



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Motivación organizacional y el desempeño laboral de los
colaboradores de la Empresa Aero Gas del Norte S.A.C.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Paz Nascimento, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-8886-1678)

ASESOR:

Dr. Saavedra Carrasco, José Gerardo (ORCID: 0000-0003-4098-2566)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios

Por su bondad y misericordia, por haberme dado las fuerzas necesarias para llegar a este punto y lograr mis objetivos.

A mi madre Dina

Por todos sus consejos y valores que me permitieron forjar mi carácter, gracias a ti soy un hombre de bien, sobre todo por tu infinito amor mi viejita linda.

A mis hermanos

Robert, Zulda, Julio, Claudio, Jancarlo que a pesar de las diferencias siempre me dieron la mano cuando en realidad los necesitaba, este logro es nuestro.

A mis amigos

Que siempre estuvieron conmigo en las buenas y en las malas, no me imagino una infancia sin ustedes.

Luis Paz

Agradecimiento

En primer lugar dar a gracias a Dios por la vida y por darme una gran familia.

A la Ciudad de Iquitos por haberme acogido como un hijo más, y a todos los docentes que pude tener en cada una de las diferentes etapas de mi vida, que me dieron un granito de su sabiduría.

Luis Paz

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Correlación de motivación organizacional y desempeño laboral	21
Tabla 2 Correlación de motivación intrínseca y desempeño laboral.....	22
Tabla 3 Correlación de motivación extrínseca y desempeño laboral.....	23

Índice de figuras

Figura 1 Motivación organizacional	23
Figura 2 Desempeño laboral	24

Resumen

El presente estudio busca determinar la influencia que existe entre la motivación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C., Chiclayo, para su realización se aplicó una investigación correlacional, donde la población estuvo conformada por 60 colaboradores del área de ventas, así mismo para la muestra del estudio se trabajó con la misma cantidad de trabajadores es decir los 60, para obtener los resultados se realizó la técnica de la encuesta que nos permitió recoger los datos que fueron procesados y analizados respectivamente utilizando el programa SPSS-21 y Excel 2013. Los resultados se comprobaron entre las dimensiones de motivación intrínseca y el desempeño laboral cuya relación es alta (0,776), la relación que existe entre motivación extrínseca y el desempeño laboral cuyo valor es alto (0,879), y la relación que existe entre la motivación organizacional y el desempeño laboral cuyo valor es muy alto (0,844). Donde se llegó a la conclusión que existe una correlación entre las dos variables del estudio, en el cual los valores son altamente significativos, donde las dimensiones de la variable independiente influyen de manera alta a la variable dependiente.

Palabras clave: Motivación, desempeño, colaboradores

Abstract

The current study seeks to determine the influence that exists between the organizational motivation and the work performance of the collaborators of the company Aero Gas Del Norte SAC, Chiclayo, a correlational investigation was applied for its realization, the population was conformed by 60 collaborators of the department of sales, likewise we worked with the same number of workers for the sample of the study with 60 ones. We made a survey to obtain the results we wanted was made that allowed us to collect the data that were processed and analyzed respectively by using the SPSS program -21 and Excel 2013. The results were verified between the dimensions of intrinsic motivation and the labor performance whose relation is high (0,776), the relationship that exists between extrinsic motivation and the labor performance is a high value (0,879), and the relationship that exists between the organizational motivation and the labor performance value is very high value (0.844). It was concluded that there is a correlation between the two variables of the study, in which the values are highly significant, where the dimensions of the independent variable have a high influence on the dependent variable.

Keywords: Motivation, performance, collaborators

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día podemos observar que una de las máximas fortalezas para llegar a cumplir los resultados propuestos en las empresas van relacionados a lo motivado que este el colaborador en la organización.

A nivel internacional Harvard Business School (2017), realizó un estudio del cual pudo comprobar que después de recolectar datos de 2000 colaboradores de diversas empresas de Estados Unidos y Europea en un periodo de dos años, que el ambiente de trabajo puede influir en la motivación que muestra el trabajador en la empresa, por ejemplo según el estudio tener al lado un trabajador toxico puede ser una fuerte influencia de manera negativa en otro colaborador que este con muchas ganas de realizar de manera correcta su labor diaria, así se ve mermado el desempeño ya no solo de uno, sino de los dos. Para los investigadores existen tres tipos de trabajadores: productivos, generalistas y de calidad, estos tienen diferentes modos de desempeño, lo que recomienda es saber emparejar los colaboradores para que sus habilidades no se crucen y puedan trabajar sin sentirse presionados por el otro o desmotivado, como sabemos las empresas buscan productividad y también se sabe que esta se genera a través del desempeño que pueden mostrar sus empleados, y que para eso se debe crear el ambiente adecuado que genere confianza y motivación que es el principal punto para que se pueda llegar a los objetivos trazados por la empresa, así mismo los trabajadores son más productivos si tienen una motivación elevada y muestran decisión a afrontar los desafíos cuando sienten que son acompañados en cumplir con los objetivos por otros colaboradores de su área. (Business, 2018), las empresas deben conocer a sus colaboradores, de esta manera podrán explotar sus habilidades en favor de la empresa y para que esto suceda debe haber una comunicación fluida entre superiores y subordinados.

Así mismo la Real Academia Española (2014) indica que motivación hace referencia al conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona, de esta manera un colaborador motivado y cómodo en su ambiente laboral tiende a desempeñarse mucho mejor y cumple sus funciones de manera eficiente lo que no sucede con un colaborador que tiene un nivel de motivación bajo, un trabajador como este tiende a realizar sus funciones al azar, es decir le interesa poco si las hace bien o las hace mal; otra característica de este

tipo de colaboradores es la impuntualidad, normalmente no les interesa mucho llegar a tiempo a su centro de labor, pareciera como si quisieran ser sancionados o despedidos de la organización, este tipo de inconvenientes no solo afecta a la reputación del colaborador, en gran parte involucra al desarrollo y crecimiento de la organización, debido a que el colaborador no está aportando ni ayudando al cumplimiento de los objetivos de la empresa, además esta pierde dinero en capacitaciones, muchas veces en uniformes en caso se requiera, dependiendo del tipo de actividad que realicen, también se derrocha dinero en sueldos que generalmente no son merecidos pagar ya que el colaborador no realiza correctamente sus funciones designadas.

Así mismo, Fishman (2017) menciona que muchos de los colaboradores de las diversas empresas a nivel mundial no les gusta que sean evaluados ya que el 50% piensa que su evaluación de desempeño es injusta y que cuando estas se realizan ellos se sienten juzgados injustamente, ya que piensan que estas son llenadas de cualquier manera por los superiores de las empresas, sin embargo a pesar que esto resulte un repudio para los colaboradores las evaluaciones ayudan a las organizaciones a ver qué persona es la idónea para algún ascenso que pueda requerir la empresa, aumentos de sueldo, y que esta se de manera acorde a las circunstancias, todo por meritocracia, y así mantener al colaborador motivado con ganas de dar lo mejor de sí en su horario de trabajo, pero a su vez sirve para medir el desempeño laboral de los colaboradores aunque este método resulte un tema burocrático.

A nivel nacional el diario Gestión (2017) explica que las organizaciones están ideando nuevos métodos para hacer que los colaboradores se sienta motivados en la empresa y puedan incrementar su desempeño estas en la actualidad ya no solo se enfocan en alcanzar sus objetivos trazados ni el logro de metas, también están poniendo mucho énfasis en la inteligencia emocional de la empresa, así de esta manera la motivación que se le brinde a los colaboradores puede mejorar el desempeño e incrementar el 80% de sus productividad. Agrega que para encontrar esta inteligencia emocional es fundamental identificar como se sientan los colaboradores y tomar decisiones sensatas al respecto, y no solo eso sino preocuparse por todo el equipo de trabajo, hacer que se expresen y cuenten sus miedos e insatisfacciones por que la comunicación e inter relación personal es

importante, como también el interés que puedan mostrar los jefes y su relación cercana que puedan tener con los trabajadores, esto crea confianza y a la vez motivación a realizar de manera placentera el trabajo.

Así mismo el Diario Comercio (2015) indica que todas las empresas desean llegar a cumplir sus objetivos y para que esto suceda se debe contar con un grupo humano de calidad, que a su vez este motivado para dedicarse a trabajar. Los jefes deben ser conscientes que lo primero que deben obtener es la confianza de sus colaboradores y para que esto se logre deben saber actuar de la manera correcta creando estrategias que puedan conseguir que esto suceda, como por ejemplo crear un ambiente laboral donde la comunicación sea fluida y no autoritaria, dar a los trabajadores un poco de libertad, o crear horarios flexibles brindándoles algunas veces salidas tempranas, no saturar con trabajo a los colaboradores hará que el desempeño se incremente y que los trabajadores se sientan motivados en la empresa, recordando que un factor importante es la amabilidad que no cuesta nada y que aporta mucho el hecho que un jefe brinde siempre la mano a sus empleados, este gesto hace que los colaboradores se sientan más cercanos a la empresa y luchan por sus objetivos.

A nivel local RPP (2019), indica de lo que representa para los trabajadores y su buen desenvolvimiento los equipos de trabajo, es decir un equipo obsoleto hará más lento su labor, creara estrés y no ayudara al buen desempeño de los colaboradores por el contrario un equipo nuevo o en todo caso en buen estado permitirá que los colaboradores puedan cumplir con las exigencias que se les piden y cumplirán mejor su labor diaria, esto creara motivación y el desempeño de los trabajadores no se verá afectado, son cosas que van ligadas al buen desenvolvimiento en el trabajo y que deben ser tomadas en cuenta por las empresas

Para poder tener una mejor visión del desempeño laboral de los colaboradores se decidió realizar una entrevista estructurada al administrador de la empresa Aero Gas del Norte, de esta manera se pudo recoger información que nos sirvió para poder ver de una manera más clara el modo de trabajo que se viene realizando, el administrador nos dio a conocer que los trabajadores deben cumplir con los horarios de trabajo ya que como este es rotativo la falta de un trabajador afecta mucho a la empresa y a los demás compañeros de trabajo porque estos

tendrían que suplirlo lo cual resulta complicado así que se busca la responsabilidad de los colaboradores, a su vez es lo que ellos que tengan valores porque ese el perfil que busca la empresa en sus colaboradores, en la actualidad la empresa busca contratar colaboradores con experiencia mínima de un año en el área de atención al cliente así mismo los trabajadores se encuentran en planilla y la empresa procura que la comunicación interna sea fluida y se maneje de la mejor manera y así ayudar a detectar problemas que se puedan presentar, también a través de la entrevista se pudo conocer que los trabajadores no conocen la misión y visión de la empresa, lo cual se debe al poco compromiso que tienen con la empresa, también muchos trabajadores conocen el mecanismo de trabajo de la empresa pero aun así sabiendo no se puede dejar de comunicar a los administradores, eso es lo recomendable, y si se habla de equipos de trabajo los colaboradores cuentan con capacitaciones para su correcto uso, también cuentan con uniformes que identifica a la empresa.

En la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. Chiclayo se logró observar distintos inconvenientes que demuestran que el personal encargado de atención al cliente, no se sienten lo suficientemente motivados para realizar correctamente sus funciones, se observó que los trabajadores de esta organización suelen llegar después del horario de entrada en repetidas ocasiones, también se pudo observar que los días domingo los trabajadores ni siquiera reportan o hacen saber que no llegarán a trabajar y simplemente no asisten, importándoles poco o nada dejando a la deriva la estación del grifo sin nadie quien pueda atender a los clientes, además de no brindar un buen servicio a las personas que se acercan a la estación por algún tipo de servicio.

Otro de los problemas identificados en esta estación de servicios es que muchos de los trabajadores que laboran en esta organización no cuentan con grado de instrucción necesaria ni capacitaciones suficientes para poner empeño y realizar sus funciones correctamente, además se observó que no existe la buena comunicación entre compañeros de trabajo y entre jefes - subordinados, también existe un clima laboral desfavorable y esto no permite al colaborador desempeñarse totalmente ni sentirse motivado o satisfecho de pertenecer a la organización por lo tanto realizar sus actividades de manera errónea y con poco ánimo es causa de la problemática que se presenta a diario.

La organización debe enfocarse en su equipo de trabajo, ya que estos son los que interactúan directamente con los clientes, pudiendo brindarles el servicio adecuado, logrando satisfacer sus necesidades y requerimientos que ellos exigen, de esta manera los colaboradores podrán acceder tanto a los objetivos organizacionales como a los objetivos personales de cada uno.

Con respecto a la formulación del problema tenemos ¿de qué manera la motivación organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C., Chiclayo?

Como objetivo general: determinar la relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. Chiclayo. Para llegar a cumplir con el propósito se aplicará los siguientes objetivos específicos, primero: Identificar la relación que existe entre la dimensión intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, Segundo: Comprobar la relación que existe de la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C.

El presente trabajo de investigación se justifica porque busca fortalecer el vínculo de los colaboradores con la empresa previniendo los conflictos y creando un ambiente de trabajo saludable, para mejorar el desempeño de los colaboradores y así disminuir el ausentismo y lograr un mejor rendimiento e incentivar a los colaboradores a cumplir con sus funciones en las áreas de trabajo. De igual manera esta investigación se justifica porque ha localizado las carencias gerenciales que impiden el buen funcionamiento en la empresa Aero Gas del Norte S.A.C., es por ello que mediante este trabajo se logró identificar las dimensiones de motivación organizacional fundamentales para el correcto desenvolvimiento laboral de los colaboradores que le permitan satisfacer a sus clientes y crecer en su rubro.

De igual forma El presente trabajo de investigación se realizó un marco metodológico con el propósito de dar a conocer la importancia de mantener motivado al trabajador en cualquier tipo de organización, esto con el objetivo de que el colaborador muestre un buen desempeño y por lo tanto llegue a niveles altos de producción, reflejando de esta manera resultados positivos para la empresa y así ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este caso mediante esta investigación lograremos medir el grado de motivación que existe en

los trabajadores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. y de qué manera influye en el desempeño y rendimiento de los mismos.

Con respecto a la hipótesis tenemos: La motivación organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. Así mismo podemos dar fe que esta investigación es factible, porque el investigador cuenta con la información teórica que se necesita para llevar a cabo la investigación; como también cuenta con el asesoramiento y apoyo de los asesores de la Universidad Cesar Vallejo.

II. MARCO TEÓRICO

Por otro lado, en trabajos previos, Palomino y Peña (2016), concluye que existe una asociación favorable entre las dos variables trabajadas en esta tesis, tanto para el clima organizacional y para el desempeño laboral porque los colaboradores las calificaron de una manera positiva, haciendo referencia a la motivación que percibieron dentro de la organización y la manera en que se desempeñaron demostrando sus aptitudes y habilidades.

En la misma línea en México, Camero (2014) concluyó que un colaborador que dedique su tiempo a realizar tareas en una empresa debe ser remunerado correctamente, en la actualidad las empresas buscan personal capacitado y con experiencia para que formen parte de estas, así las organizaciones pueden mejorar su productividad, en este estudio el tesista habla de lo que representa para los trabajadores el ser remunerados según capacidades y lo motivante que resulta en ellos el hecho de sentirse valorados, esta motivación crea un ambiente de satisfacción que se ve reflejado en el desempeño laboral y que tendrá resultados en la producción, además estos trabajadores incrementaran su esfuerzo con el fin de que la empresa los siga tomando en cuenta. Sabemos que los trabajadores resultan ser el recurso más importante en las empresas, así que se debe atender correctamente sus necesidades, motivarlos con una remuneración de acuerdo a la preparación con la que cuentan ayudará a que ellos tengan la dicha de seguir creciendo y así la empresa también será beneficiada con ello. Es así que un empleado con salario bajo muchas veces falta al trabajo, no produce bien, y vive una inestabilidad diaria (Aha Process, 2016), eso en las empresas se debe evitar y tomar en cuenta que si se va a contratar personal de primera para que la empresa sea reconocida por su profesionalismo también se debe invertir en el pago correcto al personal.

En la misma línea Zabala (2014) concluyó que tanto la motivación como la satisfacción laboral de dicha organización se encontraron en niveles significativamente altos, además se pudo observar que el salario no es un indicador relevante al momento de evaluar el grado de motivación en dicha empresa, y lo conformes que se sienten los colaboradores en su lugar de trabajo, por otro lado lo que se pudo rescatar en esta investigación es que el reconocimiento a los trabajadores de esta organización es lo que influye altamente en la motivación y

satisfacción laboral de estos, no generando inconvenientes en sus desempeño laboral, y a su vez crea una imagen buena de la empresa, para los clientes, generando confianza, y para hacer que los colaboradores creen un compromiso laboral con la empresa es necesario brindarles una buena condición de trabajo en un adecuado clima laboral satisfactorio (Raziq & Maulabakhsh, 2015), en donde se puedan desenvolver sin inconvenientes y solo se dediquen a lo que se les contrato, producir.

Por otro lado en trabajos previos realizados a nivel nacional, Quispe (2017), concluyó que la relación entre un buen clima laboral donde los jefes se preocupen por sus trabajadores y estos reciben sus recompensas salariales y premios personales el desempeño laboral se ve muy fructificado y beneficioso para la empresa, que tanto la motivación intrínseca y la extrínseca toma una fuerte relación con el desempeño de los colaboradores, que buscan crecer dentro de la empresa y de manera personal fuera de ella.

En la misma línea Perea (2016) concluyó que la motivación y el desempeño laboral estuvieron relacionados significativamente, esto quiere decir que cuando la motivación en el centro de trabajo se torna agradable, el desempeño que muestren los colaboradores dentro de su centro de labor, será muy productiva y se verá reflejado en los resultados de los colaboradores, además resaltó que la motivación laboral no solamente es remunerativa, y que también se puede motivar altamente a los colaboradores de acuerdo al clima laboral que se presente en la organización.

Otro trabajo de investigación realizado por Mamani (2016) sostuvo que la relación existente en medio de la motivación y desempeño laboral representó un nivel medio en la institución debido a que los colaboradores no estuvieron satisfechos con sus remuneraciones y la comunicación con sus superiores no fue la más adecuada, además la institución debió proporcionar algún tipo de incentivos a los colaboradores para mejorar y aumentar la producción.

De la misma manera en los trabajos previos realizados en la Región Lambayeque Wong (2018) concluyó que la motivación que puede tener un trabajador si bien puede estar ligada a aspectos internos o externos que puedan presentarse a diario en una organización, sin embargo para muchos la motivación también puede ser intrínseca es decir, también puede ser tomada de manera personal por los colaboradores al querer aprender sin importarle o sin tomar en

cuenta el comportamiento de sus compañeros o el clima laboral que presente la empresa, para obtener un mejor puesto de trabajo en la empresa o en otra que necesite alguien con experiencia, el querer superarse ayuda a un colaborador a tener una visión que cree un tipo de inteligencia de tolerancia a convivir en un ambiente hostil de trabajo, tal y como es el caso de la empresa que nos habla el tesista, quien nos explica que en esta empresa no existe relación la variable clima organizacional y la variable motivación, así que esta no influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa.

En la misma línea regional Ubillús (2017) concluyó que el clima de trabajo dentro de la empresa es alto y esto se debe a que los trabajadores están muy motivados por que la empresa les brinda la comodidad laboral en sus ambientes, tratos, premios; y esto se ve reflejado en el desempeño mostrado por sus colaboradores, así nos podemos dar cuenta que tan importante resulta un buen clima laboral en una empresa el cual está sometido un colaborador dentro de una organización, influye en su desempeño, el buen trato que puede recibir de sus superiores hace que estos se sientan motivados, los premios que la empresa pueda entregar por recompensas al desempeño o las actividades integradoras que implante una organización hacen que nazca una empatía fuerte del trabajador con la empresa, motivando a estos a centrarse a cumplir de buena manera la labor que realizan y si se puede mejorarla, la contribuye mucho a que estos se sientan cómodos

Así mismo Ayala y Pérez (2017) sostuvieron que la motivación tiene una relación directa, e influye en el clima laboral de tiendas EFE, los trabajadores se sintieron cómodos en su trabajo y nada les impidió realizar sus funciones, pero había algo importante que no les ayudaba a mantenerse motivados, pues ellos sabían que no tenían una línea de carrera, es decir no tenían la posibilidad de ascender a algún cargo, este fue un motivo importante de que los trabajadores no estén totalmente motivados, sin embargo se buscaron las maneras necesarias para poder incentivar y motivar a los trabajadores con otros medios.

Con respecto a la teoría la variable independiente es la motivación organizacional y el concepto fue tomada de Marshall (2010) que nos dice lo siguiente: son los “procesos que dan energía y motivación al comportamiento de los colaboradores, que implica conducta, que se dirige o guía hacia el logro de algún

objetivo” (p. 6). Pero a su vez el comportamiento de los colaboradores es motivado por los gerentes que dirigen al grupo (Srivastava, 2016), está también se encuentra sujeta a la actitud que muestran las personas en su afán de encontrar el objetivo personal o grupal, las empresas buscan que sus colaboradores se motiven de diversas formas, para eso las recompensas o ascensos son algunas estrategias que se utilizan en la actualidad y que resultan atractivas para los colaboradores, esto despierta en ellos una motivación de tipo extrínseca.

A su vez en otro concepto dado por Turienzo (2016) describe que la motivación “Es un sentimiento, un impulso, un pensamiento que hace que tu resorte interior se accione y, con ello, toda tu mente y tu cuerpo se dirijan hacia esa actividad” (p. 7) Así de este modo, si una persona, tiene una familia a quien mantener, tendrá la obligación de esforzarse día a día por lograr su objetivo, que para este ejemplo es el que no les falte nada, y que vivan de la mejor manera, lo que lo moverá y hará que no decaiga es el amor que siente hacia los suyos, ahora sí a la motivación la relacionamos a las empresas, un colaborador que siente que tiene la capacidad para ascender de puesto, y si las circunstancias lo permiten, tratara de demostrar a sus superiores que es el indicado, esforzándose y tratando de mejorar en sus labores diarias, lo que impulsara a que no de su brazo a torcer en el anhelado ascenso que le permita obtener mejores dividendos, así mismo la motivación de los empleados es individual y viceversa (Heathfield, 2019), cada uno tiene su motivo por el que luchar en la vida.

Se trabajó con dos dimensiones para esta variable, la primera es la Motivación intrínseca, según Marshall (2010) Sugiere que este tipo de motivación “Surge de manera espontánea de las necesidades psicológicas y de los esfuerzos innatos de crecimiento. Cuando las personas tienen una motivación intrínseca, actúan por su propio interés” (p. 83) por citar un ejemplo, si una persona enamorada tiene la habilidad de dibujar, y quiere hacerle un retrato dibujado a su novia, se esforzara y utilizará toda su capacidad para que el retrato salga de maravilla, se sentirá a gusto al poder usar su talento en algo que le apasiona y le causa placer como es el dibujar, y para realizarlo él se inspirara y hará lo mejor posible para realizarlo con éxito, y todo sucederá de manera natural, porque se sentirá motivado ante una situación que el ama para alguien a quien ama, para complementar acerca de la motivación intrínseca se refiere a la disposición espontanea de los individuos

a buscar conocer cosas nuevas y ser interesadas, a buscar retos y a desafiar sus habilidades y conocimientos, incluso sin llegar a recibir algún incentivo (Di Domenico & Ryan., 2017), de esta manera la motivación intrínseca crea la satisfacción en el colaborador de realizar una acción sin tener que recibir algo a cambio, sino de sentirse bien por el hecho de solo hacerlo.

Dicha dimensión tuvo 5 indicadores, el primero es la Habilidad o capacidad para realizar el trabajo, nos indica que se da a medida que vamos alcanzando nuestra capacidad para proveer, con nuestro comportamiento, de resultados o consecuencias que tienen el valor de incentivo (Fernandez, 2016, p. 46), todo colaborador tiene un motivo por el cual está en el trabajo, hay diferentes áreas que requieren diversas habilidades, las cuales deben ser cubierta por gente capaz de realizar el trabajo, es por eso que las empresas buscan personal capacitado para cubrir dichas áreas y que a su vez deben ser capacitados constantemente.

El segundo indicador es la Auto superación “que con ansiedad ha buscado el ser humano, para alcanzar el éxito dentro del entorno social y ser mejor persona en todos los sentidos” (Villamarin, 2015, p. 9). Se sabe que para tener un buen empleo las personas estudian y se esfuerzan por aprender lo mejor posible un oficio o una profesión, los seres humanos nunca dejan de recibir información que les sirva de experiencia y que los hace diferentes a los demás, está en la visión que tenga cada colaborador y el rumbo que quiera tomar en la vida el éxito que puedan alcanzar.

El tercero de los indicadores nos habla de la Responsabilidad y valores que son necesarios para que un colaborador pueda ocupar un puesto de trabajo en una organización, en base a estos valores se asignan tareas que se debe cumplir sin retrasos y con la debida seriedad que amerita la situación, la responsabilidad en las empresas es generar valor para las partes inmiscuidas, tanto para la empresa y para el colaborador (Freeman & Elms, 2018), los valores son la carta de presentación más útil que pueda tener un colaborador.

El cuarto indicador es la Satisfacción por la actividad laboral que realiza, y que debe dar resultados productivos , así que uno como colaborador debe adaptarse al trabajo que realiza porque “el resultado depende de la percepción del estímulo, de las necesidades y de los deseos” (Iborra et al., 2014), que tengan los trabajadores en un organización y que hará la diferencia, un colaborador que realice

su trabajo con pasión, sabiendo que es lo que le guste obtendrá un mejor resultado que aquel que solo este ahí cumpliendo una labor por necesidad.

Y por último tenemos la Actividad individual, que nos habla que “cada organización está formada por personas. Cuenta con ellas para realizar el trabajo necesario para que la organización logre sus metas.” (Robins & Coulter, 2010, p. 14), de esta manera cada uno de los colaboradores cumple un papel importante en el área que se desempeña en el trabajo, y es de suma importancia que este colaborador sea capacitado y tenga la experiencia para poder desenvolverse de una manera adecuada.

La segunda dimensión que se trabajó en el proyecto de investigación es la Motivación extrínseca, Marshall (2010), la describe como la motivación que “surge de algunas consecuencias independientes de la actividad en sí. Cada vez que actuamos para obtener un grado académico elevado, ganar un trofeo, cumplir con una cuota, impresionar a nuestros pares o terminar antes de una fecha límite” (p. 84). En consecuencia, este tipo de motivación se da por el interés de recibir algo a cambio que pueda satisfacer las necesidades de la persona, el trabajar un poco más para poder recibir una bonificación extra que permita pagar la escuela, o entrenar duro para ser el campeón de algún deporte, o realizar alguna actividad para recibir una propina por parte de los padres, (Legault, 2016), estas situaciones son propias de la motivación extrínseca,

Dicha dimensión cuenta con 5 indicadores que vamos a nombrar a continuación: el primero son los Ascensos que buscan lograr una concordancia entre las competencias de los trabajadores y los requisitos del trabajo (Ocde, 2013, p. 80), pero también harán que los colaboradores tengan una mejor calidad de vida porque un ascenso viene de la mano siempre con un mejor salario y la posibilidad de ser líder de una organización.

Siguiendo con los indicadores tenemos el de Recompensas y compensaciones, que son muchas veces el motivo por el que los colaboradores se esfuerzan para ser bien vistos en la empresa y ser tomados en cuenta para estos premios, y que genera motivación y tiempo de esfuerzo en los trabajadores.

Otro indicador trabajado es el Incentivo salarial, que es el pago “que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo” (Alfaro, 2012, p. 133). Todo colaborador de una empresa sea pública o privada entrega su tiempo

y esfuerzo para poder recibir un salario que le permita subsistir sin problemas en la vida, y darse algunos gustos, la forma idónea de ganarse un sueldo es brindar un trabajo bien realizado.

Estabilidad laboral que resulta lo que todos buscan en una empresa, muchos tratan de ganar experiencias laborando por años en una misma empresa con la esperanza de ser ascendidos de puestos o de ser puestos en planilla, para poder ser llamados legalmente trabajadores de la empresa y estar de acuerdo a ley, de esta manera poder tener los beneficios (Camachi & Romero, 2018), y que les sirva de estrategia para tener una vida tranquila (Kaiser, 2019), con un contrato de trabajo y los beneficios de ley que corresponden como colaborador de una empresa.

La Aprobación de los superiores, que para un colaborador resulta ser muy importante, escuchar decir “has hecho un buen trabajo”, proporcionar una tarea grata, ayudar a resolver problemas, mostrar interés, pedir opinión son entre otras, algunas formas que tenemos los seres humanos de expresar nuestra habilidad para motivar. (Fernandez, 2016, p. 46), lo que se busca con un buen desempeño laboral es que los superiores vean en el trabajo del colaborador el resultado esperado y que a su vez este trabajo sea reconocido.

La variable dependiente que se trabajó en la investigación es el Desempeño laboral, Chiavenato (2009), la define como “el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Aquí reside el aspecto principal del sistema. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.” (p. 359), por eso los colaboradores, vienen a ser la pieza principal para lograr los objetivos organizacionales, estos deben ser correctamente seleccionados según el puesto que desempeñaran en la empresa, y capacitados para fortalecer sus conocimientos. Toda organización busca generar rentabilidad, para eso debe invertir, en maquinaria, equipos, y hacer que estén en mantenimiento constante para que no ocurra imprevistos, con las personas ocurre lo mismo, no solo es contratar y dejar que realicen sus labores, el motivarlos e ir incentivando a mejorar resulta beneficioso tanto para la organización y para los colaboradores.

Palaci (2005), habla acerca de esta variable y la ha definido “como el valor que se espera se aporten a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo” (p. 155) para

eso las organizaciones contratan personal, capacitado que debe responderá a las exigencias que amerita cada puesto de trabajo.

Asimismo, se trabajó con dos dimensiones, la primera es La evaluación del desempeño, Chiavenato (2009), la conceptualiza como “una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.” (p. 357) la evaluación ayuda a la empresa a mejorar la productividad de los colaboradores, porque a través de ella se sabrán que fallos puede estar sucediendo y que tipo de capacitaciones aplicar a las diversas áreas de la empresa para mejorar las falencias, la supervisión de los colaboradores es una parte fundamental de las organizaciones para saber cuál es el real desempeño de un trabajador en cualquier empresa del rubro que sea (Singh, 2018) y que a su vez sirve para obtener algún tipo de ascensos por meritocracia en la empresa.

Con respecto a los indicadores tenemos la Eficacia: que viene a ser “el grado en que la administración consigue sus objetivos. Es la medida del resultado de la tarea o del objetivo establecido” (Chiavenato, 2009, p.14), poder realizar el trabajo en el horario y tiempo establecido sin ningún tipo de restricciones, pero para que esto suceda el colaborador debe adaptarse a el trabajo y aprender que cada acción que realice es importante en la empresa.

Con respecto al siguiente indicador se habla de la Eficiencia que “es una medida de la proporción de los recursos utilizados para alcanzar los objetivos, es decir una medida de salidas o resultados comparados con los recursos utilizados.” (Chiavenato, 2009, p. 14), el utilizar menos material para realizar un trabajo, acortar el tiempo y sacar un excelente resultado hace que el colaborador se convierta en un ser eficiente ante el trabajo y valiosos para la empresa.

Con respecto a otro indicador trabajado tenemos la Integración de los colaboradores con la empresa, porque como es sabido un equipo de trabajo que se compenetra es mucho más productivo así mismo “Los recursos humanos de una organización constan de todas las personas de todos los niveles, sin importar sus funciones; un organismo puede ser desde una pequeña empresa, hasta grandes empresas transnacionales.” (Chiavenato, 2009, p. 13), así como es sabido que la

unión hace que el todo que en este caso es el equipo de trabajo en busca del mejor resultado sea más compacto y a la vez logre un resultado mucho más ventajoso.

Como siguiente indicador tenemos la Cooperación con otros colaboradores, que se encuentren en situaciones de aprietos o que no dispongan con la experiencia necesaria para realizar un trabajo, con esto lo que se busca es “regular de manera justa y técnica las diferentes fases de las relaciones laborales de una organización para promover al máximo el mejoramiento de bienes y servicios producidos.” (Alfaro, 2012, p. 13), en las empresas los que sufren mucho son los practicantes que llegan a las empresas a ganar experiencia sin embargo se topan con colaboradores antiguos que son reacios a enseñar el cómo realizar las funciones del área donde son colocados, así se crea el desgano y en los practicantes, todo porque los trabajadores de la empresa no cooperan con ellos en su aprendizaje, sin darse cuenta que esas tareas también son para producir y llegar a la meta dentro de la empresa, lo que se busca con la cooperación es que el personal al servicio de la empresa trabaje para alcanzar los objetivos organizacionales.(Alfaro, 2012, p. 13) juntos sin egoísmo, mirando hacia un mismo horizonte.

Siguiendo con los indicadores la Presentación personal “Es esencial para establecer buena comunicación y buenas relaciones. La apariencia o comunicación personal transmite un poderoso mensaje (Gamez, 2012, p 38). Independientemente cada organización puede entregar una imagen profesional que puede transformarse en ganancias y que le permita crecer, porque la apariencia del colaborador importa ante los ojos del cliente. (Vanhoutte, 2017) y habla bien de la empresa.

La segunda dimensión es Logro de metas, Chiavenato (2009), la plantea como “una relación medible entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados en la producción.” (p. 405). Por lo cual, el tiempo empleado por el colaborador debe ser sinónimo de dedicación a la realización del objetivo diario que es cumplir a cabalidad la tarea encomendada, y así llegar a la meta organizacional que es crecer, primero a corto y luego a largo plazo. Para que la organización logre las metas fijadas y los colaboradores sean productivos deben sentirse a gusto dentro de la empresa, tener las facilidades que se necesitan en cada tarea para desenvolverse, el gerente debe generar estrategias que permitan

lograr las metas, y para eso debe plantear el objetivo al que apunta la empresa (Carter, 2017), para eso debe ser cuidadoso y conocer de arriba abajo la organización y tener en cuenta todos los aspectos de la empresa,

Logro de objetivos personales en la empresa Como un resultado deseado y concebido por un individuo o una organización que planifica y destina recursos para lograrlo. Es un resultado esperado que, o bien podría ser un objetivo abstracto o un objetivo físico que impele a hacerlo realidad.

Logro de objetivos grupales en la empresa Debe garantizar que los empleados comprendan el rol que cada miembro desempeña, así como sus respectivas responsabilidades en la consecución de una meta en común. (Baumgarten, 2016).

Tiempo de logro que “son los resultados finales de la actividad planificada” (Wheelen y Hunger, 2013, p. 14). Cuanto se puede llegar a demorar la organización en cumplir con los objetivos propuestos en un principio, que a medida que la empresa crece van teniendo nuevos aires o retos mucho mayores por cumplir y para llegar a realizarlos se debe tener una planificación muy bien trabajada con los profesionales que la empresa requiere, entonces para que esto suceda se debe en un principio ir trayendo el personal adecuado

Rendimiento Que permita determinar la actuación de cada persona y su aportación a la consecución de objetivos individuales, departamentales y globales. (Martínez, 2012, p 285), ya que se sabe que el colaborador debe dar todo de sí en afán de conseguir un adecuado rendimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

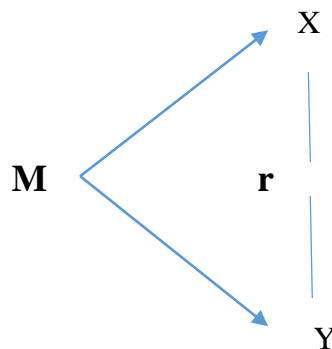
Tipo de investigación

El presente proyecto de tesis responde al tipo de estudio descriptivo, porque según Hernández et al. (2014) refieren que este tipo de estudios “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier fenómeno que se someta a un análisis.” (p. 80) por tanto, es un método que se utiliza para inferir un acontecimiento dado.

Diseño de investigación

No experimental, Hernández et al. (2014) “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para su efecto sobre otras variables.” (p. 152) este diseño se utiliza sin manejar variables premeditadamente, se concentra básicamente en el estudio de acciones tal y como se presentan en su entorno real para luego examinarlas detalladamente.

Transversal correlacional, Hernández et al. (2014), para los autores “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.” (p. 157) el presente estudio de investigación, se basará en la relación que puede existir entre ambas variables, que son la motivación organizacional y de qué modo puede tener relación con el desempeño laboral en una empresa. Su esquema fue:



Dónde:

M: Muestra

X: Motivación organizacional

Y: Desempeño laboral

r: Correlación entre dos variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Motivación organizacional

Variable Y: Desempeño laboral

Operacionalización de las variables (Ver Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández et al. (2014) propone la siguiente definición, es “el conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar. Esta información puede darse a medias o a datos porcentuales.” (p. 127). Existen diversas poblaciones que pueden ser estudiadas y las cuales serán seleccionadas según el tipo de estudio que se necesite realizar. La población de la presente investigación está conformada de 60 colaboradores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicará es la encuesta, y el instrumento de investigación es el cuestionario, con lo cual se espera recoger la información necesaria que permita desarrollar el presente proyecto de investigación.

Encuesta, García (2004) lo define como “un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos.” (p. 19) en este caso, la encuesta será aplicada a los trabajadores del área de ventas de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C., con el objetivo de saber que tan motivados se encuentran en el trabajo y en el área de labor a la cual se dedican.

Cuestionario, Bernal (2006), para el autor “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos

del proyecto de investigación.” (p. 217) por lo tanto, se elaborarán preguntas basándonos en los indicadores, los cuales miden las dimensiones, a partir de eso se espera recoger la información necesaria.

Entrevista estructurada, Hernández et al. (2014) los autores indican que, para realizar esta técnica, “el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta.” (p. 403) con la utilización de esta técnica, se espera obtener los resultados que ayudarán a recolectar la información de manera directa y real. La entrevista será aplicada a los jefes de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C.

Guía de la entrevista estructurada, Gómez (2006) nos indica que para su realización “El entrevistador solicita al respondiente una lista de ítems a manera de conjunto o categorías” (p. 88). Donde v recogiendo los datos que se necesita según el trabajo de investigación que se está realizando. Se preparó una serie de preguntas, las cuales serán respondidas por los jefes de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C.

Estadística inferencial, Hernández et al. (2014) “se pretende probar hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población o universo.” (p. 299) Contiene la metodología necesaria para llegar a una conclusión, teniendo en cuenta los resultados de una determinada población.

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron validados a través de juicio de expertos, por lo cual se recurrió al veredicto de docentes de la especialidad con muy buena trayectoria Universitaria, quienes analizaron la relación de cada pregunta con los objetivos propuestos en esta investigación. La confiabilidad se determinó a través del Alfa de Cronbach, con valores de 0.982 lo que indicó que el instrumento es altamente confiable.

3.5. Procedimientos

Para la obtener la información se aplicó los instrumentos de recolección de datos: a) Una guía de entrevista para evaluar las dos variables con preguntas de opinión relacionadas a la motivación y desempeño laboral; b) de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, que fueron contestadas por el jefe, que sirvieron para formar un párrafo argumentativo de la realidad problemática; c) dos cuestionarios que se aplicaron uno para la variable independiente y otro para la

variable dependiente con cinco alternativas de respuesta tipo escala de Likert para cada uno; d) se trabajó con la motivación organizacional como variable independiente y el desempeño laboral como la variable dependiente, y como la investigación realizada es correlacional la manipulación realizada para obtener el objetivo general fue de ver la relación que existe entre la motivación organizacional y el desempeño laboral, así como también para obtener el primer objetivo específico se trabajó la primera dimensión de la variable independiente que fue la motivación intrínseca y su relación con la variable dependiente, para el segundo objetivo específico se manipulo la segunda dimensión de la variable independiente que fue la motivación extrínseca y su relación con la variable dependiente.

3.6. Método de análisis de datos

El nivel de confiabilidad se basará según el coeficiente del Alfa de Cronbach, registrando los datos obtenidos de la encuesta en el programa estadístico SPSS 23, mediante 20 preguntas hechas para obtener los resultados de la variable Motivación organizacional y 18 preguntas hechas para la variable desempeño laboral, aplicadas a 60 colaboradores de la empresa de Aero Gas del Norte S.A.C, Chiclayo.

3.7. Aspectos éticos

Consentimiento informado, Domínguez (2002), lo define como “la conformidad libre, voluntaria y consciente de un paciente, manifestada en el pleno uso de sus facultades después de recibir la información adecuada” por lo cual se debe dar a conocer a la persona de que trata el estudio, para que luego decida si participa o en caso contrario no acepta ser parte del estudio. El presente trabajo de investigación manifestará los derechos, condiciones y responsabilidades del estudio a los informantes.

Confidencialidad, según Rodríguez (2014), Lo define como “aquello que debe permanecer ignorado, desconocido u oculto por voluntad de la persona que a consecuencia de su revelación pueda sufrir una contrariedad o un perjuicio.” (p. 13). El presente trabajo mantendrá en reserva la identidad de los informantes, y la información recogida será de uso exclusivo para la investigación.

IV. RESULTADOS

A continuación, se procede a describir los resultados de los objetivos propuestos en la investigación realizada en una empresa dedicada a la distribución y comercialización de combustible a través de la venta al mercado industrial y al parque automotor en la ciudad de Chiclayo, cuyo objetivo general es determinar la relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. Chiclayo. Se estudiaron dos variables, la primera es motivación organizacional, cuyo instrumento de medida consta de dos dimensiones: motivación intrínseca y motivación extrínseca, así mismo la variable desempeño laboral cuyo instrumento de medida consta de dos dimensiones: Evaluación del desempeño, logro de metas.

Los colaboradores evaluados son provenientes de Piura, Lambayeque, Tarapoto y Lima que actualmente por temas laborales radican en Chiclayo, así mismo dentro de la empresa los colaboradores presentan grados de instrucción de secundaria completa y carreras técnicas, como también algunos universidad incompleta o si terminaron sus estudios universitarios pero por no encontrar una oportunidad laboral en su especialidad buscan producir ingresos en otros rubros, además los horarios que cubren son rotativos en tres horarios de mañana tarde y noche.

Tabla 1

Correlación de motivación organizacional y desempeño laboral

		Motivación	Desempeño
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
	Motivación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
	Desempeño Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

Existe una correlación altamente positiva de grado fuerte ($r = 0,844$) entre la dimensión intrínseca y el desempeño laboral, se reafirma por la significancia en el nivel 0.01. Significa que altos puntajes de la variable independiente se relacionan a altos puntajes del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Aero

Gas del Norte S.A.C, asimismo el desenvolvimiento que tengan los colaboradores tiene relación con el comportamiento de los superiores y el trato que se les pueda brindar, se conoce que existen diversos motivos por los cuales un colaborador no rinde de manera adecuada en el trabajo, uno de esos motivos es que no se sientan seguros en las cosas que hacen porque no se les brinda la confianza para dar ideas y tomar decisiones propias.

Tabla 2

Correlación de motivación intrínseca y desempeño laboral

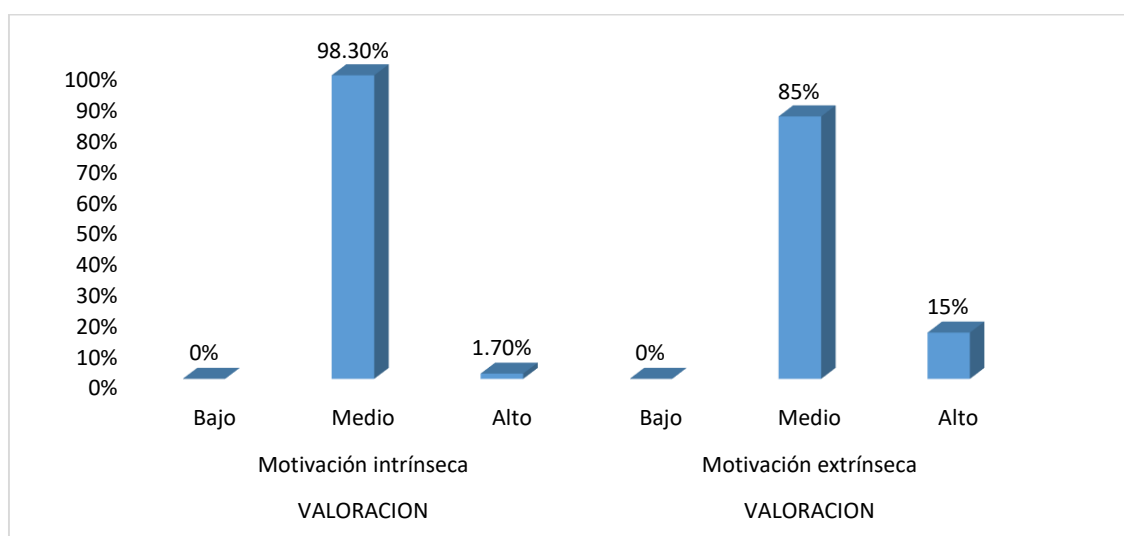
		D. Intrínseca	Desempeño	
Rho de Spearman				
		Coeficiente de correlación	1,000	,776**
	D. Intrínseca	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
		Coeficiente de correlación	,776**	1,000
	Desempeño	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60	

Existe una correlación altamente positiva ($r=0,776$) entre la dimensión intrínseca y el desempeño laboral, se reafirma por la significancia en el nivel 0.01. Significa que altos puntajes de la dimensión intrínseca se relacionan a altos puntajes de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, así mismo podemos indicar que los colaboradores tienen la disposición a empaparse de conocimiento y a la vez tienen mucho entusiasmo en capacitarse y aprender para poder realizar su trabajo con muchos más argumentos en relación al servicio y venta al público, así que para ellos es importante tener el apoyo de los jefes y contar con los medios necesarios por parte de la empresa para la mejora continua del desempeño que puedan mostrar dentro del trabajo

Tabla 3*Correlación de motivación extrínseca y desempeño laboral*

		D. Extrínseca	Desempeño
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,879**
	D. Extrínseca Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
	Coeficiente de correlación	,879**	1,000
	Desempeño Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

Como se observa, existe una asociación positiva muy alta grado fuerte ($r = 0,879$) entre la dimensión extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores, se reafirma entonces por la significancia en el nivel 0.01 significa que altos puntajes de la dimensión extrínseca se relacionan a altos puntajes de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, por lo mismo se puede indicar que los colaboradores buscan sentirse cómodos en la empresa y para eso piensan que tener una relación formal con la organización es importante y para eso piden tener un contrato que no sea temporal y puedan recibir un salario digno, así como recompensas que los motiven a buscar el desempeño ideal dentro de la empresa, así mismo se debe mejorar el comportamiento de los superiores en base a la relación que tienen con sus colaboradores.

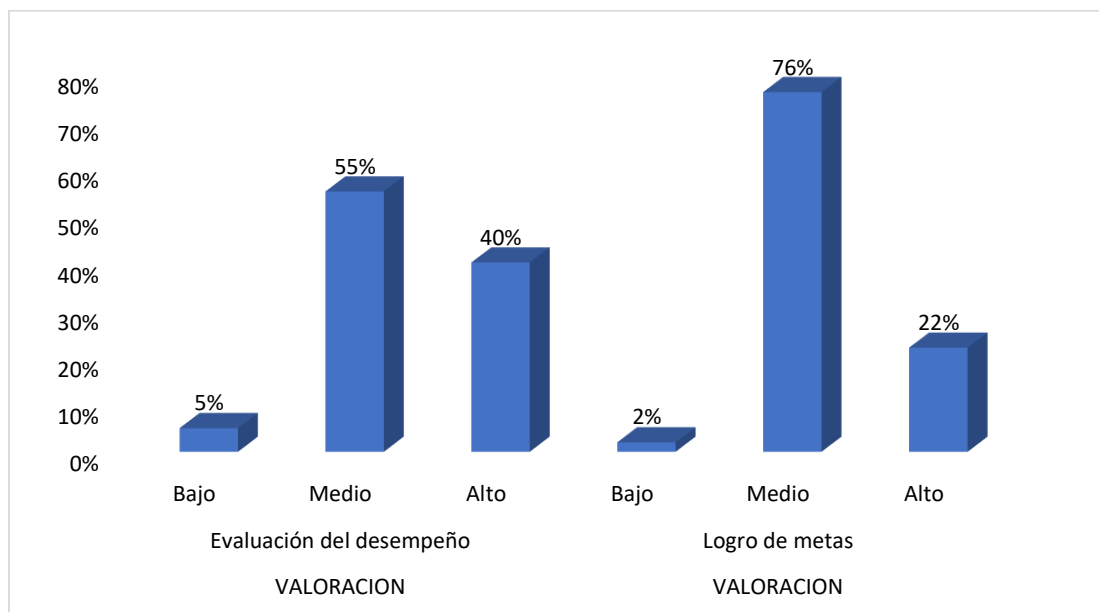
Figura 1*Motivación organizacional*

Dentro de la dimensión motivación intrínseca se obtuvo como resultado una valoración mayor dentro del nivel medio como resultado de la respuesta de los colaboradores de la empresa, esto quiere decir que para ellos el vivir nuevas experiencias que les ayude a aprender cosas nuevas es de mucha importancia porque son conscientes que en base a eso podrán aspirar a un mejor puesto de trabajo dentro de la empresa o en otra que requiera sus servicios, y además ayudara a ser bien vistos por sus jefes de turno, por otra parte el nivel alto obtuvo una valoración baja porque para los colaboradores la empresa tiene muchas falencias en el tema de desempeño debido a la mala política de supervisión y capacitación aplicada.

Por otra parte la dimensión motivación extrínseca presenta resultados muy parecidos a la anterior dimensión, siendo el nivel medio el mejor considerado por los trabajadores, porque para ellos es importante tener un puesto de trabajo que les brinde un salario con el que puedan vivir tranquilos resulta algo principal en la búsqueda de mejora de vida, el resultado de la valoración alta fue baja debido a que los colaboradores buscan generar valor a sus trabajo, porque saben que en base a eso llegaran las recompensas, pero no pueden realizar de manera correcta sus labores ya que no sienten que los jefes se preocupen por ellos.

Figura 2

Desempeño laboral



La variable desempeño laboral consta de dos dimensiones, la primera llamada evaluación del desempeño, obtuvo una mayor valoración en el nivel medio esto en base a la encuesta que se aplicó a los colaboradores de la empresa, el resultado se debe a que ellos no pueden mejorar el desempeño laboral sino se tiene los medios necesarios para laborar, muchas veces los compañeros faltan al trabajado poniendo excusas para poder hacerlo, y esto se da a que ellos no sienten la motivación necesaria para ir a trabajar, a su vez para reemplazar al compañero los jefes elijen a cualquier otro trabajador que ellos crean conveniente sin siquiera preguntar si van a poder hacerlo.

Por otro lado la valoración del nivel bajo fue un punto a tocar por los colaboradores que piensan que al ser ellos los que tienen trato directo con los clientes necesitan estar capacitados cosa que no se da y muchas veces improvisan para realizar su trabajo, en la dimensión logro de metas el nivel medio tuvo una valoración alta, esto se debe a que los jefes solo les importa que la empresa llegue cumplir con sus metas sin importarle como y sin incentivar debidamente a sus colaboradores, esto influye en el desempeño ya que el esfuerzo es mínimo y con desgana, el otro nivel que se dio como respuesta por los colaboradores tuvo una valoración baja debido a que la motivación es importante para llegar a cumplir diversos objetivos, si los colaboradores no son escuchados, y no son valorados no se llegara a buscar producir de manera correcta, así mismo no se podrá cumplir con las metas diarias de le empresa.

V. DISCUSIÓN

Después de haber realizado la investigación podemos decir lo siguiente: En el objetivo general de la investigación se encontró que existe relación entre la variable motivación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. Chiclayo, como se muestra en la tabla 6 , en la cual se puede observar los resultados arrojados a través del coeficiente de Spearman: 0,844 lo que significa que existe una relación entre fuerte y perfecta, en su teoría Turienzo (2016), describe la motivación como un sentir, un estímulo que interviene en el accionar de cada persona y hace que den lo mejor de sí en la actividad que está realizando, por su parte en la investigación realizada por Mamani (2016), que nos habla que la motivación cumple una función valiosa en el colaborador, que hará que tenga un rendimiento eficiente en su puesto de trabajo y haciendo así que el desempeño laboral en la empresa sea el correcto.

En base a primer objetivo específico, motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del norte S.A.C, se encontró que existe una relación entre moderada y fuerte de 0.776, resultado obtenido a través del coeficiente de Spearman, así mismo los trabajadores saben que con las capacitaciones pueden llegar a incrementar sus conocimientos y mejorar su rendimiento, Di Domenico y Ryan (2017), nos indican que la motivación intrínseca hace que las personas se interesen en buscar nuevos retos y aprendan nuevas habilidades, que les den nuevos conocimientos, con el fin de tener un mejor conocimiento y su desempeño se vea incrementado. Lo mismo que Perea (2016), en su tesis concluye que el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa mejora siempre y cuando estos sientan que sus superiores se preocupan por ellos, y les brinden las herramientas necesarias para crecer como persona e incrementar sus conocimientos que beneficiara a la empresa y a ellos.

En base al segundo objetivo específico se encontró que existe una relación entre fuerte y perfecta de 0,879 entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, Chiclayo esto se debe a que los colaboradores creen que las recompensas en el trabajo ayudan a estar con un mejor ánimo para cumplir con el trabajo diario, así mismo piensan que un buen salario ayuda a laborar de una manera tranquila en la empresa, Singh (2018), nos habla que el desempeño laboral en las empresa sea

de cualquier rubro debe ser seguido por los superiores, ya que esto nos ayudara a saber cuál es el verdadero desempeño de los colaboradores, esto resulta fundamental para poder hablar de ascensos, o algún premio que puedan recibir los trabajadores, así mismo Ubillus (2017), en su investigación concluyo que los premios a los trabajadores crean en ellos un vínculo fuerte con la empresa, al igual que un trato cordial por parte de los superiores hará que ellos demuestren que son los indicados para el puesto de trabajo y se interesen más en rendir de la mejor manera y aumentar la productividad de la empresa, mejorando su desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. Que habiendo realizado la aplicación estadística y el respectivo procesamiento de datos recogidos mediante la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa, se pudo determinar que existe una relación significativamente alta entre la variable independiente motivación organizacional y la variable dependiente desempeño laboral, por lo cual se acepta la hipótesis debido que existe suficiente evidencia estadística resultado obtenido por el coeficiente de correlación de Spearman que arrojo 0,844, por tanto los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte, tendrán mejor producción en el trabajado si los jefes se preocupan en brindarles un trato adecuado, esto hará que se mejore el servicio que se ofrece a los clientes, y la empresa obtendrá un mejor reconocimiento por que se sabe que los colaboradores son la cara principal de la empresa hacia el mercado y crea un valor agregado, mejorando el rendimiento que brinden será vital para el logro de objetivos de la empresa
2. En cuanto a la motivación intrínseca y la relación que tiene hacia el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte se concluye que existe una relación entre moderada y fuerte de 0,776 de coeficiencia a nivel de Spearman, que mejorara a través de capacitaciones que harán que los colaboradores aumenten su rendimiento en el trabajo y por ende en el desempeño laboral en la empresa, de igual forma la empresa deberá poner énfasis en brindar un mejor trato a sus colaboradores para que estos puedan sentirse respaldados.
3. Entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, existe una relación alta de grado fuerte 0,879, quienes piensan que las recompensas laborales que puedan recibir por parte de sus superiores los hace sentirse valorados y crea en ellos un sentimiento de mejora continua y esto hace que den lo mejor de sí en su trabajo, por otro lado la actitud de los jefes hacia sus colaboradores deberá mejorar, porque los colaboradores piensan que eso ayudara a tener un mejor clima laboral y les permitirá tener un mejor desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda desarrollar un modelo de evaluación de 360 grados en la empresa Aero Gas del Norte S.AC, esto ayudara a encontrar diversos métodos de mejora y motivación en la empresa, a su vez que esta tienda a ser más competitiva en relación a las demás empresas del mismo rubro, como también que cada uno de los trabajadores obtenga la retroalimentación debida y mejore su desempeño laboral.
2. Realizar capacitaciones periódicas a los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte, así como también charlas de liderazgo con el fin de que se incremente los conocimientos, y puedan rendir mucho más en la empresa, así como para darles el debido trato que merecen, porque ello ayudara a desenvolverse mucho mejor en el trabajo.
3. Implementar un plan de incentivos: colaborador del mes, periódico mural donde se tome relevancia a las labores destacadas de cada trabajador, donde se brinde reconocimientos y entrega de recompensas al colaborador por su productividad dentro del trabajo, asimismo plantear reuniones periódicas con los jefes con la finalidad de conocer la problemática de cada trabajador, esto ayudara a tener un mejor ambiente de trabajo.

REFERENCIAS

- Aha Process (2016), *Improving employee stability boosts businesses bottom lines*.
<https://www.ahaprocess.com/improving-employee-stability-boosts-businesses-bottom-line/>
- Ayala N. & Pérez A. (2017) “*La motivación y su influencia en el clima laboral de los colaboradores en el área de ventas, de tiendas EFE Sede Chiclayo, 2016*”, (Tesis de Pregrado), Universidad Señor de Sipán, Pimentel: Perú.
- Baumgarten J. (2016), *Metas: Secretos y técnicas para alcanzar tus sueños y metas*. Editorial Babelcude.Inc. España
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, segunda edición. Pearson Educación: México.
- Business.com (2018), *Collaboration Improves Workplace Performance. Here's How to Encourage It* recuperado de <https://www.business.com/articles/collaboration-workplace-performance/>
- Camachi A. & Romero M. (2018). *De la estabilidad laboral relativa, ¿a la estabilidad laboral absoluta? Estabilidad laboral reforzada en el empleo 2018*, Editorial Urosario.edu.co, Primera edición: Bogota, Colombia.
- Camero A. (2014). *La influencia de la motivación y la remuneración en la satisfacción y el desempeño laboral de los empleados*, (Tesis de grado). Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas, México
- Carter C. (2017), *How to Get Better at Achieving Your Goals* recuperado de <https://greatergood.berkeley.edu/article/item/how-to-get-better-at-achieving-your-goals>
- Chiavenato, E. (2009). *Administración de los recursos humanos*, quinta edición. Editorial McGraw-Hill.
- Di Domenico S. & Ryan R. (2017), *The Emerging Neuroscience of Intrinsic Motivation: A New Frontier in Self-Determination Research* recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC536417/>
- Diario Gestión (2017), *Porque tu compañero de trabajo puede afectar tu desempeño* Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo-afectar-desempeño-laboral-142313>

- Dominguez A. (2007), *Derecho sanitario y responsabilidad medica Segunda edición*. Editorial LEX NOVA. S.A. Valladolid, España
- El Comercio (2015). *Aprende a mantener a tus trabajadores motivados* Recuperado de <https://elcomercio.pe/viu/aprende-mantener-tus-trabajadores-motivados-175063>
- El Comercio (2015), *Cosas que nos motivan más en el trabajo que el dinero* Recuperado de <https://elcomercio.pe/viu/actitud-viu/cosas-motivan-dinero-233068>
- Fernandez F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial TUTOR FORMACION, Logroño, España.
- Fishman D. (2017) *Evaluación de desempeño* Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeño-david-fishman-412888>
- Freeman R. (2018), *The Social Responsibility of Business Is to Create for Stakeholders* recuperado de <https://sloanreview.mit.edu/article/the-social-responsibility-of-business-is-tocreate-value-for-stakeholders/>
- Gamez A. (2012). *La comunicación de los líderes y sus 12 secretos*. Editorial Angel Garcia e hijo, S.R.L, Caracas, Venezuela
- Gomez M. (2006), *Introduccion a la metodologia de la investigación científica*. Editorial Brujas, Cordova, Argentina
- Harvard Business School (2017). *Planificación de asientos estratégicos para maximizar el rendimiento de los empleados* Recuperado de <https://www.cornerstoneondemand.com/resources/whitepapers/planning-strategic-seating-maximize-employee-performance>
- Heathfield S. (2019), *What people want from work: Motivation* recuperado de <https://www.thebalacecareers.com/what-people-want-from-work-motivation-1919051>
- Hernández B. (2014), *Técnicas estadísticas de investigación social*. Editorial Díaz Santos, Madrid, España
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación, sexta edición*. McGraw: D.F., México.

- Iborra M, Dasí A & Dolz C. (2014). Fundamentos de la dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas, ediciones Paraninfo S.A, Madrid, España.
- Kaiser R. (2018), *The Death of job Stability* recuperado de <https://laveriewofbooks.org/article/the-death-of-job-stability/#!>
- Legault L. (2016), *Intrinsic and Extrinsic Motivation* recuperado de https://www.researchgate.net/publication/311692691_Imtrinsic_and_Extrinsic_Motivation
- Mamani L. (2016) “*Motivación y desempeño laboral en la Institución Financiera Mi Banco de la Ciudad de Puno, del año 2016*”, (Tesis de Pregrado), Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno: Perú.
- Marshall (2010) *Motivación y emoción quinta edición* editorial McGRAW-HILL México D.F
- Ocde (2013). *Mejores competencias, mejores empleos, mejores condiciones*. Editorial Sntillana S.A de C.V.
- Palaci, J. (2005). *Psicología de la organización*. Pearson educación s.a.: España, Madrid.
- Palomino M. & Peña R. (2016), “*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast LTDA*”, (Tesis de grado), Universidad de Cartagena, Cartagena: Colombia.
- Perea M. (2016) “*Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de Inversiones La Selva S.A. Moyobamba, el año 2016*”, (Tesis de grado), Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Lima: Perú.
- Quispe S. (2017). *La Motivación y la productividad laboral de los colaboradores en el área de ventas de la empresa SEKUR PERÚ S.A.*, San Isidro, 2017, (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú
- Raziq A. & Maulabakhsh R. (2015), *Impact of Working Environment on Job Satisfaction*
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115005249>
- Real Academia Española. (2014), *Motivándote. Motivación según la RAE*. Recuperado de <http://rmgpmotivación.blogspot.pe/2011/04/motivacion-segun-la-rae.html>.

- Robins & Coulter. (2010). *Administración décima edición*. Editorial Perason Educación, México.
- Rodriguez E. (2005), *Metodología de la investigación científica la creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionista de éxito, quinta edición*. Editorial Universidad Juarez Autónoma de Tabasco, Tabasco, México.
- Rpp (2019), *Nuevas compactadoras empezaran a recoger la basura de Chiclayo* recuperado de <https://rpp.pe/lambayeque/chiclayo-pagara-mas-de-un-millon-de-soles-por-el-recojo-de-basura-a-cuestionada-empresa-noticia-1190664>
- Singh N. (2018), *why it is import for Companies to have Periodic Employee Performance Review?* <https://www.entrepreneur.com/article/307672> 2018
- Srivastava R. (2016), *Impact of employee motivation on job performance*. https://www.peoplesmatters.in/article/performance-management/impact-of-employee-motivaation-on-job-performance-14553?utm_source=peoplesmatters&utm_medium=intersitial&utm_campaign=learnigs-of-the-day
- Turienzo R. (), *El pequeño libro de la motivación*. Editorial Alienta Planeta cuarta edición, España.
- Ubillús L. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en grifos del Norte S.A.C. Lambayeque*, (Tesis de grado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú
- Vanhoutte M. (2017), *How Personal Presentation plays an important role in the workplace?* Recuperado de <https://www.newreflection.com.au/single-post/2017/01/18/How-Personal-Presentation-plays-an-important-role-in-the-workplace>
- Villamarin L. (2015). *Superacion personal: Tesoro de la sabiduría*. Tomo II, Ediciones Luis Alberto Villamarin Pulido, Bogota, Colombia
- Wheelen & Hunger D. (2013). *Administración estratégica y política de negocios conceptos y casos*, editorial Pearson Educacion, edición 13, Naucalpan de Juarez, Mexico.

- Wong A. (2018). *Diagnóstico del clima organizacional y su relación con el grado de motivación en los colaboradores de la estación de servicio Modelo S.A.C. – Chiclayo*, (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo, Perú
- Zabala (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*, (Tesis de grado). Instituto Politécnico Nacional, D.F., México

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODOLOGIA	
<p>¿De qué manera la motivación organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, Chiclayo?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, Chiclayo.</p>	<p>H1: La motivación organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, Chiclayo.</p>	<p>VI: Motivación organizacional</p>	<p>a) Motivación intrínseca</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: descriptivo</p> <p>Diseño: correlacional</p> <p>Unidad de investigación: Colaboradores del área de ventas de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, Chiclayo.</p> <p>Estadístico</p>	
	<p>Específicos:</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, Chiclayo.</p>			<p>DISEÑO</p>	<p>b) Motivación extrínseca</p>	<p>FUENTE DE INFORMACION</p>
	<p>Comprobar la relación que existe de la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, Chiclayo.</p>			<p>VD: Desempeño laboral</p>	<p>a) Evaluación del desempeño</p>	<p>Entrevista estructurada</p>
					<p>b) Logro de metas</p>	<p>Cuestionario</p>

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE(S)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL	“Procesos que dan energía y motivación al comportamiento de los colaboradores, que implica conducta, que se dirige o guía hacia el logro de algún objetivo”. Marshall (2010).	Escala de medición de la motivación organizacional, compuesta por dos dimensiones y diez indicadores.	Motivación intrínseca	-Habilidad o capacidad para realizar el trabajo. -Auto superación. -Responsabilidad y valores. -Satisfacción por la actividad laboral que realiza. -Actividad individual	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11,12	Nominal
			Motivación extrínseca	-Ascensos -Recompensas y compensaciones -Incentivo salarial -Estabilidad laboral -Aprobación de los superiores	13,14 15,16 17,18 19,20	Nominal
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	“El comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados”. Chiavenato (2009).	Escala de medición del desempeño laboral, compuesta por dos dimensiones y diez indicadores.	Evaluación del desempeño	-Eficacia -Eficiencia -Integración de colaboradores con la empresa. -Cooperación con otros colaboradores. -Presentación personal	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10	Nominal
			Logro de metas	-Logro de objetivos personales en la empresa. -Logro de objetivos grupales en la empresa Tiempo de logro. -Rendimiento	11,12 13,14 15,16 17,18	Nominal

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA AERO GAS DEL NORTE S.A.C.

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo identificar el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. Se le sugiere honestidad al momento de responder las siguientes preguntas, de acuerdo a los ítems brindados.

Instrucciones: Marque su respuesta con (X) ó (✓)

Categorías:

1=TOTALMENTE EN DESACUERDO 2= EN DESACUERDO

3= INDIFERENTE 4= DE ACUERDO

5= TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSION: INTRÍNSECA						
HABILIDAD O CAPACIDAD PARA REALIZAR EL TRABAJO						
1	Considera que su labor dentro de la empresa está de acuerdo con sus capacidades					
2	Le resulta sencillo, el manejo de los equipos de trabajo que utiliza para realizar su labor en la empresa					
AUTOSUPERACIÓN						
3	El esfuerzo que realiza en el trabajo está orientado a la auto superación y desarrollo personal					
4	Disfruta realizando las labores diarias en el trabajo					
RESPONSABILIDAD Y VALORES						
5	Realizo mis actividades sin necesidad de ser supervisado					
6	Las decisiones que toma en su trabajo no son influenciadas por los demás					
SATISFACCIÓN POR LA ACTIVIDAD LABORAL QUE REALIZA						
7	Siente satisfacción al realizar las labores dentro de la empresa					
8	El puesto que ocupa en la empresa le otorga satisfacción					
ACTIVIDAD INDIVIDUAL						
9	Considera que su empleo le brinda la facilidad para demostrar su creatividad					
10	Se siente motivado en el trabajo					

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSION EXTRÍNSECA						
ASCENSOS						
11	Aspira ocupar un mejor puesto de trabajo dentro de la empresa.					
12	Su preparación es suficiente para cumplir nuevos retos dentro de la empresa.					
RECOMPENSAS Y COMPENSACIONES						
13	Siente que su trabajo está siendo reconocido debidamente.					
14	Considera que las recompensas económicas ayudan a mantener al trabajador motivado					
INCENTIVO SALARIAL						
15	El salario que percibe está de acuerdo a su puesto de trabajo.					
16	Los incentivos salariales influyen en el desempeño laboral					
ESTABILIDAD LABORAL						
17	La motivación mostrada en el trabajo se debe a la estabilidad laboral que le brinda la empresa					
18	Está de acuerdo con la renovación de contrato cada cierto periodo					
APROBACIÓN DE LOS SUPERIORES						
19	Su trabajo es valorado por los jefes					
20	Cuando realiza una acción de manera correcta los jefes se lo hacen saber					

CUESTIONARIO

DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA AERO GAS DEL NORTE S.A.C.

Objetivo: El presente cuestionario tiene como objetivo identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. Se le sugiere honestidad al momento de responder las siguientes preguntas, de acuerdo a los ítems brindados.

Instrucciones: Marque su respuesta con (X) ó (✓) **Categorías:**

- 1=TOTALMENTE EN DESACUERDO 2= EN DESACUERDO
 3= INDIFERENTE 4= DE ACUERDO
 5= TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSION: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
EFICACIA						
1	Cree usted que realiza de manera correcta su labor dentro de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C.					
2	Cree usted que está en la capacidad de resolver los problemas que se puedan presentar en su área de trabajo en la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. sin que este genere retrasos					
EFICIENCIA						
3	Finaliza su labor encomendada antes del tiempo previsto en la empresa Aero Gas del Norte S.A.C.					
4	Está de acuerdo con el ahorro de recursos de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. cuando realiza sus trabajos					
INTEGRACIÓN DE LOS COLABORADORES CON LA EMPRESA						
5	Cree usted que sus compañeros se sienten identificados con la empresa Aero Gas del Norte S.A.C.					
6	Está de acuerdo con el trabajo en equipo que se aplica en la empresa Aero Gas del Norte S.A.C.					
COOPERACIÓN CON OTROS COLABORADORES						
7	Está de acuerdo en apoyar a sus compañeros de trabajado de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. si estos lo requieren					
8	Está de acuerdo en reemplazar a un compañero de trabajo si este no puede ir a trabajar					
PRESENTACIÓN PERSONAL						

9	Llega correctamente uniformado a trabajar en la empresa Aero Gas del Norte S.A.C.					
10	Saluda correctamente a los Clientes de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C.					

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSION LOGRO DE METAS						
LOGRO DE OBJETIVOS PERSONALES EN LA EMPRESA						
11	Está satisfecho en su área de trabajo dentro de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C.					
12	Cree usted que está aprendiendo en el trabajo					
LOGRO DE OBJETIVOS GRUPALES EN LA EMPRESA						
13	Siente que cuando trabaja en equipo sus compañeros se interesan en realizar bien el trabajo					
14	Siente interés por parte de sus compañeros en aprender					
TIEMPO DE LOGRO						
15	Siente que la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. está cumpliendo sus objetivos					
16	Siente que la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. mejoro su producción					
RENDIMIENTO						
17	Siente que se esfuerza por mejorar su trabajo en la empresa Aero Gas del Norte S.A.C.					
18	Siente que su capacitación es suficiente para realizar su trabajo dentro de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C.					

FICHA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Realizar una entrevista estructurada a los jefes, para ver el desempeño de los colaboradores

Preguntar si cuentan con pruebas de desempeño laboral

Prestar los resultados de esa prueba

- 1- Los trabajadores cumplen con los plazos establecidos que la organización les establece.
- 2- Sus trabajadores cumplen con el perfil de la empresa dentro de su manual del trabajador
- 3- Existe algún tipo de evaluación en el servicio al cliente.
- 4- Como mide el tema de satisfacción al cliente
- 5- Los trabajadores reciben algún tipo de motivación donde se fomente la integración y el trabajo de equipo y como es medido el cumplimiento del objetivo.
- 6- Si los trabajadores conocen la misión y la visión de la empresa y si se encuentran comprometidos con ella.
- 7- Si están capacitados para poder resolver problemas dentro de la empresa.
- 8- Preguntar si cuentan con materiales.
- 9- Equipos de trabajo para realizar su plena labor.

1 ENTREVISTA AL GERENTE

2 ENTREVISTA AL JEFE DE MARKETING

Anexo 3. Validación del instrumento de recolección de datos



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: **Orlando Castro Lopez Periccia**
- Grado Académico: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**
- Institución donde labora: **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**
- Dirección: **33000, CAJAMARCA, TILMANTÉ, T. Teléfono: 930534142 Email: orlandocastro@ucv.edu.pe**
- Autor (es) del instrumento: **Luis Raúl Nazari Huarano - Jhonatan Ayarza Luján**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	JUICIO DE EXPERTOS				
		Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable	1	2	3	4	5
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				✓	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					✓
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				✓	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				✓	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					✓
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					✓
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				✓	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				✓	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				✓	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				✓	
12	La estructura del instrumento es la correcta				✓	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				✓	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **SI** Fecha: 18/07/2018

IV. Promedio de Valoración: **3.11**

[Firma]
DNI Nº 4859 3699

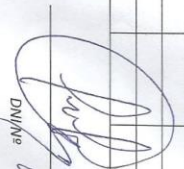
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

- I. DATOS GENERALES
- Apellidos y Nombres del experto: Celis Siriojos Vilma Esthira
 - Grado Académico: PhD Administradora Estratega de empresas
 - Institución donde labora: UCV
 - Dirección: Cord. El Troquey, Block V. dpto. HDI Teléfono: 998324394 Email: vcelis@ucv.edu.pe
 - Autor (es) del instrumento:
- II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	INDICADORES				
		Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable	1			4	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				4	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				4	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				4	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				4	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				4	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				4	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				4	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				4	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				4	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				4	
12	La estructura del instrumento es la correcta				4	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				4	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				4	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Buena Fecha: 18/07/2018

IV. Promedio de Valoración: Buena


 DNI/Nº 41604055

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

- I. DATOS GENERALES
- Apellidos y Nombres del experto: *Dr. Ortiz Clechide del Carmen*
 - Grado Académico: *Hg. en Administración*
 - Institución donde labora: *Universidad César Vallejo*
 - Dirección: *La Yagual 355*
 - Autor (es) del instrumento: *Andrés Paz*
 - Teléfono: *228353*
 - Email: *cecilia.garciamendezortiz@gmail.com*
 - Apellido: *Apaza*
 - Nombre: *Jorge*
- II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	INDICADORES				
		Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable	1	2	3	4	5
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					
10	Las preguntas siguen un orden lógico					
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto					
12	La estructura del instrumento es la correcta					
13	Los puntajes de calificación son adecuados					
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
- IV. Promedio de Valoración: Fecha: 18/07/2018

Andrés Paz
DNI Nº 16705686

Anexo 4. Carta de autorización



Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-FILIAL CHICLAYO

De mi consideración.

Para informarle que visto la solicitud donde el Señor Luis Alberto Paz Nascimento con DNI N° 45257981, estudiante de la Universidad que usted dirige desea hacer un proyecto de investigación titulado "Motivación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C, Chiclayo. En nuestra empresa.

Porque esta administración acordó aceptar y poder recopilar la información necesaria que crean conveniente.

Sin otro particular me despido de ustedes.

AERO GAS DEL NORTE
RUC: 20458378741

Ivan Daniel Arbilho Suano
GERENTE GENERAL