo en mi vida, a mi hermana Myriam Ramón por ser la musa que me inspiró, a mi hermana Hellen Sandoval por creer siempre en mi cuidándome y estando a mi lado más en las malas que en las buenas, de manera muy especial a mi amado hijo Fabian Bengy Ramón Ojeda, quien es el motor que impulsa mi vida. “porque más vale dar el ejemplo que dar un consejo”, ayer guie tus pasos y cuidé de ti, hoy eres tú quien me cuida y sigue mis pasos.

AGRADECIMIENTO

A REPSOL y su ex gerente Benjamín Bisó, por confiar y darme la oportunidad hace 10 años, a su gerente Mariana Sánchez por permitirme seguir creciendo y hacer línea de carrera en la empresa, al personal a mi cargo por el apoyo en este trabajo de suficiencia profesional, a los docentes de mi alma Mater “Universidad Inca Garcilaso de la Vega, y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron a culminar mi trabajo de suficiencia profesional para obtener el título de Licenciada en Administración.



RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional demostró que la variable factores motivacionales impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicio de una empresa de hidrocarburos en el distrito de Ate 2023.

El estudio es de tipo aplicado, de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. El instrumento de investigación fue el cuestionario y para técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta.

Se obtuvo el coeficiente de 0.91, lo que evidencia el nivel de confiabilidad del instrumento de investigación. Los datos recolectados se tabularon para aplicarlos en el teorema central de límites, lo que permitió obtener el límite de control superior y el límite de control inferior de la media según las preguntas del cuestionario, lo que posibilitó dar una propuesta de solución al problema de estudio.

Palabras clave: Factores motivacionales, desempeño laboral, encuesta, cuestionario, teorema central de límites.

ABSTRACT

The present work of professional sufficiency demonstrated that the motivational factors variable impacts the work performance of collaborators in the service stations of a hydrocarbon company in the district of Ate 2023.

The study is of an applied type, descriptive level, quantitative approach and non-experimental design. The research instrument was the questionnaire and the survey was used for the data collection technique.

The coefficient of 0.91 was obtained, this demonstrates the level of reliability of the research instrument. The collected data was tabulated to apply them in the central limit theorem, which allowed obtaining the upper control limit and the lower control limit of the mean according to the questions of the questionnaire, which made it possible to give a solution proposal to the problem of study.

Keywords: Motivational factors, job performance, survey, questionnaire, central limit theorem.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INDICE GENERAL	6
INDICE DE TABLAS	8
INDICE DE GRAFICOS	9
INDICE DE FIGURAS	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema general y específico	14
1.3 Objetivo general y específico	14
CAPITULO II: MARCO TEORICO DE LA IVESTIGACIÓN	15
2.1 Marco histórico	15
2.2 Bases teóricas	18
2.3 Marco legal	23
2.4 Antecedentes del estudio	29
2.5 Marco Conceptual	35
CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL DISEÑO.....	37

3.1 Justificación del estudio	38
3.2 Delimitación del estudio	39
CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO	40
4.1 Formulación del diseño	40
4.2 Diseño esquemático	40
4.3 Descripción de aspectos básicos del diseño.....	46
CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO.....	52
5.1 Aplicación de la propuesta de solución.....	52
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	76
ANEXOS.....	85
Anexo 1: Cuestionario.....	85
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	87
Anexo 3: Validación del instrumento de investigación	88
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de investigación.....	94

INDICE DE TABLAS

Tabla 5.1 ¿Consideras que tienes un buen estado ánimo y energía para realizar adecuadamente tus labores en la estación de servicio?.....	52
Tabla 5.2 ¿Consideras que el ambiente laboral impacta en tu motivación para realizar tus funciones en la estación de servicio?.....	53
Tabla 5.3 ¿Te sientes motivado para asistir de manera puntual a la estación de servicio?	54
Tabla 5.4 ¿Consideras que el trato asertivo entre compañeros de trabajo es un factor motivacional en el horario laboral?.....	55
Tabla 5.5 ¿Consideras que tu motivación para trabajar se podría ver perjudicada por problemas en el hogar?	56
Tabla 5.6 ¿Tu desempeño laboral ha sido el mejor en la estación de servicio?.....	57
Tabla 5.7 ¿Tú desempeño laboral influye para lograr los objetivos propuestos por la empresa en la estación de servicio?.....	58
Tabla 5.8 ¿La comunicación asertiva mejora tu desempeño laboral?.....	59
Tabla 5.9 ¿Consideras que el reconocimiento por tus labores, optimizan tu desempeño en la estación de servicio?	60
Tabla 5.10 ¿Consideras que desempeño laboral podría ser mejor?.....	61
Tabla 5.11 Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VI)	63
Tabla 5.12 Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI)	64
Tabla 5.13 Preguntas de la variable independiente (VI)	65
Tabla 5.14 Límites de control superior e inferior	67
Tabla 5.15 Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VD)	68
Tabla 5.16 Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VD)	69
Tabla 5.17 Preguntas de la variable dependiente (VD).....	70
Tabla 5.18 Límites de control superior e inferior.....	71

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 5.1 Estado de ánimo y energía para realizar adecuadamente sus labores en la estación de servicio	53
Gráfico 5.2 El ambiente laboral impacta en tu motivación para realizar tus funciones en la estación de servicio	54
Gráfico 5.3 Motivación para asistir de manera puntual a la estación de servicio.....	55
Gráfico 5.4 El trato asertivo entre compañeros de trabajo es un factor motivacional en el horario laboral.....	56
Gráfico 5.5 La motivación para trabajar se ve perjudicada por problemas en el hogar.	
Gráfico 5.6 El desempeño laboral ha sido el mejor en la estación de servicio	57
Gráfico 5.7 El desempeño laboral influye para lograr los objetivos propuestos por la empresa en la estación de servicio	58
Gráfico 5.8 La comunicación asertiva mejora el desempeño laboral	59
Gráfico 5.9 El reconocimiento por tus labores, optimizan tu desempeño en la estación de servicio	60
Gráfico 5.10 El desempeño laboral podría ser mejor	62

INDICE FIGURAS

Figura 4.2.6.1 Organigrama de la unidad de movilidad de empresa hidrocarburos.....45



INTRODUCCIÓN

Actualmente la sociedad y sobre todo las empresas se enfrentan a elementos que afectan de manera directa e indirecta el desempeño de una persona en su área de trabajo, dicho problema ha tomado relevancia en los últimos años debido a que su impacto se ve reflejado en los incidentes y bajo rendimiento de las ventas, no logrando alcanzar los objetivos propuestos por la alta dirección.

En las organizaciones o empresas, según Chiavenato (2009) es necesario la evaluación de desempeño para conocer el comportamiento funcional de los colaboradores, de esa manera se da a conocer las razones del por qué no se han llegado a las metas y objetivos trazados, para después realizar una intervención a las causas que no permiten lograr dichos objetivos. Luego, tenemos como objetivo de investigación a una empresa de hidrocarburos en Lima-Metropolitana en el distrito de Ate.

El estudio está estructurado en 5 capítulos, donde el capítulo I describe el planteamiento del problema por el cual se realiza esta investigación, asimismo los objetivos generales y específicos; y la formulación del problema. En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la investigación describiendo como se desarrollan las variables del estudio. En el capítulo III, se describe la Justificación y delimitación de la investigación, donde se precisa el por qué fue conveniente estudiar el problema planteado. En el capítulo IV se indica la formulación del diseño, para obtener un mejor desempeño por parte de las personas en la empresa. En el capítulo V, se lleva a cabo la prueba de diseño donde se muestra el nivel de dispersión que hay entre las puntuaciones de la media y los límites de control superior e inferior.

Finalmente, se plantean las conclusiones, recomendaciones y se detallan las referencias bibliográficas y los anexos del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el último siglo las empresas la mayoría de empresas están poniendo mucho énfasis en salud mental de su trabajador, brindando charlas donde se fomente el buen clima laboral, priorizando el respeto, buenas actitudes y valores entre trabajadores (Restrepo, 2015), ya que esto genera el compañerismo y las buenas relaciones, dando como resultado, o lo que se espera de ello es que el desempeño de todos los colaboradores en conjunto le permita a la empresa llegar a sus objetivos con respecto a las ventas y la calidad de servicio al cliente. Sin embargo, las charlas de sensibilización acerca de este tema no son suficiente para fomentar el alto desempeño de los colaboradores, ya que existen otros factores como los riesgos psicosociales, que, aunque este abordado en la ley peruana N° 29783, no hay como tal una guía que aborde este riesgo, esto es muy importante ya que la motivación del trabajador se puede ver perjudicada, debido a que no reconocen esos riesgos y no saben cómo afrontarlos.

De acuerdo con Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) definen la motivación como un conjunto de factores conductuales de tipo psicológico, biológico, cultural y social, estos incentivan a la persona por el deseo de cumplir sus metas, pero para cada individuo es diferente ya que existen múltiples necesidades que producen una serie de conductas. Teniendo en claro que la motivación de cada persona no es igual, se ha identificado que, en las estaciones de servicio del distrito de Ate, sus colaboradores, que en su mayoría son madres de familia, por sus diversas responsabilidades personales presentan dificultad para comprometerse con sus funciones laborales, impidiéndoles a las estaciones de servicio llegar a sus objetivos económicos, de seguridad y salud en el trabajo, dando como consecuencia un bajo rendimiento, lo cual puede provocar que cierren dichas estaciones,

generando que se reubiquen a los colaboradores en otras estaciones de servicio alejándolos de sus hogares y generando disconformidad entre los empleados.

Al realizar un análisis observacional, se ha identificado que las causas de esta situación provienen de los mismos colaboradores, es decir, que es intrínseco, ya que se identificó que cuando se encuentran laburando les dan mucha más prioridad a sus problemas familiares ya que la mayoría de ellas son madres solteras, se les dificulta dejar a sus hijos a cargo de alguien, por lo que piden permisos, cambios de turno y descansos para poder encargarse de ello. Por otro lado, se identificó que el problema no es extrínseco, debido a que la empresa donde se está realizando la investigación cumple con todos los requisitos que una organización debe ceñirse, como por ejemplo los pagos puntuales, bonificaciones económicas, línea de carrera, reconocimientos no monetarios, entregas de EPP, es decir, equipos de protección personal, capacitaciones de ley y capacitaciones por iniciativa propia de la empresa. Por lo tanto, este trabajo de suficiencia busca soluciones alternativas para producir un cambio aptitudinal que tiene como principal protagonista a la motivación.

Finalmente, es necesario precisar que este trabajo, Factores motivacionales y su impacto en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio, Ate, 2023, busca resolver la problemática, que es el trabajo poco eficiente de los colaboradores, el cual impide el rendimiento deseable para lograr los objetivos corporativos, esto desencadena en las bajas ventas de combustibles y lubricantes, asimismo, la baja motivación se ve reflejada en el nivel de atención que se encuentra cada trabajador, esto generó que en lo que va del año 2023 hubieran nueve incidentes con baja.

1.1.2 Formulación del problema general y específicos

General

¿De qué manera los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos- estaciones de servicio, Ate, 2023?

Específicos

¿Cómo el ambiente de trabajo influye en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos- estaciones de servicio, Ate, 2023?

¿En qué medida el reconocimiento influye en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos- estaciones de servicio, Ate, 2023?

¿De qué forma las aptitudes positivas influyen en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos estaciones de servicio, Ate, 2023?

1.1.3 Objetivo general y específicos

General

Determinar si los factores motivacionales mejoran el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio Ate, 2023.

Específicos

Identificar si el ambiente de trabajo influye en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio, Ate, 2023.

Analizar si el reconocimiento influye en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio Ate, 2023.

Establecer si las aptitudes positivas influyen en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio Ate, 2023.

CAPITULO II: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Marco histórico

La construcción del marco histórico está vinculada con las dos variables de esta investigación: Factores motivacionales y su impacto en el desempeño laboral. Luego de esta delimitación, se realizó una recopilación de estudios en el banco de datos y páginas web tales como Redalyc, Scielo, academia EDU y Dialnet, asimismo se revisó páginas nacionales de universidades como la Universidad Andina del Cusco, Universidad Cesar Vallejo, San Ignacio de Loyola.

Empezando por la historia de la motivación laboral, esta tiene su inicio en la revolución industrial, cuando la gestión del talento humano da sus primeras manifestaciones, ya que se buscaba principalmente a personas con la fuerza capaz para realizar tareas que demandaran un rendimiento físico excepcional, donde se hacía especial enfoque en la racionalización del trabajo y la distribución de las tareas. En los estudios de Taylor (1911) sostenía que el hombre tenía como motivador principal en la cantidad de dinero que recibía por su trabajo empleado, que a más dinero obtenga mayor sería su desempeño, con el fin de optimizar el rendimiento laboral, proponía que el colaborador debía realizar una única tarea para lograr los objetivos. Por otro lado, tenemos a Elton Mayo, quien se enfocaba en las relaciones humanas como principal motivación para un mejor desempeño, las personas al tener mejores relaciones en el trabajo, se olvidan de las tareas extenuantes, el autor sostenía que cuando los colaboradores están conectados con el bienestar que le rodea se forman lasos de amistad, haciendo del trabajo una labor agradable, es decir, más que por un sueldo o simplemente realizar los trabajos asignados, las personas se veían motivadas para trabajar por propia satisfacción.

Por otro lado, en los primeros 50 años del siglo XX, nace la obra más conocida de Abraham Maslow, “Una teoría de la motivación humana”, donde se estableció el estudio

de la pirámide de las motivaciones o necesidades de las personas, expone de manera visual el conjunto de conductas del individuo según sus necesidades. En la base del triángulo se encuentra las necesidades primitivas, “las fisiológicas”, actividades relacionadas al mantenimiento de la persona y su cuidado, es decir, dormir, comer, evacuación, descanso y sexo, etc. Luego de cubrir esa necesidad, se busca satisfacer las necesidades superiores, la de estabilidad, donde se busca conservar una posición de orden y solidez en la vida, tales como la económica, de salud y vivienda, también está a nivel social, donde el individuo tiene la necesidad de sentirse parte de un grupo social, familiar, pareja amigos entre otros; asimismo le sigue la necesidad de estima, aquí se busca el reconocimiento de confianza, independencia personal, reputación y metas financieras. Finalmente, está la necesidad de autorrealización, siendo este de mayor nivel, esta únicamente puede ser cumplida, si y solo si, las necesidades previas hayan sido logradas de manera satisfactoria.

De acuerdo con la teoría de Herzberg en su libro “la motivación para trabajar” en el año de 1959, planteó que existen dos factores asociados a las calidad de trabajo y las interacciones sociales con personas de diferentes opinión, religión y sexo, serían los principales responsables de la motivación, el primero vendría a ser los factores higiénicos, las cuales están vinculadas a las condiciones del ambiente del trabajo, entre las principales se encuentran la calidad del espacio físico del trabajo, un entorno libre de inseguridad, cultura y ambiente organizacional; recursos humanos, políticas administrativas, salario, utilidades, relaciones con los demás trabajadores; problemas o la ausencia de estas puedan desencadenar la insatisfacción de los empleados, debido a que a nadie le gustaría trabajar en un ambiente sucio, peligroso, desorganizado y con un salario precario, el estudio de Herzberg deja muy en claro que estas son condiciones mínimas que una organización debería tener.

Como segundo factor, tenemos a los factores motivacionales, sin embargo, esto ya dependerá del mismo trabajador, es decir, que es intrínseco, pues están relacionados con los objetivos de la propia persona y cuestiones subjetivas del profesional, dentro de esto, están las responsabilidades, reconocimiento, libertad en la toma de decisiones y actividades en el horario laboral y sentimiento de desarrollo como profesional y persona. Las empresas deben incentivar dichos aspectos con ciertas medidas, como capacitación, donde se busque la perspectiva de crecimiento y a través de la meritocracia, el colaborador está propenso a desarrollar línea de carrera y crecimiento personal.

Siguiendo con la variable dependiente, el desempeño laboral tiene sus inicios en el siglo XVIII, ya que, en ese tiempo se comienzan a realizar las primeras evaluaciones en el sector educativo debido al incremento de la oferta y demanda sobre el ingreso a instituciones educativas, es aquí donde surgen y se formalizan los exámenes. A partir de estos primeros métodos de evaluación, experiencia y adoctrinamiento sobre la gestión del rendimiento de los estudiantes y de la institución a nivel general fueron el cimiento para otras áreas. Luego, en el siglo XIX se manifiestan los primeros diplomas de graduación de los escolares.

Robert Owen fue quien creó el primer sistema documentado de medición sobre el desempeño laboral en su fábrica de New Lannark en 1783, a través de un cubo con colores diferentes en los laterales, todos los días los trabajadores veían el cubo y como este daba conocimiento de su desempeño del día anterior, a este sistema se le denominó como el Silent monitor, sin embargo, este fue duramente criticado ya que se le consideraba un procedimiento muy adaptado.

En el año de 1842 en las oficinas federales del gobierno de Estados Unidos ya tenían fichas de valoración fiables las cuales se actualizaban cada año sobre los datos acerca del comportamiento de sus colaboradores. Luego para 1880, con el fin de mejorar

los resultados de los soldados, el ejercito creó un sistema de evaluación de tipo test, las que comúnmente se están usando en la actualidad.

En la década pasada, la valoración de desempeño se desarrolló como una idea moderna en el sector de las empresas, también tiene sus inicios en los Estados Unidos de América. De acuerdo con Chiavenato (2000) en 1918 General Motors crea y emplea un sistema de evaluación direccionado a obtener datos sobre el desempeño de los altos directivos. Lentamente entre los años de 1920 y 1930, las organizaciones y empresas ponen en práctica procedimientos que logren mejorar su eficacia y rendimiento.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 motivación

De acuerdo con la RAE, son un mezclado de factores tanto intrínsecos como extrínsecos que estimulan la conducta de una persona, asimismo, lo define como la voluntad de las personas que los impulsa a realizar acciones para lograr objetivos concretos y metas establecidas, así satisface las necesidades anteriormente explicadas por Maslow. Taylor (1911) argumentaba que el principal agente motivador para las personas era el dinero, por lo que su desempeño y eficacia aumentaría la producción del trabajo.

En la teoría de Adams (1963) la motivación se ve impactada en cuanto a la equidad del trabajo, desde el criterio del individuo, realizaba comparaciones en cuanto a las recompensas que recibían otras personas que hacían tareas similares, lo que se busca es que mantenga la equidad entre colaboradores donde su trabajo sea proporcional a la ganancia que reciban.

Según McClelland (1989) dice que toda la motivación está basada en la emoción, donde busca instituir una causa de motivación para que el individuo logre sus objetivos propuestos, donde establece tres necesidades motivacionales: necesidad de afiliación, las personas se ven en la necesidad ser parte de un grupo social, donde se tiene un gusto por

ayudar a las personas y conocer las opiniones de los demás; luego está la necesidad de logro, las personas tienen tendencia a sentir motivación por lograr nuevos desafíos, les encanta los retos y regularmente desarrollan trabajos de manera individual, donde muestran interés descubrir opiniones diferentes sobre su propio desarrollo; y el último es la necesidad de poder, se da un alto nivel con las personas que buscan ser reconocidos por los demás por su trabajo, donde se manifiesta su gusto por influir en las personas.

2.2.2 Motivación intrínseca

De acuerdo con McGregor (1966) esta motivación es aquella que se activa de manera voluntaria, el individuo realiza determinadas conductas por decisión propia, donde una de sus principales características es la autonomía, mantiene la capacidad de elegir y tomar decisiones, donde siente satisfacción ante sus objetivos alcanzados sin la necesidad de una intervención externa.

Según Alderfer (1972) es la búsqueda del crecimiento y la autorrealización personal, es comparable con la estructura de Maslow, pero el escalón no se disminuye, al contrario, se incrementa a partir que cumplen cada uno de los deseos.

2.2.3 Motivación extrínseca

Según Herzberg (1959) es aquella motivación que se activa por estímulos externos, por otras personas o factores ambientales, como los castigos negativos y positivos, asimismo con los reforzadores. Partiendo de esto, la motivación extrínseca mantiene varios factores, como el sueldo para cubrir necesidades monetarias, luego está la recompensa y bonificación que, por parte de la empresa, brindan incentivos para lograr los objetivos organizacionales.

De acuerdo con Maslow (1943), asocia este tipo de motivación con cuatro de sus cinco necesidades. Los niveles relacionados con la motivación extrínseca responden a las necesidades de mantenimiento del cuerpo humano, de establecimiento, formar parte de

algo y amor, y de valoración. Por ejemplo, cuando brindan un bono a los colaboradores por alcanzar el 100 % del objetivo de ventas, se está llevando a cabo una motivación extrínseca, a pesar de ser parte del laburo lograr las metas, pero esa bonificación o recompensa genera que el individuo tenga fijación por lograrla.

2.2.4 Ambiente de trabajo

La norma ISO 9001:2008 define al ambiente de trabajo como las condiciones donde se realiza actividades laborales, donde se incluye los factores ambientales como la humedad, iluminación, temperatura, asimismo los factores psicológicos como el estrés, síndrome de burnout y manejo de las emociones. Finalmente, está el factor social, donde compete a las buenas relaciones entre trabajadores donde no haya discriminación ni conflictos.

Según Parga (1992) establece que el ambiente del trabajo es un conglomerado de factores climáticos, físicos o de cualquier patrón que actúan en conjunto en el área de laburo del trabajador en una empresa u organización.

2.2.5 Reconocimiento laboral

El reconocimiento a los colaboradores conlleva en mostrar afecto por el empleado, donde se le muestre interés y aprobación por las tareas que desempeña, valorizando su desempeño y que es parte importante de la empresa (Nelson y Spitzer, 2005, como se citó en Gonzáles, 2015). Asimismo, se trata no de un aumento de sueldo del colaborador, sino de concientizarlo acerca de que su trabajo es primordial para las metas de la organización, dando como resultado que sientan que aportan de manera positiva.

Según Cepeda, Salguero y Sánchez (2015) el reconocimiento laboral es un conjunto de métodos que las organizaciones emplean para recompensar a sus colaboradores con el objetivo de aumentar las conductas apropiadas dentro de las normas de la dirección estratégica, asimismo el reconocimiento laboral es una forma de

agradecimiento por parte de la empresa por la dedicación, esfuerzo y por cumplir y superar los objetivos propuestos por las altas directivas.

2.2.6 Desempeño laboral

Chiavenato (2000), argumenta que el desempeño laboral son las acciones y conjunto de conductas manifestados por los colaboradores quienes son pieza clave para la ganancia de objetivos de una compañía o empresa. Asimismo, hace hincapié en el desempeño individual, el cual parte desde del comportamiento del colaborador direccionado al logro de los objetivos propuestos el empleador.

Montejo (2009) define el desempeño laboral como el comportamiento que se percibe por parte de los trabajadores dentro del horario laboral, lo cuales son significativamente importante para el crecimiento óptimo de una organización. El desempeño laboral está muy ligado al pensamiento del individuo y a su sentir, estos elementos tendrán influencia sobre sus acciones, tanto para lograr los objetivos colectivos como personales y el desarrollo de habilidades para efectuar el compromiso.

Rodríguez y Lechuga (2019) plantean que el desempeño laboral debe ser efectivo, con criterios sistemáticos, donde las personas o trabajadores sean capaces de adaptarse al cambio y desenvolverse con completa normalidad, además de eso, saber afrontar una situación que pase en la empresa de la manera más eficaz.

2.2.7 Expectativas laborales

Es la posibilidad relativa que un cierto nivel de esfuerzo se derive en un cierto grado de desempeño dando como resultado una recompensa, es decir, las personas saben que quieren obtener de su trabajo y ello dependerá del esfuerzo de su trabajo para conseguirlo (Vroom, 1964, como se citó en Villa, 2010). Por otro lado, y reformulando la teoría de Vroom, el autor Graen (1969) propone la teoría del rol y algunas fases del proceso de influencia interpersonal, donde sostiene que el grado de esfuerzo dependerá

de factores internos y externos donde, de las expectativas del esfuerzo para conseguir los aciertos y las condiciones externas originados del rol.

Por otro lado, Porter y Steers (1973) presentan un modelo en el que se toma en cuenta el nivel de esfuerzo de una persona cuando se desempeña en alguna actividad con base a tres clases de expectativas: expectativas sobre el trabajo que desempeñe óptimos resultados luego de ejecutarse, expectativas de recompensa y expectativas de sobre la ejecución del instrumento.

Asímismo, las expectativas laborales son los objetivos que cada persona se propone con el objetivo de alcanzar el punto en el que se sentirá satisfecho consigo mismo en el ámbito profesional.

2.2.8 Sentido de pertenencia

El sentido de pertenencia se define como el vínculo que manifiesta un individuo asociado con los propósitos de la organización, dicho individuo tiene la necesidad de conocer la visión, misión, estrategias y logros en corto, mediano y a largo plazo, así como con los propósitos específicos que se deben cumplir con el fin de aportar a los propósitos de la empresa (Siliceo, 2005, como se citó en Jurado, 2014). Por ejemplo, en la empresa donde se realiza esta investigación, esta le da la oportunidad al colaborador de ser accionista mediante programas de adquisición anual, donde se busca que haya fidelidad por parte de ellos, pero solo a ciertos convocados que cumplan los requisitos.

Por otro lado, el sentimiento de sentirse aceptado, valorado y necesitado por las personas que conforman la empresa, son factores que desarrollan el sentido de pertenencia, debido a que en conjunto tienen características similares, se ajustan a los grupos y ambientes donde se complementan entre sí (Anant ,1966, como se citó en Dávila y Jiménez, 2014). Además, el sentido de pertenencia está ligado a las relaciones

interpersonales, la cual es una fase de la identidad social dentro de las organizaciones, es decir, identificación organizacional.

2.3 Marco legal

El derecho laboral es un mezclado de leyes jurídicas que se establece entre el empleado y el empleador. Estas leyes están organizadas en conjunto de manera pública y legal, que tiene por objetivo asegurar al empleado un desarrollo pleno como profesional y la incorporación real a la sociedad, donde se asegura la realización de las obligaciones tanto de la organización como la del colaborador, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2022). Luego de esta premisa, se mostrará los puntos para explicar cómo se aborda las leyes en el colaborador cuando inicia la relación con el trabajo, cuando se desarrolla y la extinción del trabajo. Para luego pasar con las leyes específicas dentro la empresa de hidrocarburos.

2.3.1 Inicio en el trabajo y desarrollo

En el contrato de trabajo, el sujeto firma de manera consensuada la disposición de la fuerza de trabajo, de esta manera el colaborador presta sus servicios al empleador, donde debe cumplir sus responsabilidades sin delegar a una tercera persona para que los haga por él. El empleador contrata al personal por sus habilidades, cualidades y que cumpla sus funciones de manera excepcional, que sea resiliente. En el artículo 5 de LPCL (1997), se debe cerciorar que la entrevista sea personal y directa por la persona quien va a prestar sus servicios, esto para evitar la suplantación de identidad, asimismo, si el entrevistado depende de sus familiares para movilizarse la entrevista no se invalida.

El artículo 6, hace referencia a la remuneración, donde el trabajador recibe el pago económico por la asistencia de sus servicios, asimismo, todo lo que distingue el colaborador como recompensa por sus servicios se le considera como remuneración, cualquiera que sea, siempre y cuando está en su disposición. Siguiendo con la

remuneración, el artículo 8, el cual fue corregido por la Ley N° 28051, Ley de prestaciones alimentarias, manifiesta que las remuneraciones son expresadas por horas de trabajo añadidas y cumplidas de manera efectiva, de igual manera, el patrón pactará con el empleado el pago por sus servicios al mes que no sea menor a dos Unidades impositivas tributarias, esta se toma en cuenta anualmente donde se obtenga los beneficios legales comprendidas por la empresa, excepcionando las utilidades.

El artículo 9, pone en sujeción al trabajador, este prestará sus servicios bajo subordinación de su jefe inmediato, quien tiene la capacidad para guiar al empleado de manera reglamentaria las tareas correspondientes, asimismo, con mandatos necesarios para la realización y sancionar dentro de los límites necesarios, cualquier falta que hubiese.

El artículo 10, menciona que el tiempo de prueba, que tiene una duración de tres meses, el colaborador tiene derecho de protección al despido arbitrario. Ambos logran acordar un tiempo superior en circunstancias de que las tareas necesiten inducción e incluso conocer el ambiente organizacional, o también por el nivel de responsabilidad que pueda ser justificada. Esta ampliación debe estar por escrito y no excederá de seis meses.

En los derechos laborales específicos, tenemos lo que es la remuneración, que dentro del contrato vendría a ser las vacaciones, días feriados, así como también la asignación familiar legal, Ley N° 25129, es decir, dos trabajadores desempeñando la misma labor recibirán remuneraciones distintas si uno de ellos tiene carga familiar, esto indica que recibirá el 10% de un sueldo mínimo.

Por otro lado, tenemos la remuneración principal, la cual podría ser fija o variable, en la primera variable, el colaborador conoce el monto exacto que obtendrá por el trabajo que ha efectuado en su horario laboral, la cual se denomina también sueldo básico; En el

segundo caso, el monto no está determinado, es decir, que recibirán su pago en relación con las ventas que tengan o colocación de productos específicos.

Mediante la Ley N° 27735 del año 2002, se precisó que los aguinaldos deben ser mayores al pago mensual que obtiene el trabajador comúnmente por la prestación de sus servicios. En las condiciones de pagos, el colaborador debe estar laborando en el tiempo de pago de la gratificación o en uso del descanso por vacaciones, pagos de subsidios de la seguridad social, además de haber trabajado un mes entero.

En el ámbito de los derechos del trabajador, el artículo 34 menciona que, si la destitución es arbitraria, es decir, por no haber justificado la causa del despido, el colaborador tiene derecho a la indemnización instituida por el Artículo 38°, esta es la excepcional reparación por el perjuicio dado. Asimismo, tendrá la posibilidad de demandar simultáneamente la remuneración de cualquier otro derecho o bonificación social pendiente.

En el artículo 35, el empleado que se considere agredido por cualquiera causa que sea referente al Artículo 30° de la presente Ley, podrá tomar acción excluyentemente por:

Solicitar el cese inmediato del hostigamiento. Si la demanda fuese declarada apoyada se resolverá por la cesación de la agresión, imponiéndose al jefe directo la multa que sea necesario a la importancia de la falta.

La culminación del contrato de laburo se llevara a cabo la demanda del pago de la indemnización referente al Artículo 38° de la presente Ley, la cual, es independiente de la multa y de los privilegios sociales que deban corresponder al empleado.

En los beneficios, el artículo 79 establece que los empleados contratados de acuerdo al presente título tienen el derecho a recibir los mismos beneficios que por Ley, trato o costumbre tuvieron los trabajadores asociados a un convenio de duración

indefinido del respectivo centro de laburo y a la estabilidad de trabajo a lo largo del tiempo que perdure el contrato, luego de haber pasado el tiempo de prueba.

En el ámbito de capacitación y productividad, la LPCL en el artículo 84, señala que el jefe en mando se ve en la obligación de proporcionar capacitación al colaborador con el fin de mejorar y optimizar el desempeño de este.

En el artículo 85, el jefe y los representantes de los empleados o de la organización sindical correspondiente, podrán manifestar un acuerdo de planificación de capacitación y productividad, organizados a partir de comisiones paritarias.

En el artículo 86, las actividades de capacitación tendrán las siguientes finalidades:

- Proliferar la productividad.
- Renovar y mejorar el conocimiento y la capacidad del colaborador en las actividades que realiza en la empresa u organización.
- Brindar información al empleado sobre el correcto uso de nuevas tecnologías en la actividad en que se desenvuelve.
- Capacitar al colaborador para tomar posesión de una vacante o puesto de nueva creación.
- Prevenir riesgos y peligros en el trabajo.

Finalmente, Ley N° 31246, del 24 de junio de 2021, que cambia la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, para asegurar el derecho de los empleados a la estabilidad y salud en el trabajo ante riesgo epidemiológico y sanitario.

2.3.2 Ley orgánica de hidrocarburos en territorio peruano

El presidente de la república y el congreso constituyente democrático aprobaron la Ley N° 26221 en el año 1993, donde se establece normas para la correcta actividad de gestión de hidrocarburos en la región nacional.

En los principios generales tenemos el artículo 2, donde se impulsa el crecimiento de las actividades de hidrocarburos a partir de la base de la libre competencia y el libre acceso a la actividad económica con el objetivo de garantizar la prosperidad de la persona y el progreso nacional.

En el Artículo modificado por la Décimo Primera Disposición Complementaria de la Ley N° 26734, publicada en el año 1996, señala que en el artículo 3, el Ministerio de Energía y Minas es el responsable de proponer, elaborar, aprobar e imputar la política del sector, así como dictar las demás normas convenientes. El Ministerio de Energía y Minas y el OSINERGMIN son los responsables de asegurar el cumplimiento de la presente Ley.

En el artículo 4, señala las normas y dispositivos elementales dentro de la ley que dicten otros sectores que tengan similitud con las actividades de Hidrocarburos, se ven en la obligación de contar con la opinión favorable del Ministerio de Energía y Minas, salvo lo dispuesto en la Norma XIV del Título Preliminar del Código Tributario

El artículo 5, manifiesta que OSINERGMIN es el organismo representante de inspeccionar los aspectos legales y técnicos de las acciones de hidrocarburos en territorio peruano.

El artículo 6, bajo la denominación social de PERUPETRO S.A., la Empresa Estatal de Derecho Privado del Sector Energía y Minas, ordenado como Sociedad Anónima de acuerdo con la Ley General de Sociedades, cuya organización y funciones será aprobada por Ley y su objeto social será el siguiente:

- Fomentar la inversión en ls movimientos de exploración y explotación de Hidrocarburos.

- Negociar, celebrar y supervisar, en su calidad de Contratante, por la facultad que le confiere el Estado en virtud de la presente Ley, los contratos que ésta establece, así como, los convenios de evaluación técnica.
- Formar y administrar exclusivamente a través de terceros que no deberán ser filiales, subsidiarias u otra organización societaria de la que forme parte PERUPETRO S.A.
- Asumir los derechos y obligaciones del contratante en los contratos existentes, celebrados al amparo de los Decretos Leyes N° 22774, N° 22775 y sus modificatorias, así como en los convenios de evaluación técnica.
- Asumir el pago que corresponda por concepto de canon, sobrecanon y participación en la renta.

A nivel de seguridad, en el artículo 35, el intermediario está en la obligación de agilizar la labor de las corporaciones fiscalizadoras, a proteger el interés nacional y estudiar la seguridad y la salud de sus empleados.

El artículo 36, el Estado, a través del Ministerio de Defensa y del Ministerio del Interior, proporcionará al Contratista en las operaciones y, en cuanto le sea posible, las dimensiones de seguridad necesarias.

En cuanto los aspectos de economía y finanzas, el artículo 40, el Contratista tiene el derecho a hacer uso en sus operaciones los Hidrocarburos producidos en el área del Contrato, sin ningún costo.

El artículo 42, el Ministerio de Energía y Minas, a través de PERUPETRO S.A., tiene el derecho de conservar en forma automática y sin previo trámite, la cantidad de productividad proveniente del área de Contrato requerido para recuperar la regalía en la eventualidad en que el licenciataria no ejecute el pago en el acuerdo realizado en el contrato.

En el caso de que haya emergencia nacional, el artículo 43, en ventaja de la cual el Estado deba adquirir Hidrocarburos de los productores locales, se efectuará a costos de nivel global en base con los mecanismos de valorización y de pago que se establecerán en cada Contrato.

2.4 Antecedentes del estudio

2.4.1 Antecedentes nacionales

En el primer trabajo tenemos a Prieto (2022) de la universidad Cesar Vallejo, quien realizo una investigación sobre “Gestión de procesos e influencia en desempeño laboral de colaboradores de una empresa de hidrocarburos en Trujillo”, para optar el grado de maestro en administración de negocios, donde esta investigación propone como objetivo determinar la influencia de la gestión de procesos en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa comercializadora de hidrocarburos en Trujillo.

El autor concluye que la gestión de procesos influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comercializadora de hidrocarburos como se pudo demostrar en la prueba de hipótesis usando el coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0.920$; $p = 0.000 < 0.05$). Como recomendación, el gerente debe reforzar las competencias, capacidades y habilidades de sus trabajadores a partir de un estímulo que mejore los indicadores de gestión de procesos y competitividad.

En el segundo autor se encuentra Rojas (2020) de la universidad continental, realizó su tesis acerca de “La motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del sector de hidrocarburos, empresa Graña y Montero, Arequipa 2019”, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ingeniería Industrial, donde presenta el problema sobre cómo afecta la motivación intrínseca sobre el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa de hidrocarburos Graña y Montero. Como objetivo general pretende medir el nivel de influencia de la motivación intrínseca

y como afecta el desempeño de los colaboradores en la organización de hidrocarburos mencionada.

El autor concluye que a mayor motivación intrínseca habrá mejor rendimiento laboral. El 79.3% de la población que presenta motivación intrínseca promedio, tiene un rendimiento laboral promedio. Se recomienda a la organización implementar instrumentos que evalúen la motivación interna del personal para hallar cambios desfavorables e incorporar estrategias para la mejora.

Schaefer & Salazar (2018) en su tesis “Satisfacción y desempeño laborales de los trabajadores administrativos en una empresa de combustibles líquidos en Lima” para optar el título de profesional de licenciado en administración, manifiesta que el problema general es ¿cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una empresa de venta de combustibles?, el objetivo general es establecer si la satisfacción laboral tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de ventas de combustibles.

Los autores concluyen que existe relación entre ambas variables gracias a las encuestas que se les hizo a los colaboradores, donde se evidencia bajos resultados en algunas áreas de satisfacción laboral, lo cual repercutió de manera negativa el desempeño del personal administrativo. Asimismo, se recomienda medir estas variables anualmente, haciendo un seguimiento de manera cuatrimestral, esto para tratar esta problemática de la mejor forma.

Gonzales, Palomino y Solano (2021) en su tesis “Motivación al Personal y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Empresa Shalom Express SAC, Lima 2019”, para optar el título profesional de licenciado en administración y gestión de empresas, formula la problemática general en las deficiencias en el desempeño laboral de los trabajadores por falta de motivación a la persona, donde su objetivo general

fue demostrar la relación entre la motivación personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de transportes.

Los autores concluyen que, si existe relación entre la motivación personal y el desempeño laboral, ya que, hubo un resultado alto de 0.877 grados de correlación, es decir que existe un resultado significativo entre las variables motivación a los trabajadores y el desempeño laboral. Por otro lado, se estableció que las teorías de motivación, capacitación, incentivos económicos, evaluación desempeño e iniciativa de los trabajadores mejora la calidad de servicio de la empresa de transportes.

Se recomienda al gerente general de la empresa Shalom Express SAC, implementar estrategias que mejoren la motivación personal con capacitaciones, reconocimiento laboral y sensibilización sobre la motivación con el fin de que el desempeño de los trabajadores sea optimo en la empresa.

Como último autor está Torres (2017) en su tesis Motivación y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017; para optar el grado de profesional de licenciado en administración, manifiesta que el problema general es ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017?, el objetivo general es determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017.

El autor concluye en base a los resultados de la encuesta de las dimensiones factores higiénicos y motivacionales de la variable motivación, se observa que hay una correlación de nivel moderado referente a los resultados de los indicadores de las dimensiones de desempleo en la función y características individuales de la variable

desempeño laboral, lo cual se pudo determinar con el grado de significancia del 0.040 y la correlación de Pearson ($r=0.462$)

En las recomendaciones, los gestores de la Dirección de Energía y Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Madre de Dios deben dar prioridad a cada uno de los factores motivacionales, ya que tiene relación directa con el desempeño laboral de los empleados. Para esto, se debe plantear el reconocimiento por el cumplimiento y esfuerzo acerca de la calidad del trabajo, brindando motivación en los trabajadores para lograr el objetivo de crecimiento personal a partir de cursos de inducción.

2.4.2 Antecedentes internacionales

El primer trabajo le pertenece a Ramírez (2021) de la fundación universidad de América en Bogotá-Colombia, sustenta en su estudio “la motivación laboral y su relación con la productividad en la industria de hidrocarburos en Colombia”, para optar el grado de título de especialista en gerencia de talento humano, indica que el problema del COVID 19 ha generado despidos, incertidumbre y reducción en los salarios, lo cual genera bajo rendimiento por parte de sus trabajadores. El objetivo general es reconocer los factores de motivación laboral que puntualiza la productividad en las empresas privadas.

El autor concluye, excluyendo a las empresas Trafigura Petroleum y Ocesa, las otras 6 empresas de este rubro cumplen los requisitos necesarios para intervenir en la hipótesis acerca del trabajo de esta investigación, debido a que, las organizaciones que obtenían los lugares y proyectos que faciliten al talento humano de gozar las necesidades de autoeficacia, socialización y autonomía, exhiben niveles altos de desempeño como se logra apreciar en los casos de Gran Tierra Energy y Reficar.

Se recomienda la promoción de políticas que se direccionen para ayudar e impulsar a las empresas del sector, priorizando que tenga las mejores oportunidades que

le permitan laborar de manera óptima, con énfasis al crecimiento de la organización a partir de las nuevas ideas y propuestas del talento humano, proyectando al sector de hidrocarburos como centro de innovación, desarrollo en la tecnología para afrontar retos como la volatilidad de los precios del crudo de petróleo entre otros, asimismo con las exigencias de este mundo globalizado que cada vez es más sofisticado.

Murillo (2015) en su tesis “El clima organizacional y su influencia en la motivación psicosocial de los funcionarios del área de vinculación de la Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador EP-Petroecuador”, señala que el problema general es identificar los factores sociales y estructurales dentro de la organización que perjudica la motivación psicosocial de los trabajadores. Asimismo, expresa como objetivo general, señalar si el clima organizacional influye sobre la motivación psicosocial de los funcionarios de la empresa.

El autor concluye que sí influye bastante el clima organizacional sobre la motivación psicosocial y se recomienda que la empresa instale procedimientos que mejore el ambiente psicológico donde se desempeñan los funcionarios.

García y Sierra (2020) en su tesis “Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín” de la Universidad EAFIT en Colombia, para optar la maestría en desarrollo humano organizacional, manifiesta el problema de la baja productividad por un grupo de empleados en el sector de comercio de una empresa de hidrocarburos. Plantea como objetivo general, identificar los factores en específico que bajan el desempeño de los trabajadores en el sector mencionado.

Los autores concluyen que el bajo desempeño de los colaboradores se debe que es la falta de capacitación, asimismo, la motivación esta mermada por la poca inducción, lo cual genera insatisfacción laboral y el ingreso de recursos novedosos, este último

generó preocupación de los colaboradores al no saber cómo manipular los recursos mencionados. En recomendaciones, los autores proponen que la empresa realice proyectos de capacitación para asegurar la apropiada ejecución de las tareas que ejercen los trabajadores, con esto aumentando el desempeño y productividad.

Montenegro (2016) en su tesis “Factores motivacionales en los empleados de empresas del sector de construcción en Colombia” para optar el grado de Magister en dirección, señala el problema de ¿Cuáles son los factores motivacionales de los trabajadores del sector de la construcción? Además plantea como objetivo general distinguir aquellos factores motivacionales de los empleados en una empresa de construcción.

El autor concluye que, dados los estudios hechos, que los colaboradores consideran los principales factores motivacionales la capacitación, sueldo adecuado, reconocimiento por los altos ejecutivos y tareas desafiantes, por otro lado, como principales factores desmotivadores, los trabajadores toman en cuenta las malas condiciones del ambiente de trabajo, poco respeto por parte de los jefes y sueldos precarios. Se recomienda ampliar este método de estudio en otras áreas de las organizaciones con la finalidad reforzar el consejo directivo en problemas asociados a factores desmotivadores que afecten el desempeño de la organización.

Finalmente, Sum (2015) en su tesis “Motivación y desempeño laboral: Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”, para optar el grado de licenciada en psicología industrial/organizacional, formula como problema ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango?, además plantea como objetivo general establecer la influencia de la

motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

El autor concluye a partir de los resultados obtenidos a través de la encuesta que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Por otro lado, se le recomienda al personal administrativo de la empresa brindar capacitaciones donde promuevan la motivación a sus colaboradores para mejorar el desempeño.

2.5 Marco conceptual

Para abordar las variables del presente estudio se define de manera breve los conceptos asociados con factores motivacionales y el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio, Ate 2023.

Factores motivacionales: Son sentimientos relacionados con el crecimiento personal, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que dependen de las tareas que el individuo realiza y el aprendizaje es la fuente principal para lograr el desarrollo de la persona y la sociedad.

Motivación: Es el conjunto de razones por las que las personas se comportan como lo hacen.

Motivación intrínseca: Es aquella que se activa de manera voluntaria, el individuo realiza determinadas conductas por decisión propia, donde una de sus principales características es la autonomía, mantiene la capacidad de elegir y tomar decisiones, donde siente satisfacción ante sus objetivos alcanzados sin una intervención externa.

Motivación extrínseca: Es aquella motivación que se activa por estímulos externos, por otras personas o factores ambientales, como los castigos negativos y positivos, asimismo con los reforzadores.

Ambiente de trabajo: Es un conjunto de factores climáticos, físicos o de cualquier tipo que actúan en conjunto en el área de laburo del trabajador en una empresa u organización.

Reconocimiento laboral: El reconocimiento a los empleados conlleva en manifestar interés por el empleado, donde se le muestre interés y aprobación por las tareas que desempeña, valorizando su desempeño y que es parte importante de la empresa.

Expectativas laborales: Son los objetivos que cada persona se propone con el fin de alcanzar el punto en el que se sentirá satisfecho consigo mismo en el ámbito profesional.

Sentido de pertenencia: Es el vínculo que manifiesta un individuo en relación con los objetivos de la empresa, dicho individuo tiene la necesidad de conocer la visión, misión, estrategias y logros en corto, mediano y a largo plazo, así como los objetivos específicos que se deben cumplir con el fin de aportar a los propósitos de la empresa.

Esfuerzo laboral: Es la intensidad con que se desarrolla la capacidad física e intelectual de cada persona, según el tipo de recompensa, un mejor salario o gratificación.

Estrés laboral: Es aquella condición que se produce debido a la excesiva presión que se recibe en una empresa u organización.

Seguridad laboral: Es el área que analiza un conjunto de acciones para comprender los factores de riesgo y las causas de los accidentes durante el ejercicio del trabajador.

Desempeño laboral: es el rendimiento que un trabajador que manifiesta en la empresa dentro de las actividades que se le asignen, lo cual es de mucha importancia ya que ello reflejara el desarrollo de la empresa.

CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL DISEÑO

3.1 Justificación del estudio

Este trabajo de investigación se justifica por la problemática de interés que se presenta actualmente en las estaciones de servicio de la empresa de hidrocarburos, que desde hace buen tiempo viene siendo motivo de preocupación. En dicho sentido, este trabajo de investigación se justifica debido a la poca comprobación y limitaciones en el análisis de estudio referidas a los factores motivacionales y la repercusión en el desempeño laboral en la empresa mencionada. En otras palabras, en las revisiones se ha podido establecer, que se halló pocos trabajos que aborden este problema, de los pocos que existen, no se realizaron de manera integral como se planea hacer en esta investigación.

El trabajo se justifica también por el aporte que realiza a la reflexión teórica y al entendimiento del problema de los factores motivacionales y el bajo desempeño de los colaboradores en una empresa de hidrocarburos, este estudio procura hacer una contribución a la discusión y mejorar el conocimiento sobre el tema.

En esta investigación se utiliza un cuestionario como herramienta de obtención de datos para medir la motivación con el fin de que el desempeño en la empresa sea mucho mejor, además, con estas encuestas se busca medir el nivel de compromiso con el trabajo a partir del procesamiento de datos estadísticos, se busca conocer aquellos factores que motivan a los trabajadores a realizar sus responsabilidades dentro de la empresa, y así evidenciar si el objetivo general de la investigación se logró.

De esa manera, los resultados recogidos se ayudan en la aplicación de técnicas y métodos estadísticos para planear alternativas de solución que mejoren el desempeño de los colaboradores.

Desde la perspectiva práctica, los resultados permiten desarrollar soluciones para la problemática de esta investigación, es decir, el bajo desempeño laboral que comprende las bajas ventas que realizan los colaboradores en las tiendas y en la venta de combustibles, asimismo, reducir los incidentes y desgano en la empresa.

Por lo tanto, el resultado del estudio brindará la posible solución para la organización, a partir de la gestión administrativa para mejorar la situación actual del trabajador y que este pueda desenvolverse en sus roles de manera eficiente, además, se valora a este trabajo como un importante aporte para la sociedad y brinda mucha relevancia a la parte emocional de la persona.

3.2 Importancia del estudio

La motivación es un factor determinante para las personas a la hora de realizar una actividad, ya que con esta se desenvuelve de manera óptima en la vida diaria. Se caracteriza por generar conductas activas y persistentes, dando como consecuencia la obtención de un objetivo. Esto genera interés en la población de este estudio debido a que el desempeño dentro de la empresa no ha sido el mejor, esto genera que la producción de ingresos monetarios se vea perjudicada.

Una buena motivación por parte del trabajador le permite desarrollarse en la empresa de manera eficaz, ya que cuando hay una motivación excelente en el horario laboral, toda conducta y actividad se llevará a cabo de manera óptima, los accidentes se reducen debido a que un individuo motivado es alguien concentrado en la labor que realiza.

A nivel social, este estudio tiene mucha relevancia debido a que se les sugiere a las empresas de cualquier rubro, que los empleados no se podrán desenvolver adecuadamente si su motivación dentro de la empresa no es la mejor, si bien es cierto que

la motivación es interna y que depende mucho del mismo sujeto regularla, las empresas tienen la responsabilidad de motivar, impulsar y desarrollar a sus empleados, donde estos se sientan importantes y apreciados, que el rol que cumplen en la empresa es tan relevante como el de un ejecutivo de alto nivel.

3.3 Delimitación del estudio

3.3.1 Delimitación temporal

El periodo de tiempo del estudio sobre los factores motivacionales y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores en las estaciones de servicio es del primer semestre 2023.

3.3.2 Delimitación espacial

Los factores motivacionales mejoran el desempeño laboral en el personal de dos estaciones de servicio de una empresa de hidrocarburos en el distrito de Ate, 2023.

CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO

4.1 Formulación del diseño

Título: Factores motivacionales y su impacto en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio, Ate, 2023.

Formulación del diseño: La aplicación del cuestionario de los factores motivacionales posibilita la mejora en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio, Ate, 2023

4.2 Diseño esquemático

4.2.1 Misión

La misión de la empresa de hidrocarburos es contribuir para la creación de un desarrollo más sostenible, impulsando proyectos enfocados al cambio estructural de los sistemas de energía con respecto a su consumo y suministro, con el fin de reducir el cambio climático y daños de contaminación, asimismo en la transición social donde se dé altas jerarquías con respecto a la libertad, anhelos y dignidad de las personas.

Por otro lado, en sus principales estrategias despliega 4, el impacto social, donde se planea aminorar la contaminación que surgió en distintos países como Portugal y España. Fondo de emprendedores, desde la aceleradora empresarial impulsará soluciones novedosas en materia de energía y movilidad. Divulgación de conocimientos, a partir de cátedras de transición energética en una red de universidades para avivar la opinión crítica de los estudiantes con respecto a los retos de energía. Finalmente, el social y voluntariado, aquí impulsan la formación de empleabilidad e igualdad de oportunidades para las poblaciones vulnerables e impulsar el voluntariado corporativo para el desarrollo social.

4.2.2 Visión

La empresa de hidrocarburos de esta investigación es una compañía global multi-energía, con el compromiso de cero emisiones contaminantes, es decir, que la empresa no genere ningún impacto neto en el clima a razón de los gases de efecto invernadero. A partir de nuevas estrategias y estudios, están descarbonizando sus combustibles, hay principal interés por la eficiencia de energía y economía circular.

Por otro lado, presenta la capacidad de atender cualquier necesidad energética, en algunos países ya están presentes las estaciones de servicio electro linero para abastecer de energía a los autos eléctricos. Asimismo, en el país de España, es la principal empresa en abastecer a su mercado de luz y gas, así como productos indispensables para la sociedad.

Finalmente están en constante actualización, por lo que sus pilares estratégicos es la tecnología y la digitalización para las investigaciones de nuevas soluciones energéticas.

4.2.3 Objetivos estratégicos

Estos objetivos son a mediano y largo plazo direccionados al logro de una misión de una empresa, compañía u organización, asimismo, son los resultados más importantes y de mucha relevancia que la organización espera alcanzar en su misión. Asimismo, los objetivos estratégicos deberán siempre ser cuantificables, comprensibles, realizables y motivacionales para estimular una mayor producción. (Lira, 2006 como se citó en Andía, 2016).

Las estaciones de servicio de esta empresa de estudio de investigación, está a la vanguardia ante las exigencias de las normas internacionales, asumiendo los retos que propone la sociedad como el ahorro de energía y la integración laboral de las poblaciones vulnerables o aquellas que están en exclusión, como la comunidad LGTBI+ permitiendo

incorporar a las parejas en su plan de salud, asimismo las personas con habilidades diferentes cuentan con el programa “creciendo juntos”. De acuerdo con Calcada (2011), la red de estaciones de servicio desarrolla la integración laboral de personas con alguna discapacidad, la empresa cuenta con un 3,56 % en estaciones de servicio, por lo que, esta unidad de la organización es la que cuenta con más trabajadores de esta población.

Por otro lado, para el año 2050 se tiene planeado que la empresa tenga cero emisiones netas de carbono, esta es una meta ambiciosa y favorable para el planeta, este plan estratégico consta de cuatro niveles, donde el primero es que desde el año 2021 a 2025 haya una reducción en la emisión de carbono de un 15%, del 2026 al 2030 se reducirá 25%, del 2031 al 2040 los avances tecnológicos brindaran una aceleración en la reducción de este con un 50 % y finalmente para el 2050 la emisión de contaminantes durante el proceso productivo en combustibles se habrá reducido en un 100%. Para lograr esta meta, la empresa trabajara con combustibles de huella cero, los cuales tendrán como única materia prima al agua y co₂.

Para esto, la movilidad sostenible en el plan estratégico busca múltiples soluciones para la creación de nuevos combustibles y lubricantes que permitirán la sostenibilidad, eficiencia, contribución con la descarbonización y desarrollo de nuevas tecnologías para la producción de eco combustibles, este último es la principal estrategia para reducir la emisión de carbono a través del combustible sintético. Asimismo, cuentan con innovaciones para impulsar los vehículos eléctricos, en esta empresa, desarrollan baterías de nueva generación, las cuales no solo son más baratas, sino que son más seguras y con mayor contenido de energía. En países como Portugal y España, cuentan con más de 1200 puntos de recarga para coches eléctricos, donde su objetivo es tener puntos de recarga entre distancias de 50 km.

4.2.4 Principios institucionales

La empresa de estudio se encuentra comprometido con la integridad ética y la cultura de cumplimiento, por lo que, las personas que informan sobre posibles comportamientos irregulares o ilícitos desempeñan un papel clave a la hora de descubrir y prevenir tales infracciones, protegiendo el adecuado funcionamiento de la Compañía y contribuyendo al bienestar de la sociedad en su conjunto. Es fundamental, por tanto, prestar a los Informantes una protección equilibrada y efectiva, sin descuidar los derechos de las personas afectadas por los avisos o quejas que se formulen, asimismo, con las investigaciones que se realicen a partir de ellas.

Con ese objetivo, esta compañía cuenta con un Canal de Ética y Cumplimiento de conducta, así como con un sistema interno de información que, de acuerdo con la normativa aplicable, se basa en los siguientes principios generales:

- Derecho al anonimato
- Garantía general de confidencialidad
- Confidencialidad de la identidad de la persona informante
- Prohibición de represalias
- Derechos de la persona investigada
- Protección de los datos personales
- Canal único y preferente
- Responsable del sistema

4.2.5 Valores institucionales

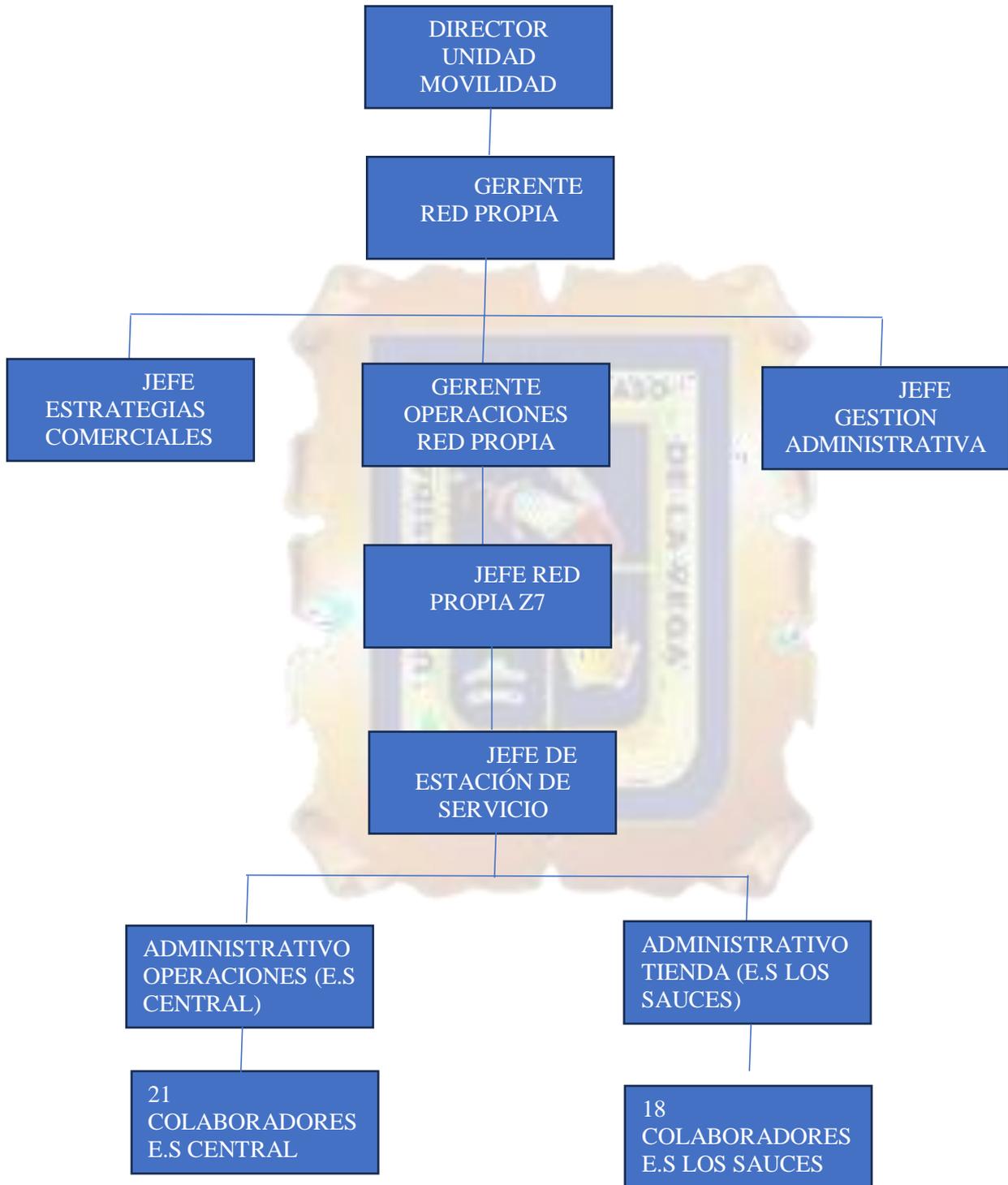
Esta empresa de hidrocarburos constituyó su comisión de ética y cumplimiento en el año 2006, la cual está conformada por directivos de la compañía que tienen un alto compromiso de la alta dirección acerca de todo lo relacionado con la ética y transparencia.

Dicha ética persigue que todas las actuaciones se lleven a cabo de manera responsable e íntegra en toda la cadena de valor y refleja el compromiso de la empresa con los derechos humanos, la igualdad de oportunidades, la protección del medio ambiente y la transparencia en la información. Este compromiso se encuentra presente en todos los empleados y a todos los directivos y miembros del Consejo de Administración, que aplican el Código en todas sus decisiones y lideran en la Compañía.

Por otro lado, la empresa de estudio se encuentra convencido de que la formación y la sensibilización son clave para la efectiva divulgación del Código de Ética y Conducta entre los colaboradores, debido a esto organizan durante todo el año distintas sesiones y cursos destinados a explicar en profundidad su ámbito de alcance y las obligaciones que implica.

4.2.6 Organigrama

Figura 4.2.6.1 Organigrama de la unidad de movilidad de empresa hidrocarburos



4.3 Descripción de aspectos básicos del diseño

4.3.1 Aspectos metodológicos

El presente trabajo es de tipo aplicada, debido a que el objetivo de este trabajo de investigación es resolver el problema del bajo desempeño laboral en las estaciones de servicio, este tipo de investigación es no sistémica porque está direccionado a encontrar soluciones. Asimismo, el nivel de investigación es descriptiva, porque se describe de manera precisa a la población, la delimitación del estudio y el problema o situación a resolver, el objetivo de esta investigación es describir las características de la población de estudio en cuestión donde se utiliza criterios sistemáticos que posibilita instituirlos, para esto la información debe ser verídica, que sea observable y medible. (Guevara et al., 2020)

Cabe mencionar que la investigación es de enfoque cuantitativo, ya que usa herramientas estadísticas donde involucra aspectos tangibles de la realidad, en otras palabras, que se puede medir, observar y cuantificar. Fernández, Hernández y Baptista (2014) argumentan que no se enfoca solo en explorar y describir una problemática, sino, realizar conclusiones de una muestra de una población evaluando si existe alguna relación entre las variables de la muestra.

Por otro lado, el trabajo está basado en el diseño no experimental porque según Fernández et al. (2010) se busca información empírica y sistemática de la cual no se puede manipular porque sus manifestaciones ya han pasado y no se pueden modificar, además es usado para describir y diferenciar asociaciones. Por lo tanto, el diseño es de aplicación porque se logra evaluar el uso de instrumentos específicos, como el cuestionario, para dar con la solución del problema asimilado, de acuerdo con la realidad investigada, por lo mismo, se habrá alcanzado el objetivo general propuesto.

4.3.2 Población

En términos generales, la población se define como el conjunto de un total, elementos de observación o personas que coexisten en un ambiente, los cuales se consideran en una investigación. De acuerdo con Arias (2012) sostiene que la población objetivo es un grupo finito o infinito de individuos con características similares que serán el motivo de investigación, en dicha población, se debe delimitar el problema y el objetivo de investigación, es decir, que la población tiene como característica ser medida, cuantificada y estudiada, asimismo, debe situarse en contenido lugar y tiempo.

En esta línea, la población está conformada por 39 colaboradores en estaciones de servicio del distrito de Ate-Lima que prestan sus servicios a una empresa de hidrocarburos muy reconocida en el Perú y a nivel mundial, donde deben cumplir funciones como abastecer de combustible a los vehículos de los clientes, ventas de lubricantes, atención en las tiendas y limpieza del establecimiento.

4.3.3 Muestra

La muestra se considera como un subgrupo de la población específica para el estudio, de ellos se recolectan los datos, para esto la muestra debe ser bien delimitada, además, ser bien estipulada y que su proporción sea razonable a la información de la población. Retomando a Arias (2012) es el subconjunto representativo y finito que recoge de la población asequible. En todas las investigaciones se debe determinar un número concreto de participantes que es necesario para cumplir el objetivo planteado del estudio.

El cálculo es diferente para cada investigación, esto dependerá del objetivo de la investigación, el diseño, la escala de la medición de las variables y el número de grupos a estudiar. Por otro lado, en este estudio se indicó que no en todos los casos es necesario calcular la muestra, por tanto, la muestra es de 13 colaboradores de dos estaciones de

servicio de una empresa de hidrocarburos en el distrito de Ate, en este trabajo se emplea el muestreo no probabilístico debido a que la población del estudio es pequeña. (Ander-Egg, 1993)

4.3.4 Cuestionario

El cuestionario se define como un instrumento estándar que se utiliza para la recolección de datos en un trabajo de investigación de carácter cuantitativo y cualitativo (Meneses, 2016). En otras palabras, es una herramienta que permite a los autores de una investigación científica formular una cantidad de preguntas para recolectar información estructurada, no estructurada y semiestructurada de una cantidad específica de personas, en la mayoría de los trabajos de investigación se utiliza el enfoque cuantitativo, ya que, al ser medibles los resultados, son exactos en cuanto a su cuantificación, esto agregado con las respuestas de la población y comparar estadísticamente las relaciones de las variables que se quiere medir.

Para hacer la medición de las variables de acuerdo con las preguntas planteadas, se utilizará el método de escalamiento de Likert. De acuerdo con Morales, Sequeira, Prenda y Zúñiga (2016), es uno de los tipos de escala que mide actitudes o disposiciones en contextos sociales determinados, el objetivo de esta escala es agrupar los datos de manera numérica para luego intervenir en ellas para analizarlos de manera eficiente.

Se les presenta a los participantes las preguntas y se le solicita que respondan eligiendo una de las cinco alternativas que represente su reacción. Para cada categoría existe un número que nivela un puntaje, al final de ello, los participantes obtienen un resultado en relación con sus respuestas.

4.3.4.1 Importancia del cuestionario

Esta técnica de investigación se puede aplicar en cualquier ámbito que sea objeto de estudio para brindar una predicción sobre los resultados de una situación. Meneses (2016) nos menciona que el cuestionario explora las finalidades y razones para obtener medidas cuantitativas que sean válidas y de confianza que cumplan las exigencias del método científico. Una medida fiable es aquella que tiene precisión en cuanto a los resultados y sin sesgos, se puede asegurar con un grado significativo de confianza, sin embargo, disponer solo de la fiabilidad no garantiza que el cuestionario sea válido debido a la variabilidad del estudio en investigación. Por otro lado, con una medida válida se puede asegurar con alto grado de confianza aquello que se quiere medir, es decir que los resultados serán exactos.

4.3.4.2 Beneficios del cuestionario

Los cuestionarios en los trabajos de investigación es una herramienta muy útil que se pueden utilizar para conseguir varios objetivos, según Bravo y Valenzuela (2019) se puede recabar información respecto de las variables contextuales que permiten comprender los resultados de una evaluación, donde se percibe el nivel educacional de los padres y hábitos de estudio de los escolares, asimismo, en el ámbito organizacional medir el clima laboral, a partir de la evaluación de todas las jerarquías y sectores que conforman una empresa, donde se consulta sobre las situaciones frecuentes que suceden dentro de la empresa, conflictos entre colaboradores y las condiciones de los recursos para realizar las responsabilidades de los trabajadores.

Cuando los cuestionarios son usados como instrumentos de evaluación, según Klehe y Latham (2006) las pruebas de desempeño típico nos permiten evaluar las actividades que un individuo comúnmente hace y en este tipo de prueba no existen las

respuestas acertadas o incorrectas, lo que se busca de la respuesta de cada persona es que sea lo más fiel en cuestión de sus pensamientos, creencias y conductas. En comparación, las preguntas de desempeño máximo tienen como fin medir cual es el mejor rendimiento que pueden obtener los evaluados con respecto a sus habilidades cognitivas y resolución de problemas, además, las personas deberán responder de forma honesta ante las preguntas con el objetivo de querer demostrar su mejor desempeño.

Por otro lado, los cuestionarios son prácticos, es decir, que se puede administrar de distintas maneras. En la actualidad, se utiliza mayormente las encuestas que son desarrolladas vía online debido a su rápido acceso y resultados, donde no hay presiones y los encuestados pueden tomarse su tiempo para contestarles y en muchos casos sus respuestas suelen ser más sinceras (Meneses, 2016). Asimismo, las encuestas guardan el anonimato de los participantes, generando mucha comodidad en los participantes y reforzando la sinceridad en las respuestas.

Finalmente, las encuestas al ser de enfoque cuantitativo permiten que lo que se quiere medir sea muy preciso, es decir, se puede reunir información de un número enorme de participantes donde se dé a conocer de manera más exacta el problema en cuestión, además, desde un tratamiento estadístico se pueden comprobar los objetivos y generalizar las variables.

4.3.5 Encuesta

La encuesta es la técnica más utilizada para los trabajos de investigación a la hora de recolectar datos, la cual se realiza de manera muy precisa y eficaz con el fin de obtener las opiniones de las personas sobre un tema en cuestión. De acuerdo con García (1993) la define como un conjunto de procesos regularizados de estudio donde recolecta y analiza

la información de un sector o población que puede ser amplio o pequeño, del cual se tiene como objetivo explicar, explorar, investigar o describir ciertos aspectos de esta.

Por otro lado, Hernández (2014) explica que la encuesta es una de las más requeridas en los estudios con respecto a las ciencias sociales, se utiliza para recoger datos de personas enfocadas al estado civil, creencias, conocimiento, opiniones y las conductas que realizó en el pasado la persona y la conducta actual. En el presente, la sociedad se siente conforme con las encuestas ya que es muy utilizada en la mayoría de las investigaciones, ya sean de enfoque cuantitativo o mixto, ya que la información que se obtiene es muy precisa y veraz.



CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

5.1 Aplicación de la propuesta de solución

Para este trabajo de investigación, se ha empleado el instrumento de investigación de cuestionario, el mismo que se ha diseñado de acuerdo con las variables independiente y dependiente, respectivamente, y sus dimensiones. Puntuaciones de los encuestados según cada pregunta.

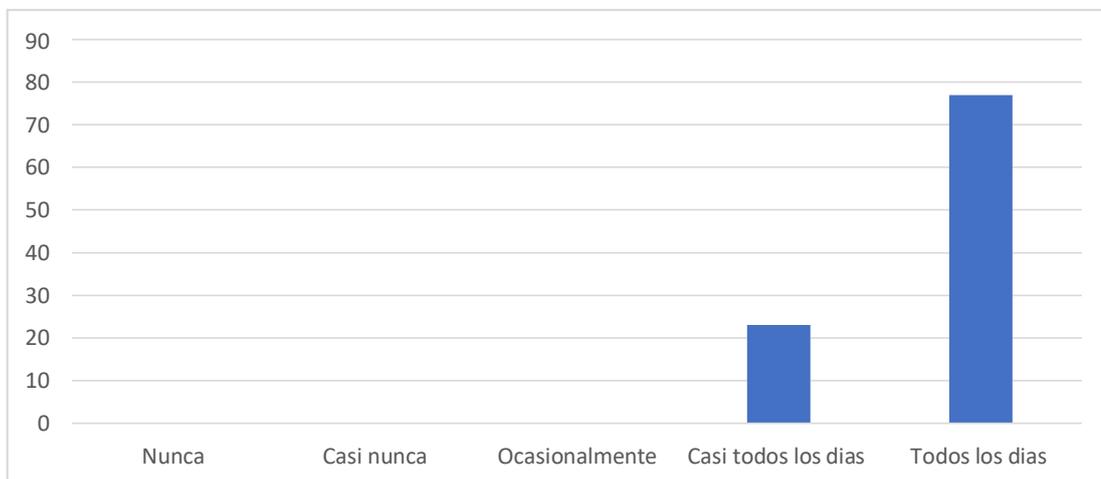
Tabla 5.1

¿Consideras que tienes un buen estado de ánimo y energía para realizar adecuadamente tus labores en la estación de servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Ocasionalmente	0	0	0
Casi todos los días	3	23,1	23,1
Todos los días	10	76,9	100
Total	13	100	

Gráfico 5.1

Estado de ánimo y energía para realizar adecuadamente sus labores en la estación de servicio.



Se logra apreciar que el 76,9 % de los encuestados están animados y con energía todos los días para realizar sus labores adecuadamente en las estaciones de servicio, mientras que el 23,1 % lo están casi todos los días.

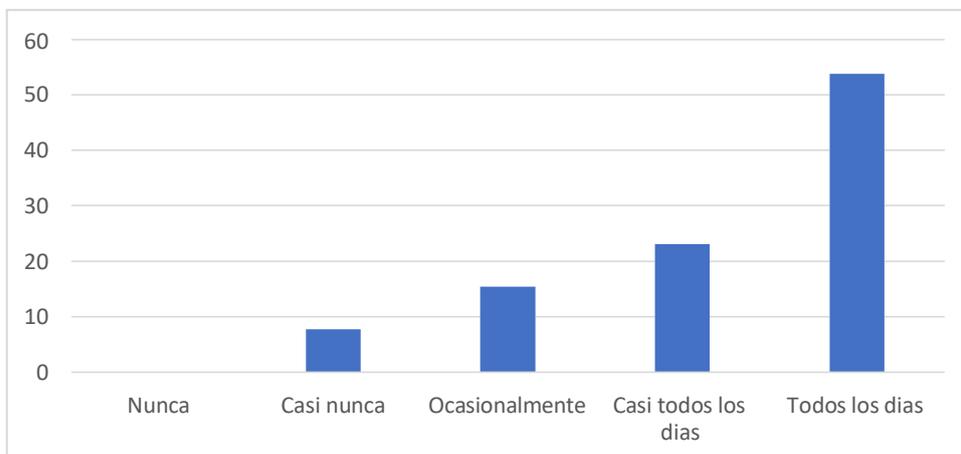
Tabla 5.2

¿Consideras que el ambiente laboral impacta en tu motivación para realizar tus funciones en la estación de servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	
Casi nunca	1	7,7	7,7
Ocasionalmente	2	15,4	23,1
Casi todos los días	3	23,1	46,2
Todos los días	7	53,8	100
Total	13	100	

Gráfico 5.2

El ambiente laboral impacta en tu motivación para realizar tus funciones en la estación de servicio



Se observa que el 53,8% de los encuestados considera todos los días que el ambiente laboral impacta en su motivación para realizar sus funciones en la estación de servicio, mientras que el 23,1% casi todos los días, el 15,4% ocasionalmente y el 7,7% casi nunca.

Tabla 5.3

¿Te sientes motivado para asistir de manera puntual a la estación de servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Ocasionalmente	0	0	0
Casi todos los días	7	53.8	53.8
Todos los días	6	46.2	100
Total	13	100	

Gráfico 5.3

Motivación para asistir de manera puntual a la estación de servicio



Se observa que el 53,8% de los encuestados sienten que casi todos los días tienen motivación para asistir de manera puntual a la estación de servicio, mientras que el 46,2% todos los días se sienten motivados.

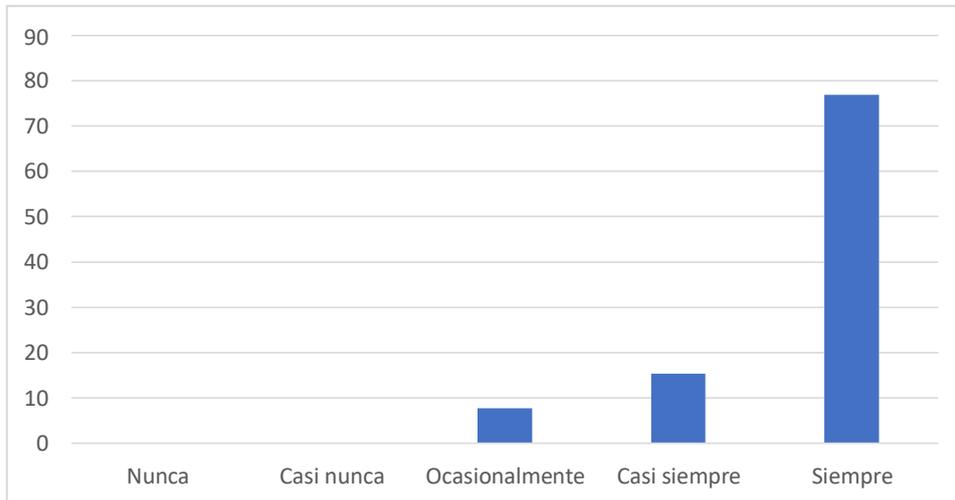
Tabla 5.4

¿Consideras que el trato asertivo entre compañeros de trabajo es un factor motivacional en el horario laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	0	0.0	0.0
Ocasionalmente	1	7.7	7.7
Casi siempre	2	15.4	23.1
Siempre	10	76.9	100.0
Total	13	100	

Gráfico 5.4

El trato asertivo entre compañeros de trabajo es un factor motivacional en el horario laboral.



Se aprecia que el 76.9% de los participantes considera siempre que el trato asertivo entre compañeros es un factor motivacional en el horario laboral, mientras que el 15.4% casi siempre y 7.7% ocasionalmente.

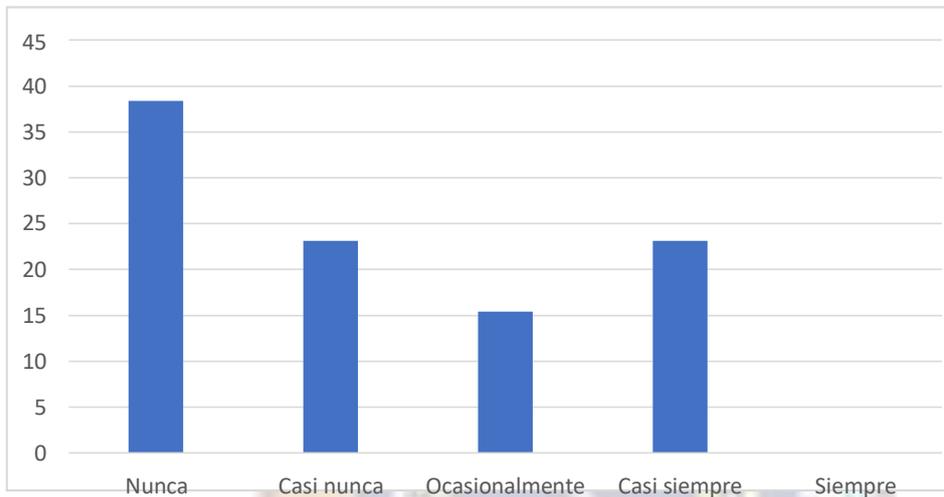
Tabla 5.5

¿Consideras que tu motivación para trabajar se podría ver perjudicada por problemas en el hogar?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	38.4	38.4
Casi nunca	3	23.1	61.5
Ocasionalmente	2	15.4	76.9
Casi siempre	3	23.1	100.0
Siempre	0	0	0
Total	13	100	

Gráfico 5.5

La motivación para trabajar se ve perjudicada por problemas en el hogar.



Se observa que el 38.4% considera que nunca su motivación se ve perjudicada por problemas en el hogar, mientras que el 23.1% casi nunca considera, el 15.4% ocasionalmente lo considera y el 23.1% marcó casi siempre.

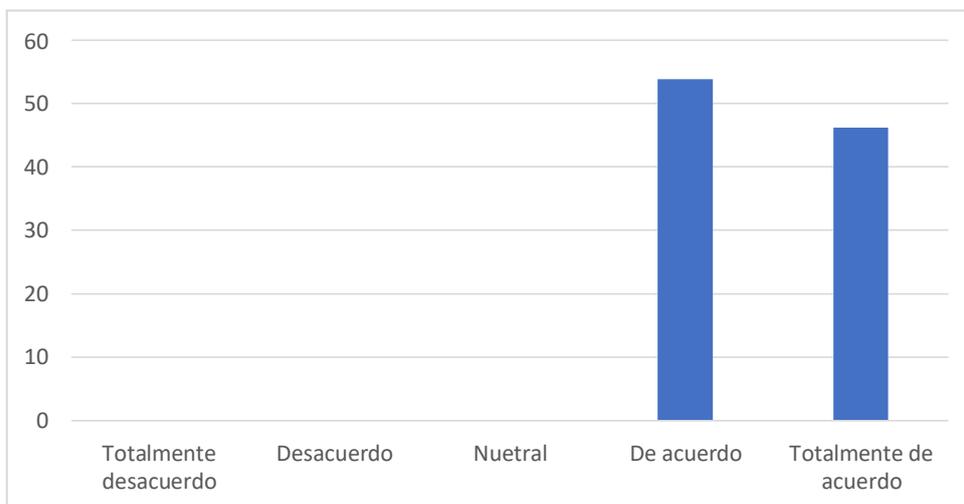
Tabla 5.6

¿Tu desempeño laboral ha sido el mejor en la estación de servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.0	0.0
Desacuerdo	0	0.0	0.0
Neutral	0	0.0	0.0
De acuerdo	7	53.8	53.8
Totalmente de acuerdo	6	46.2	100
Total	13	100	

Gráfico 5.6

El desempeño laboral ha sido el mejor en la estación de servicio



Se observa que el 53.8% de los encuestados están de acuerdo con que su desempeño laboral ha sido el mejor en la estación de servicio, mientras que el 46.2% esta totalmente de acuerdo.

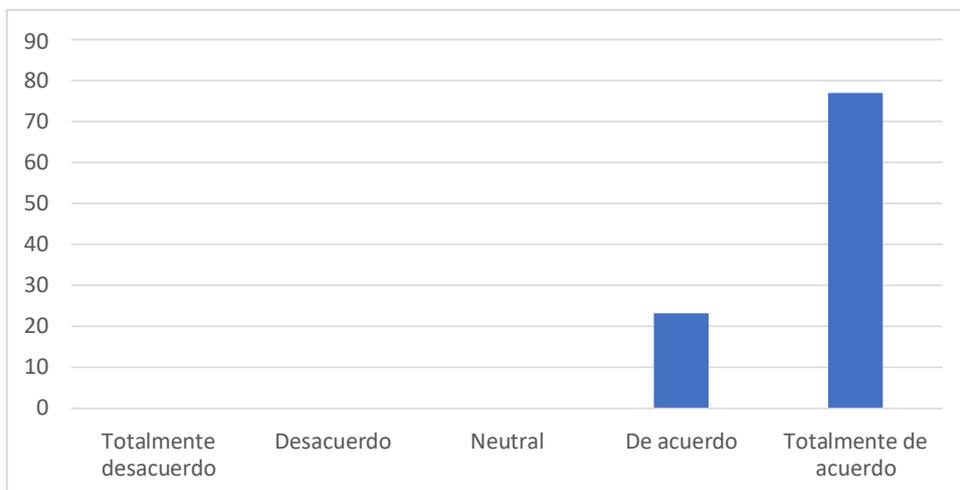
Tabla 5.7

¿Tú desempeño laboral influye para lograr los objetivos propuestos por la empresa en la estación de servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.0	0.0
Desacuerdo	0	0.0	0.0
Neutral	0	0.0	0.0
De acuerdo	3	23.1	23.1
Totalmente de acuerdo	10	76.9	100.0
Total	13	100	

Gráfico 5.7

El desempeño laboral influye para lograr los objetivos propuestos por la empresa en la estación de servicio.



Se percibe que el 76.9% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con que su desempeño laboral influye en los objetivos propuestos por la empresa, mientras que el 23.1% está de acuerdo.

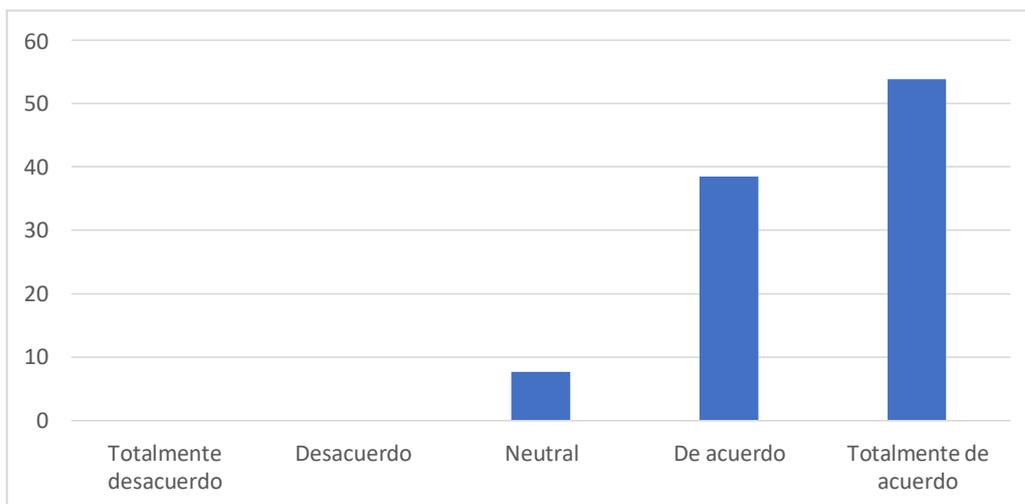
Tabla 5.8

¿La comunicación asertiva mejora tu desempeño laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.0	0.0
Desacuerdo	0	0.0	0.0
Neutral	1	7.7	7.7
De acuerdo	5	38.5	46.2
Totalmente de acuerdo	7	53.8	100.0
Total	13	100	

Gráfico 5.8

La comunicación asertiva mejora el desempeño laboral



Se aprecia que el 53.8% de los participantes está totalmente de acuerdo con que la comunicación asertiva mejora su desempeño laboral, mientras que el 38.5 está de acuerdo y el 7.7% marcó neutral.

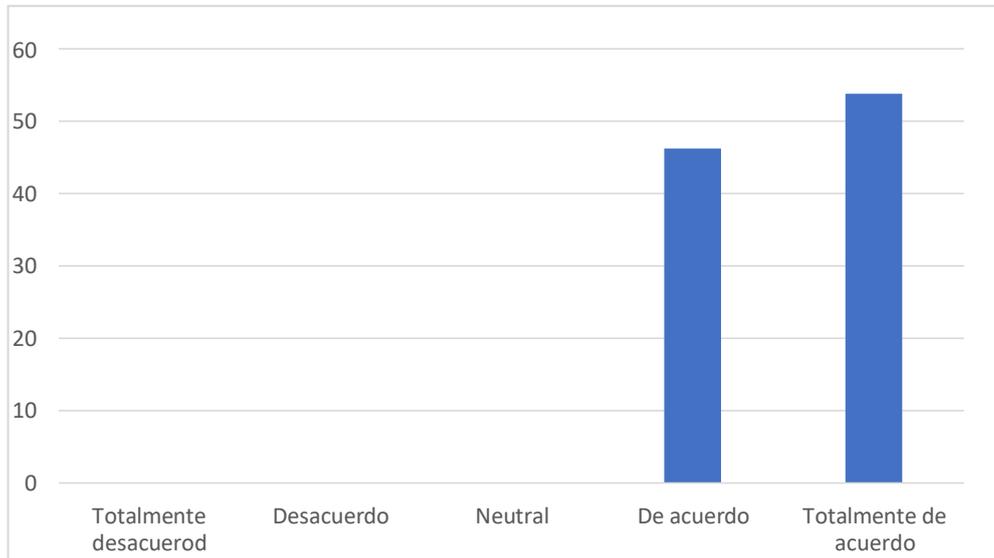
Tabla 5.9

¿Consideras que el reconocimiento por tus labores, optimizan tu desempeño en la estación de servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.0	0.0
Desacuerdo	0	0.0	0.0
Neutral	0	0.0	0.0
De acuerdo	6	46.2	46.2
Totalmente de acuerdo	7	53.8	100.0
Total	13	100	

Gráfico 5.9

El reconocimiento por tus labores, optimizan tu desempeño en la estación de servicio.



Se observa que el 53.8% de los encuestados está totalmente de acuerdo que el reconocimiento laboral optimiza su desempeño en la estación de servicio, mientras que el 46.2% está de acuerdo.

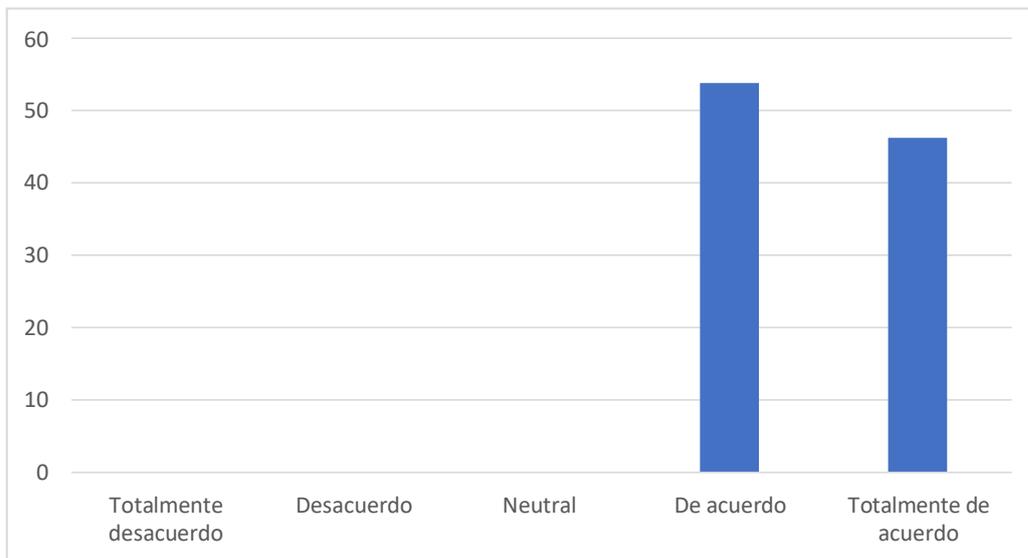
Tabla 5.10

¿Consideras que tu desempeño laboral podría ser mejor?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.0	0.0
Desacuerdo	0	0.0	0.0
Neutral	0	0.0	0.0
De acuerdo	7	53.8	53.8
Totalmente de acuerdo	6	46.2	100.0
Total	13	100	

Gráfico 5.10

El desempeño laboral podría ser mejor



Se aprecia que el 53.8% de los encuestados está de acuerdo con que su desempeño laboral podría ser mejor, mientras que el 46.2% está totalmente de acuerdo.

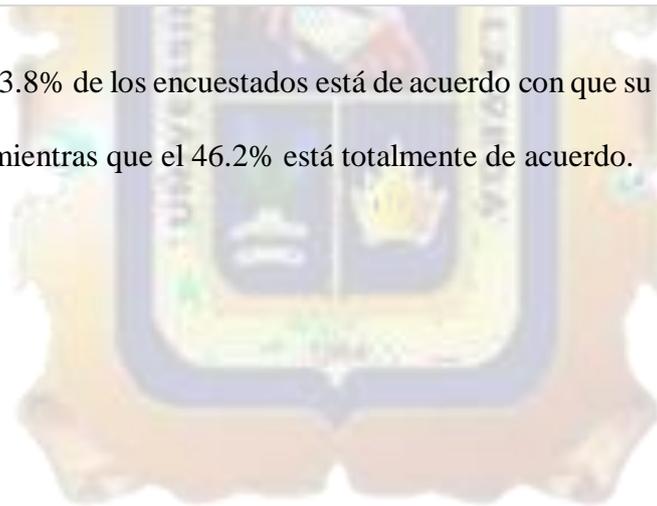


Tabla 5.11: Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VI)

N	X1	X2	X3	X4	X5
1	5	5	4	5	2
2	5	5	4	5	1
3	4	4	4	4	4
4	5	2	5	2	2
5	5	4	5	5	1
6	5	5	5	5	1
7	5	5	5	5	2
8	5	3	4	5	3
9	4	3	4	4	4
10	5	5	5	5	3
11	5	5	4	5	1
12	5	5	5	5	1
13	4	4	4	5	4
Total	$\sum X1$	$\sum X2$	$\sum X3$	$\sum X4$	$\sum X5$
13	62	55	58	60	29

Tabla 5.12: Frecuencia de las respuestas del cuestionario

VI	Escala de valoración										Total %
	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi siempre		Siempre		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
X1	0	0	0		0	0	3	23.1	10	76.9	100
X2	0	0	1	7.7	2	15.4	3	23.1	7	53.8	100
X3	0	0	0	0	0	0	7	53.8	6	46.2	100
X4	0	0	1	7.7	0	0	2	23.1	10	76.9	100
X5	5	38.5	3	23.1	2	15.4	3	23.1	0	0	100



Tabla 5.13: Preguntas de la variable independiente

Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 13 representantes, cada uno se ubica entre las dos estaciones de servicio.

Preguntas	N=13	Desviación
	Media	estándar
X1 ¿Consideras que tienes un buen estado de ánimo y energía para realizar adecuadamente tus labores en la estación de servicio?	4.76	0.44
X2 ¿Consideras que el ambiente laboral impacta en tu motivación para realizar tus funciones en la estación de servicio?	4.23	1.01
X3 ¿Te sientes motivado para asistir de manera puntual a la estación de servicio?	4.46	0.51
X4 ¿Consideras que el trato asertivo entre compañeros de trabajo es un factor motivacional en el horario laboral?	4.61	0.87
X5 ¿Consideras que tu motivación para trabajar se podría ver perjudicada por problemas en el hogar?	2.23	1.23

En relación con la **tabla 5.13** se encuentra que las preguntas referidas a la variable independiente (VI) el 80% de los representantes encuestados de las estaciones de servicio en una empresa de hidrocarburos tienen valores de respuesta promedio de 4.23 hasta 4.76, lo cual permite argumentar la tendencia que la mayoría de los participantes está de acuerdo en que los factores motivacionales evidencian la mejora del desempeño laboral en las estaciones de servicio.

Además, se aprecia en esta tabla, que las medidas obtenidas según las preguntas señaladas demuestran que la mayoría de los participantes están de acuerdo en

que los factores motivacionales son indispensables para la mejora del desempeño de labores en las estaciones de servicio.

Con respecto a las desviaciones estándar obtenidas según las preguntas relacionadas con la variable independiente, la Estadística señala que el fundamento teórico de los gráficos de control para la media (\bar{X}) está en el Teorema Central del Límite.

Si se conoce la media y la desviación estándar de la distribución muestral, se puede determinar los límites de control superior y los límites de control inferior utilizando las siguientes formulas.

$$\text{Límite de control superior (UCL)} = \bar{X} + z\sigma$$

$$\text{Límite de control inferior (LCL)} = \bar{X} - z\sigma$$

Donde:

\bar{X} = Media de las medias de la muestra.

z = Número de desviaciones estándar normales, siendo 3 para el 99.7 % de nivel de confianza.

σ = Desviación estándar, siendo igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra:

$$\sigma = \frac{\sigma_z}{\sqrt{N}}$$

Por ello, respecto a la desviación estándar de la primera pregunta (x_1) podemos señalar que el 99.7 % de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$\text{UCL} = 4.76 + 3 \times 0.44/\sqrt{13}$$

$$UCL = 5.12$$

Luego,

$$LCL = 4.76 - 3 \times 0.44 / \sqrt{13}$$

$$LCL = 4.33$$

Tabla 5.14: Límites de control superior e inferior

Variable independiente	Media	Limite control superior (UCL)	Limite control inferior (LCL)
X1	4.76	5.12	4.33
X2	4.23	5.07	3.38
X3	4.46	4.88	4.03
X4	4.61	5.33	3.88
X5	2.23	3.25	1.20

De acuerdo con los datos obtenidos, al haber aplicado la encuesta según el cuestionario, y conforme a los resultados obtenidos del análisis estadístico basado en el límite de control superior y el límite de control inferior, se puede deducir que los factores motivacionales posibilitan la mejora en el desempeño laboral de los trabajadores en las estaciones de servicio de la empresa de hidrocarburos en ATE, 2023.

Tabla 5.15: Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VD)

N	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	4	4	5	5	4
2	4	4	4	5	4
3	4	5	2	4	4
4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	4	4
8	4	5	5	4	5
9	4	4	4	4	4
10	4	5	4	5	5
11	4	5	4	5	4
12	5	5	5	4	4
13	5	5	5	5	5
Total	$\sum Y1$	$\sum Y2$	$\sum Y3$	$\sum Y4$	$\sum Y5$
13	58	62	57	59	58

Tabla 5.16: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VD)

VI	Escala de valoración										Total %
	Totalmente desacuerdo		Desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Y1	0	0	0	0	0	0	7	53.8	6	46.2	100
Y2	0	0	0	0	0	0	3	23.1	10	76.9	100
Y3	0	0	1	7.7	0	0	5	38.5	7	53.8	100
Y4	0	0		0	0	0	6	46.2	7	53.8	100
Y5	0	0	0	0	0	0	7	53.8	6	46.2	100

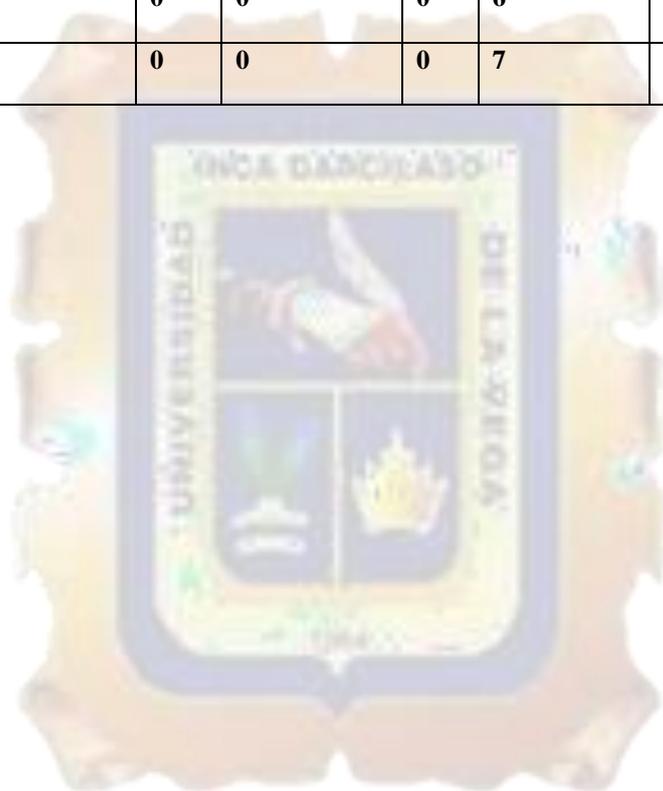


Tabla 5.17: Preguntas de la variable dependiente (VD)

Preguntas	N=13	Desviación
	Media	estándar
Y1 ¿Tu desempeño laboral ha sido el mejor en la estación de servicio?	4.46	0.52
Y2 ¿Tú desempeño laboral influye para lograr los objetivos propuestos por la empresa en la estación de servicio?	4.76	0.44
Y3 ¿La comunicación asertiva mejora tu desempeño laboral?	4.38	0.87
Y4 ¿Consideras que el reconocimiento por tus labores, optimizan tu desempeño en la estación de servicio?	4.53	0.52
Y5 ¿Consideras que tu desempeño laboral podría ser mejor?	4.46	0.52

De acuerdo con tabla 5.17 vemos que según las preguntas referidas a la variable dependiente (VD) el 80% de los representantes encuestados de la empresa de hidrocarburos tienen valores de respuesta promedio de 4.46 hasta 4.76, mientras que el 20% tienen valores de respuesta promedio de 4.38, esto demostraría que la mayoría de los participantes está de acuerdo que su desempeño está en relación directa con los factores motivacionales. Asimismo, ante la pregunta acerca de la asertividad (Y3), se observa que los encuestados tienen como promedio de respuesta de 4.38, es claro que no están del todo de acuerdo, pero, este promedio menciona que los trabajadores tienden a estar de acuerdo por su importancia.

Además, se aprecia en esta tabla, que las medidas obtenidas acorde a las preguntas dadas, se evidencia que la mayoría está de acuerdo en que el desempeño laboral en las estaciones de servicio es un factor significativo para que la empresa tenga óptimas ventas.

En cuanto a la desviación estándar de la primera pregunta (Y1) podemos señalar que el 99.7 % de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$UCL = 4.46 + 3 \times 0.52/\sqrt{13}$$

$$UCL = 4.89$$

Luego,

$$LCL = 4.46 - 3 \times 0.52/\sqrt{13}$$

$$LCL = 4.02$$

Tabla 5.18: Límites de control superior e inferior

Variable independiente	Media	Limite control superior (UCL)	Limite control inferior (LCL)
Y1	4.46	4.89	4.02
Y2	4.76	5.12	4.39
Y3	4.38	5.10	3.65
Y4	4.53	4.96	4.09
Y5	4.46	4.89	4.02

Conforme a las puntuaciones de acuerdo con las preguntas de la variable dependiente, al aplicar la encuesta según el cuestionario, y con base a los resultados obtenidos del análisis estadístico respecto al límite de control superior y el límite de control inferior, se puede deducir que el desempeño laboral está directamente relacionado con los factores motivacionales que se producen dentro y fuera de la empresa.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados del estudio, se concluye que los factores motivacionales si determinan la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de hidrocarburos- estaciones de servicio en Ate. Esto significa que los factores motivacionales se relacionan con las dimensiones de los objetivos específicos, el ambiente de trabajo, el reconocimiento laboral y las aptitudes positivas en las dos estaciones de servicio. Esto permite que el desempeño de los colaboradores sea mejor y que la compañía pueda llegar a los objetivos planteados por la alta dirección.

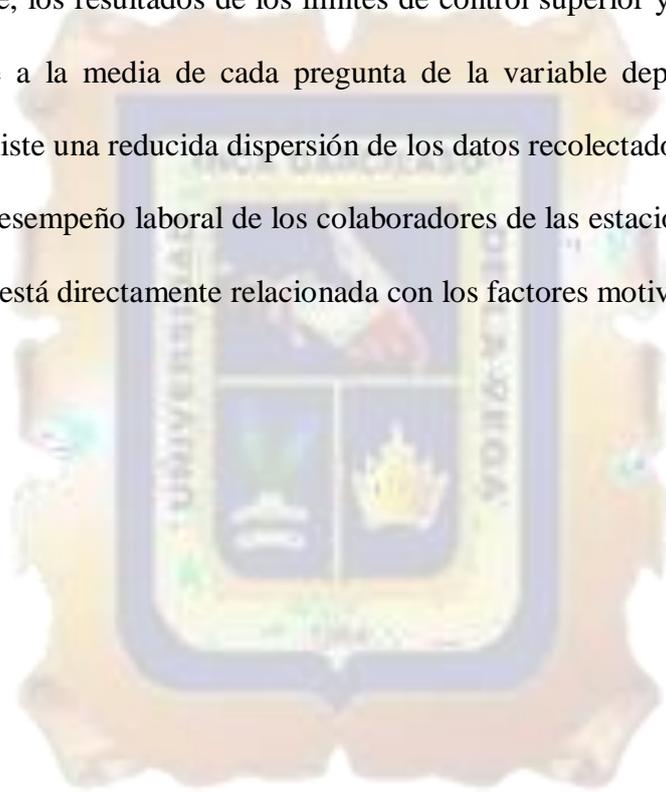
En este trabajo de investigación en base a los datos obtenidos a través de la encuesta acorde a la variable independiente, se logró evidenciar que dichos datos están próximo al promedio de las preguntas. Ello demuestra que la gran parte de los participantes manifiestan estar de acuerdo con que los factores motivacionales tienen significativa influencia sobre su desempeño y que esta mejora no solo el desarrollo de la empresa, sino que las estaciones de servicio al llegar o superar sus objetivos en ventas, los trabajadores reciben un reconocimiento económico.

Se estableció que la información obtenida mediante la encuesta a partir de las preguntas de la variable dependiente, se logró inferir que se encuentran cerca al promedio de las preguntas realizadas. Esto demuestra que casi el 100% de encuestados están de acuerdo que el desempeño laboral tiene principal influencia para el óptimo desarrollo de las estaciones de servicio, esto demuestra que el reconocimiento por parte de la empresa es una motivación que influye en el desempeño de cada colaborador.

Se demostró que los puntajes obtenidos de los límites de control superior y límites de control inferior, referente al promedio de cada pregunta de la variable independiente, permite determinar que hay poca dispersión de los datos obtenidos, con esto, afirmando

que los factores motivacionales mejoran el desempeño laboral del personal de trabajo de las estaciones de servicio, señalando que el buen trato entre compañeros optimiza el trabajo en equipo generando buena organización.

Finalmente, los resultados de los límites de control superior y límites de control inferior, referente a la media de cada pregunta de la variable dependiente, se logró determinar que existe una reducida dispersión de los datos recolectados. Lo cual permite sintetizar que el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio en el distrito de Ate, está directamente relacionada con los factores motivacionales.



RECOMENDACIONES

Se les recomienda a los altos directivos de la empresa la creación de un taller que promueva el buen trato entre los trabajadores, la comunicación asertiva, motivando la empatía y el trabajo en equipo, lo cual hará que el desempeño laboral del personal tenga el impacto esperado para alcanzar los objetivos económicos y de seguridad para que sean sostenidos en el tiempo.

A partir de los resultados obtenidos de la encuesta, se recomienda hacer un seguimiento periódico para analizar los avances con respecto al desempeño laboral con el fin de intervenir cuando dicho desempeño no sea el esperado por parte de los colaboradores.

Fomentar el reconocimiento al empleado del mes por sus buenas prácticas, el trabajo en equipo, respeto, empatía y logro de objetivos económicos, así como los de seguridad, lo cual incentivara la competencia sana entre colaboradores.

Se recomienda brindar asistencia psicológica a los colaboradores para afrontar aquellas situaciones emocionales que puedan distorsionar su atención, como el estrés laboral por la presión excesiva, problemas familiares, preservar las buenas relaciones con los compañeros y temas relacionados con la ansiedad o depresión, esto ayudara al personal a tener un mejor desempeño laboral.

Referencias bibliográficas

- Adams, J. (1963). Desigualdades salariales, productividad y calidad del trabajo. *Relaciones Industriales*. <https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.1963.tb00805.x>
- Alderfer, C. (1972). Existencia, relación y crecimiento: necesidades humanas en entornos organizacionales. Prensa libre, Nueva York.
- Ander-Egg E. (1999). Técnicas de Investigación Social. 24ª. Edición, Colección Política y Trabajo Social, México DF, México
- Andia, W. (2016). Enfoque metodológico para los objetivos estratégicos en la planificación del sector público, 9 (19), pp. 28-32. *Revista de la facultad de Ingeniería*. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062004.pdf>
- Arias, F. (2012). El proyecto de la investigación. Editorial episteme. https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf
- Bravo, T & Valenzuela, S. (2019, agosto). Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. Cuadernillo técnico de evaluación educativa. En A. García (Ed). Centro de Medición MIDE UC (pp. 3-6). Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación INEE. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited [Tesis de grado]. Universidad Piloto de Colombia. <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3045/00002472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill.

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. McGraw-Hill.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf.

Congreso constituyente democrático (2005). Ley Orgánica que norma las actividades de Hidrocarburos en el territorio nacional LEY N° 26221. (Perú)

<https://www.minem.gob.pe/minem/archivos/Ley%20N%2026221.pdf>

Dávila, C. & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. Redalyc, 32 (2), 272-302.

<https://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf>

Fernández, C., Hernández, R. & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación (5ta ed.). Interamericana Editores. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Fernández, C., Hernández, R. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). Interamericana Editores. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez.%20Fernandez%20y%20Baptista->

[Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez.%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

García, E. & Sierra, M. (2020). Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín [Tesis de grado]. Repositorio

institucional de la Universidad EAFIT.

<https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/16062>

García, M. (1986). La encuesta. J. Ibáñez y F. Alvira (Ed.) El análisis de la realidad social Métodos y técnicas de investigación(pp.147-172). Alianza editorial. Madrid, España. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2020/09/Garc%C3%ADa-Ferrando.pdf>

Gonzales, A., Palomino, A. & Solano, J. (2021). Motivación al Personal y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Empresa Shalom Express SAC, Lima 2019 [Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas]. Repositorio Dspace. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1796>

Gonzales, W. (2015). Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados [Tesis de postgrado]. Repositorio institucional de la Universidad de Montemorelos. <https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/111/Tesis%20Willie%20Enrique%20Gonzales%20Regalado.pdf?sequence=1>

Graen, G. (1969). Teoría de la instrumentalidad de la motivación laboral: algunos resultados experimentales y modificaciones sugeridas. *Revista de Psicología Aplicada*, 53 (2, Pt.2), 1–25. <https://doi.org/10.1037/h0027100>

Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4 (3), 163-173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

Hernández, O. (2014). *Estadística elemental para Ciencias Sociales* (Tercera edición.).
San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.

Herrera, F., Ramírez, M. I., Roa, J. M., y Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación*, Sección de Investigación, N° 37/2. España.
<https://rieoei.org/historico/investigacion/625Herrera.PDF>

Herzberg, F. (1959). Teorías de la Motivación en el trabajo de Frederick Herzberg y sus teorías de motivación en el trabajo. KUPDF. https://kupdf.net/download/la-motivacion-para-el-trabajofrederick-herzbergpdf_5c874401e2b6f50c045bfa1b_pdf

Internacional Organization for Standardization (2008). Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. (ISO 9001:2008)
https://transparencia.produce.gob.pe/images/stories/Repositorio/transparencia/proyectos-de-inversion/niveles-de-servicio/2021/IMARPE/NS/ISO_Internacional_9001_2008_Espanol_Traduccion_Oficial_Sin_Empresa.pdf

Jurado, A. (2014). Los niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada en distintas organizaciones guatemaltecas [Tesis de grado]. Repositorio institucional de la Universidad de Rafael Landívar.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Jurado-Ana.pdf>

Klehe, U.-C. y Latham, G. (2006). ¿Qué harías, real o idealmente? Los constructos que subyacen a la conducta. Entrevista de descripción y entrevista situacional en la predicción del rendimiento típico frente al máximo. *Rendimiento humano*, 19, 357-382.

<https://www.researchgate.net/publication/233463450> What Would You Do- Really or Ideally Constructs Underlying the Behavior Description Interview and the Situational Interview in Predicting Typical Versus Maximum Performance

Ley de Productividad y Competitividad Laboral. Decreto Legislativo N° 728, 27 de marzo de 1997. (Perú). https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_dec728.pdf

Ley Orgánica que norma las actividades de Hidrocarburos en el territorio nacional. Ley N° 26221, 18 de noviembre de 1993. (Perú). <https://www.minem.gob.pe/minem/archivos/Ley%20N%2026221.pdf>

Mayo, E. (1946). Problemas humanos de una civilización industrial. Academia. Edu. https://www.academia.edu/32590108/Problemas_humanos_de_una_civilizacion_industrial

Maslow, A. (1943). Una teoría de motivación humana. *Revisión psicológica*, 50 (4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>

McClelland, D. (1989). Estudio de la motivación humana. Narcea, S.A. de Ediciones Madrid. <https://psicuagtab.files.wordpress.com/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>

McGregor, D. (1966). Liderazgo y motivación. Instituto de Tecnología de Prensa. Cambridge: Los Massachutses.

Meneses, J. (2016). El cuestionario. Universitat Oberta de Catalunya. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

Montejo, A. (2009). Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera [Tesis de grado]. Repositorio digital institucional.

[https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5625/1/TESIS%20P
EREZ%20MONTEJO%20ANNA.pdf](https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5625/1/TESIS%20P
EREZ%20MONTEJO%20ANNA.pdf)

Montenegro, F. (2016). Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción de empresas del sector de construcción en Colombia [Trabajo de grado para optar el título de Magister en Dirección]. Repositorio institucional de la Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/items/31b2b3c7-0263-4f5b-bd18-aad5ecb97b9e>

Morales-Jim, N. Sequeira, N. Prendas-Núñez, T, & Zúñiga, K. (2016). Escala de Likert una herramienta económica. Revista PDF-Academia. [https://www.academia.edu/30246173/ESCALA_DE_LIKERT_UNA_HERRAMIENTA_ECON%](https://www.academia.edu/30246173/ESCALA_DE_LIKERT_UNA_HERRAMIENTA_ECON%<C3%93MICA_Contenido)

MTPE (2022). Compendio de normas legales de regímenes laborales especiales. Gobierno del Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4001600/Compendio%20Normas%20Legales%20Regimenes%20Laborales%20Especi.pdf?v=1672261102>

Murillo, M. (2015). El clima organizacional y su influencia en la motivación psicosocial de los funcionarios del área de vinculación de la Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador EP-Petroecuador [Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial]. Repositorio institucional de la Universidad Central de Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7463>

Parga, J. (1992). Ambiente y trabajo. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5331896>

- Porter, L. & Steers, R. (1973). Factores organizacionales, laborales y personales en la rotación y el ausentismo de los empleados. *Boletín Psicológico*, 80, 151-176.
<https://doi.org/10.1037/h0034829>
- Prieto, W. (2022). Gestión de procesos e influencia en desempeño laboral de colaboradores de una empresa de hidrocarburos en Trujillo [Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en administración de negocios]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100571/Prieto_JW_A-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ramírez, Y. (2021). La motivación laboral y su relación con la productividad en la industria de hidrocarburos en Colombia [Trabajo de grado para optar por el título de Especialista en Gerencia del Talento Humano]. Repositorio institucional Universidad de América.
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8727/1/535624-2021-2-GTH.pdf>
- Repsol (octubre, 2011). Estaciones de servicio al 100%. Repsol Global.
<https://www.repsol.com/es/sala-prensa/repsol-news/estaciones-futuro/index.cshtml>
- Restrepo, E. (2015). Diversidad, interculturalidad e identidades. En Troncoso, María Elena *Cultura pública y creativa. Ideas y procesos*. Buenos Aires (Argentina): Ministerio de Cultura de la Nación.
<https://www.aacademica.org/eduardo.restrepo/35.pdf>

- Baylos, A. (21 de noviembre del 2020). Robert Owen y el gobierno de la empresa. un pequeño texto de 1813. Blogger. <https://baylos.blogspot.com/2020/11/robert-owen-y-el-gobierno-de-la-empresa.html>
- Rodriguez, K. & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Revista Escuela de Administración de Negocios, 87, 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rojas, C. (2020). La motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos, empresa Graña y Montero, Arequipa 2019 [Trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ingeniería Industrial]. Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, Universidad Continental, Arequipa, Perú. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8070>
- Salazar, J. & Schaefer, B. (2018). Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una empresa de combustibles líquidos en Lima 2018 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Repositorio institucional San Ignacio del Oyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/4b80eb96-b5c6-473a-afda-742357d4e5ec>
- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral: Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango [Tesis de grado]. Academia.edu. https://www.academia.edu/33848640/MOTIVACION_Y_DESEMPEÑO_LABORAL_Estudio_realizado_con_el_personal_administrativo_de_una_empresa_de_alimentos_de_la_zona_1_de_Quetzaltenango

Taylor, F. (1911). Los principios de la administración científica. Academia edu.

https://www.academia.edu/43367492/Los_principios_de_la_administraci%C3%B3n_cient%C3%ADfica

Torres, S. (2022). Motivación y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017 [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración].

Repositorio de la Universidad Andina del Cusco.
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1697/Steffani_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Villa, F. (2010). El desgaste profesional en trabajadores mexicanos de la salud: El papel de las expectativas laborales y el significado del trabajo [Tesis doctoral].

Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Madrid.
<https://repositorio.uam.es/handle/10486/4864>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.6 en línea]. <https://dle.rae.es/motivar> [4 de julio, 2023].

Anexo 1: Cuestionario

Factores motivacionales en los colaborados		Escala valorativa				
		1 Nunca	2 Casi nunca	3 Ocasionalmente	4 Casi todos los días	5 Todos los días
X1	¿Consideras que tienes un buen estado de ánimo y energía para realizar adecuadamente tus labores en la estación de servicio?					
X2	¿Consideras que el ambiente laboral impacta en tu motivación para realizar tus funciones en la estación de servicio?					
X3	¿Te sientes motivado para asistir de manera puntual a la estación de servicio?					
X4	¿Consideras que el trato asertivo entre compañeros de trabajo es un factor motivacional en el horario laboral?					
X5	¿Consideras que tu motivación para trabajar se podría ver perjudicada por problemas en el hogar?					

Desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
		Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Y1	¿Tu desempeño laboral ha sido el mejor en la estación de servicio?					
Y2	¿Tú desempeño laboral influye para lograr los objetivos propuestos por la empresa en la estación de servicio?					
Y3	¿La comunicación asertiva mejora tu desempeño laboral?					
Y4	¿Consideras que el reconocimiento por tus labores, optimizan tu desempeño en la estación de servicio?					
Y5	¿Consideras que tu desempeño laboral podría ser mejor?					

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variables	Diseño
<p>Problema general: ¿De qué manera los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos, estaciones de servicio, ATE, ¿2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar si los factores motivacionales mejoran el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio ATE, 2023</p>	<p>Variable independiente La motivación</p>	<p>Formulación del diseño: La aplicación del cuestionario de los factores motivacionales posibilita la mejora en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio, ATE, 2023</p>
<p>Problema específico 1 ¿Cómo el ambiente de trabajo influye en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos, estaciones de servicio, ATE, ¿2023?</p>	<p>Objetivo específico 1 Identificar si el ambiente de trabajo influye en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio, ATE, 2023.</p>	<p>Variable dependiente El desempeño laboral</p>	<p>Instrumento de investigación: Cuestionario. Técnica de recolección: Encuesta.</p>
<p>Problema específico 2 ¿De qué forma las aptitudes positivas influyen en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos, estaciones de servicio, ATE, ¿2023?</p>	<p>Objetivo específico 2 Establecer si las aptitudes positivas influyen en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio ATE, 2023</p>		

Anexo 3: Validación del instrumento de investigación

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del validador: Tejada Estrada, Roberto Justo

1.2 Cargo e institución donde labora: Catedrático UCV

1.3 Especialidad del validador: Dr. en Administración

1.4 Nombre del instrumento: Encuesta

1.5 Título de la investigación: Factores motivacionales y su impacto en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio, Ate, 2023.

1.6 Autor del instrumento: Ramón Ojeda, Fabiola

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Criterios	Indicadores	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				70.5	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				70.5	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90.5
4. Organización	Existe una organización lógica				70.5	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					90.5
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia				70.5	

7.Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos				70.5	
8.Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.					90.5
9.Metodologia	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				70.5	
10.Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				70.5	

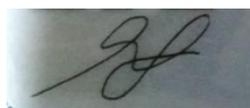
III. PROMEDIO DE VALORACION

76.5%

Lima, 13 de Julio de 2023

Nombres y apellidos: Roberto Justo Tejada Estrada.

DNI: 10680824-0



..... Firma

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del validador: Nieves Villegas Rosa Lucia

1.2 Cargo e institución donde labora: Analista de Selección y Desempeño

1.3 Especialidad del validador: Licenciada en Psicología

1.4 Nombre del instrumento: Encuesta

1.5 Título de la investigación: Factores motivacionales y su impacto en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio, Ate, 2023.

1.6 Autor del instrumento: Ramón Ojeda, Fabiola

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Criterios	Indicadores	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90.5
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					90.5
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90.5
4. Organización	Existe una organización lógica					90.5
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					90.5
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia					90.5
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90.5

8.Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.					90.5
9.Metodologia	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90.5
10.Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					90.5

III. PROMEDIO DE VALORACION

90.5%

Lima, 13 de julio de 2023

Nombres y apellidos: Rosa Lucia Nieves Villegas

DNI: 44136414


..... Firma

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del validador: Urdanivia Moreno, Miriam Gladys

1.2 Cargo e institución donde labora: Analista / Ministerio de Energía y Minas

1.3 Especialidad del validador: Licenciada en Administración

1.4 Nombre del instrumento: Encuesta

1.5 Título de la investigación: Factores motivacionales y su impacto en el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos-estaciones de servicio, Ate, 2023.

1.6 Autor del instrumento: Ramón Ojeda, Fabiola

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Criterios	Indicadores	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				80	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			60		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología		40			
4. Organización	Existe una organización lógica				80	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y Calidad			60		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia			60		
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos				65	
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.				70	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				75	
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación					85

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN

67

Lima, 13 de julio de 2023

Nombres y apellidos: MIRIAM GLADYS URDANIVIA MORENO
DNI: 09679716



Miriam Gladys Urdanivia Moreno

..... Firma

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de investigación

Expertos	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	Criterio 6	Criterio 7	Criterio 8	Criterio 9	Criterio10	Total
1	70.5	70.5	90.5	70.5	90.5	70.5	70.5	90.5	70.5	70.5	765
2	90.5	90.5	90.5	90.5	90.5	90.5	90.5	90.5	90.5	90.5	905
3	80	60	40	80	60	60	65	70	75	85	675
Total	241	221	221	241	241	221	226	251	236	246	2345
Promedio	80.3	73.7	73.7	80.3	80.3	73.7	75.3	83.7	78.7	82	78.17
Des. Est. (S)	10.00	15.49	29.15	10.00	17.60	15.49	13.41	11.83	10.49	10.33	143.84
Varianza (S ²)	100.08	240.08	850.08	100.08	310.08	240.08	180.08	140.08	110.08	106.75	2377.5

Confiabilidad

$$\Sigma si^2 = 2377.5$$

$$si^2 = si^2 (765, 905, 675) = 13433.3333$$

Reemplazando:

$$r = \left(\frac{10}{10-1} \right) \left(1 - \frac{2377.5}{13433.3} \right) = 0.91$$

De acuerdo con Palella y Martins (2006) sostienen que la confiabilidad puede variar en rangos, por lo tanto, con el resultado obtenido de la tabla, se puede evidenciar que la confiabilidad de este cuestionario es muy alta con el puntaje de 0.91.

