



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO - MBA**

Satisfacción Laboral y Desempeño de los Trabajadores del Área
Operativa del Complejo Industrial Petrolero Sucumbíos, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios – MBA

AUTOR:

Paredes Pullupaxi, Marcos Elías (ORCID: 0000-0002-7435-0367)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente estudio realizado, está dedicado a mis señores padres por darme la existencia, y porque ellos siempre estuvieron pendientes en la culminación de mi maestría.

De la misma manera lo dedico a mis hermanos quienes me han ayudado y animado a seguir adelante con el presente trabajo de investigación.

Agradecimiento

En primer lugar agradezco a Dios por permitirme existir y estar siempre a mi lado en cada paso, a mi familia, específicamente a mis padres, quienes me incentivaron en todo momento a terminar con éxito este trabajo; a la Universidad “César Vallejo” que me dio el acceso para estudiar en el programa de Maestría en Administración de Negocios; a mi Asesor de tesis el Dr. Elmer Salazar, por la paciencia y consejos que me encaminaron a desarrollar y terminar de la mejor manera el presente trabajo; a mis compañeros y amigos, infinitas gracias.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN:	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	20
VII. RECOMENDACIONES.....	21
REFERENCIAS	22
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Factores que influyen en el desempeño laboral	24
Tabla 8. Coeficiente de Alfa de Cronbach.....	42
Tabla 9. Interpretación del Coeficiente de confiabilidad	42

Índice de figuras

Figura 1. Esquema que deben tener las organizaciones petroleras.....	9
Figura 2. Funcionamiento psicológico del recurso humano	10
Figura 3. Reconocimiento laboral.....	15

Resumen

La presente investigación buscó analizar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño de los trabajadores del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021; la investigación es correlacional, no experimental, porque no se manipulan los resultados en las variables, sólo se observan y evalúan los resultados; el estudio es aplicado, y su análisis es cuantitativo, correlacional causal; los principales resultados de la investigación descriptivo reflejan que el 85% de los trabajadores encuestados no reciben remuneraciones extras, por lo que su desempeño se disminuye, en cuanto a la variable desempeño, un total de 86% afirmaron que no están de acuerdo con el trabajo realizado; de acuerdo con el análisis inferencial se afirma que existe una correlación entre la variable satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, así lo afirma el coeficiente Rho Spearman con 0,985, y un nivel de significancia del 0,01 con 108 datos, aceptando la hipótesis general que fue: El reconocimiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño de trabajadores, motivación, comunicación.

Abstract

The objective of the research was: To determine the relationship between job satisfaction and the performance of the workers of the Petroleum Industrial Complex in Sucumbíos, 2021; the research is non-experimental, because the results are not manipulated in the variables, only the results are observed and evaluated; the study is applied, and its analysis is quantitative, causal correlation; the main results of the research reflect that 85% of the workers surveyed do not receive extra remuneration, so their performance decreases, regarding the performance variable, a total of 86% stated that they do not agree with the work done; according to the inferential analysis, it is affirmed that there is a correlation between the job satisfaction variable and the performance of the workers of the Petroleum Industrial Complex in Sucumbíos, as stated by the Rho Spearman coefficient with 0.985, and a significance level of 0.01 with 108 data, accepting the general hypothesis that was: Labor recognition is significantly related to the performance of workers in the Operational Area of the Petroleum Industrial Complex in Sucumbíos, 2021.

Keywords: Job satisfaction, worker performance, motivation, communication.

I. INTRODUCCIÓN:

En la actualidad, según Britto (2020) las empresas sin importar su naturaleza buscan intensamente generar competitividad dentro de un mercado altamente cambiante, donde la globalización y el cambio tecnológico juegan un rol trascendental, en ese sentido el enfoque de las organizaciones no deben ser solamente la innovación, el desarrollo de nuevos canales comerciales, la optimización de recursos, etc., sino que debe comprender que el enfoque de partida debe ser el componente humano.

El problema de la satisfacción laboral en las empresas es muy amplio y diverso, en un contexto internacional, según Pujol & Dabos (2018), mencionan en su artículo científico titulado: “Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes”, donde afirman que la satisfacción laboral en Argentina, explica evidentemente las variables que están relacionadas con la actividad interna en las empresas, citando ejemplos de la ausencia de trabajadores, cambio de personal, compromiso organizacional y desempeño; problemas grandes en las organizaciones, donde deben tomar medidas urgentes para contrarrestar estos inconvenientes; sin dejar de lado el aspecto ético y moral del fenómeno al construir un determinante particular de la satisfacción del trabajador, tanto físico como psicológico.

Llerena (2019), en su documento titulado: “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pequeña y mediana empresa (PYME) de servicio de seguridad peruana en 2018”, afirma que la insatisfacción laboral es evidente, debido a que es una señal de imperfección o menoscabo organizacional, es decir no está definidas las funciones y actividades dentro de la organización, la cual se vincula a una disminución de la productividad, un aumento de la ausencia de los trabajadores y otros comportamientos que inciden en las metas empresariales que hacen referencia a un aumento de ventas en el ciclo productivo, mejor atención al cliente, nuevos canales comerciales, etc.

En el Ecuador, según el INEC (2018), el 28% de la población ecuatoriana reportó insatisfacción laboral por bajos ingresos, los trabajadores se sentían

inconformes con el sueldo recibido porque existen pocas posibilidades de progreso, inestabilidad laboral, y jornadas de trabajo extensas; siendo los niveles más bajos de satisfacción reportados por personas con educación primaria y secundaria, que a su vez corresponden a los quintiles de menos recursos económicos, a esto se añade la difícil situación en el mercado laboral de conseguir una vacante o un puesto de trabajo, lo cual condiciona al trabajador actual de no dejar su actividad y su cargo, enfrentando cualquier tipo de insatisfacción laboral.

Esto a pesar de que en el artículo 326 de la Constitución del Ecuador de 2008 Asamblea Nacional del Ecuador (2011), se expresa la prohibición de toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva, evidencia que estas formas de contratación laboral aún persisten en la actualidad de forma informal. El mercado laboral nacional en su mayoría contrata trabajadores por temporada, lo cuales pagan por los servicios proporcionados, ahorrándose en esta figura legal, el pago de seguros e indemnizaciones por despidos o renuncias laborales.

El problema local se lo aborda en el área operativa de un Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, donde existe una sobrecarga laboral, es decir, las jornadas son extensas y no son reconocidas las horas laborales, es decir, la motivación laboral está coartada por un clima laboral tenso, reflejado en una baja comunicación entre compañeros y jefes, lo que hace que la satisfacción laboral disminuya, limitando el desempeño de los trabajadores. En el presente estudio, se abordarán cuatro dimensiones para analizar la satisfacción laboral que son: reconocimiento laboral, condiciones laborales, comunicación y motivación laboral. Mientras que en el desempeño laboral se analizarán: el trabajo en equipo, políticas del personal y resultados laborales.

El planteamiento del problema fue: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021?

La justificación del trabajo tiene relevancia científica porque incorpora teorías de diversos autores académicos, los cuales enriquecen la investigación sobre las variables de estudio, así mismo, posee datos confiables de empresas petroleras que ayudarán a fortalecer los resultados obtenidos.

La satisfacción en el trabajo es un tema que es conveniente abordarlo debido a que está enfocado directamente al trabajador como un recurso primordial que ayudará a sostener económica y financieramente la unidad productiva en el corto y mediano plazo, al ser capaz de aumentar su desempeño laboral y ser más competitivo.

Así mismo, el tema tiene un impacto social porque coadyuvará a mejorar el desempeño laboral del área operativa, porque el proyecto ayudará a mejorar la satisfacción laboral, estimulados por un plan que ayude a cumplir con los sueldos, regular las jornadas laborales, proporcionar incentivos a los trabajadores del área operativa, entre otros. La investigación aparte de tener trascendencia en la sociedad, los beneficiarios de los resultados serán directamente los trabajadores del área operativa, y por ende el Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021. Mientras que los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre el reconocimiento laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021. Determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021. Determinar la relación entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021. Determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021.

La hipótesis general fue: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores de área operativa del Complejo Industrial Petrolero de Sucumbíos, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

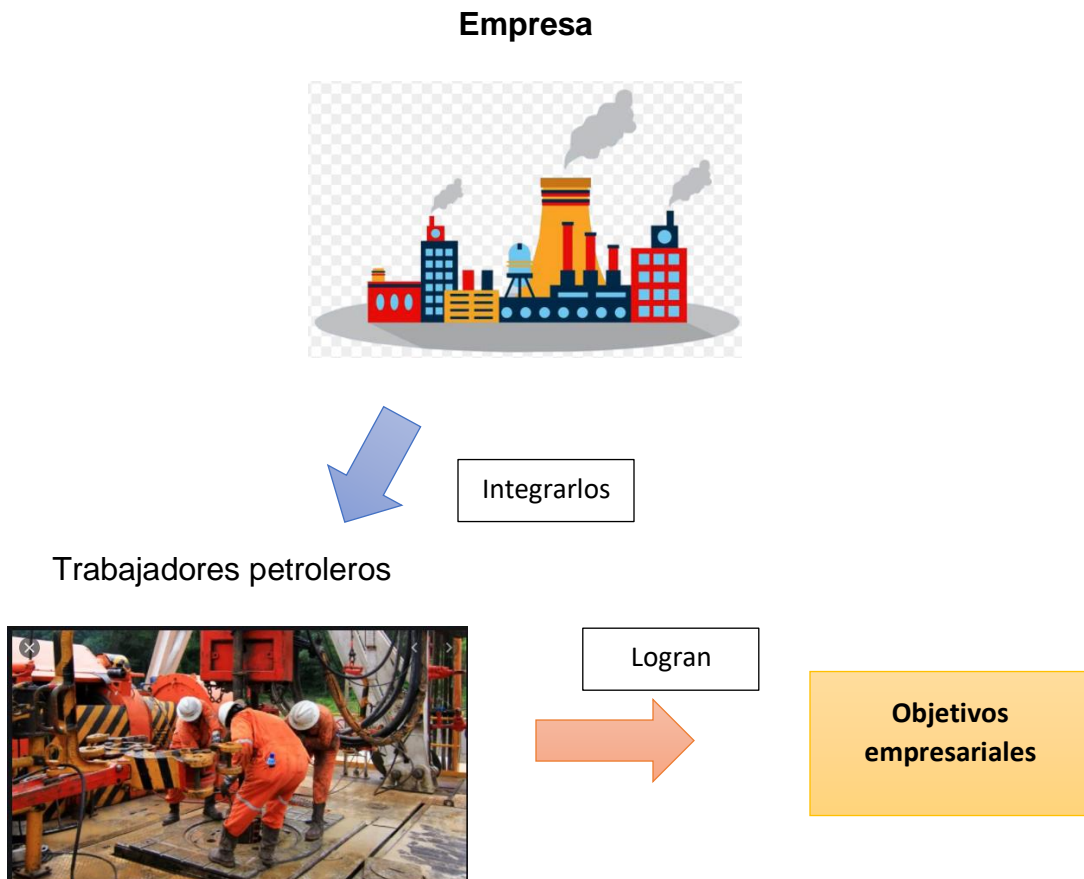
Luego de haber abordado el problema de la investigación, se presentan los siguientes documentos científicos que han sido relevantes en otro tiempo y espacio. para fortalecer este trabajo.

En ese contexto, se citan antecedentes desde el punto de vista internacional, se obtuvo un trabajo realizado en Lima-Perú por Román (2019) titulado: “Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del Distrito El Agustino turno tarde, Octubre-Diciembre 2018”, observó que el 64,0% de los trabajadores de la empresa caso de estudio, registran un nivel medio de estrés, el cual está enfocado a la dimensión agotamiento emocional; el 28% registra un estrés laboral bajo, y apenas un 8,0% de la muestra evaluada refleja un alto estrés laboral por agotamiento. De acuerdo con la dimensión despersonalización, se considera un 65,3% de colaboradores que tuvieron un nivel medio de estrés; el nivel bajo lo registran un 18,7% de colaboradores, y sólo el 16,0% de empleados tienen un alto estrés laboral en la dimensión evaluada. Finalmente, en la dimensión realización personal, se consideran a 66,7% de trabajadores de la empresa que tienen un nivel medio de estrés, seguido del 29,3% de colaboradores con un alto nivel de estrés y finalmente, un 4,0% registra un estrés bajo en dicha dimensión.

Según Mora & Mariscal (2019), en su artículo científico titulado: “Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral”, afirman que las empresas deben crear estrategias que vinculen al trabajador dentro de la organización, que le puedan dar su espacio y puedan aportar ideas en equipo, y así ellos sean parte real de la empresa, el recurso humano es muy importante para mejorar y mantener las empresas dentro del mercado, en ese sentido se enfoca al papel predominante del jefe en la organización, que es visto como un líder quien influye en cada paso o tarea, sin necesidad de obligar a ningún colaborador a realizar una tarea.

Figura 1

Esquema que deben tener las organizaciones petroleras.



Nota: La figura representa el esquema de una empresa petrolera, donde los trabajadores integrados, ayudan a cumplir con los objetivos empresariales dentro de una organización. Tomado de: <https://www.eadic.com/innovaciones-productivas-en-la-industria-del-petroleo/>

Según Trujillo, Ortíz, Carrasco, Herrera, & Martínez (2020), en su artículo científico titulado: "Satisfacción laboral y desempeño académico universitario" presentan un estudio realizado por rangos, abordados con el coeficiente Spearman, donde concluye que existió un vínculo muy baja entre ambas variables de estudio; evidenciando un valor $P > 0,05$ por lo que se considera que no es alto ni directo el vínculo entre ambas variables, con un grado de confianza del 95%. Concluye que ninguna de las variables estudiadas tiene una correlación significativa.

De acuerdo con Vargas, Borja, Burga, & Vásquez (2020), en su artículo académico titulado: “Satisfacción y desempeño, en los docentes de educación primaria, en las instituciones educativas particulares del Perú, durante el período de la pandemia”, donde busca demostrar la significancia entre estas dos variables por medio del uso del coeficiente de correlación Spearman, evidenciando que sí registra una correlación positiva y muy alta entre la variable satisfacción docente y desempeño académico, en ese sentido, mientras se incrementa la satisfacción, existirá un aumento del desempeño, Rho Spearman fue de 0,627 con un valor $P=0,000$ menor a 0.005, en este estudio se rechazó la hipótesis.

Los autores Arboleda & Cardona (2018), en su artículo científico denominado: “Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS)”. Este documento tuvo como objetivo evaluar la percepción de la satisfacción del trabajador con la actividad realizada, dando como resultado que el género femenino tuvo una satisfacción alta en el cargo a desempeñar en un 54,2%, frente al género masculino (44,4%), lo que refleja que existen diferencias no significativas. En cuanto al tipo de puesto la satisfacción con las actividades que realizan subió en 58,7% para las mujeres, y 41,3% para los hombres.

Con relación a la satisfacción con la labor desempeñada, el sexo femenino expresó mayor satisfacción (54,2%) que el masculino (44,4%) (diferencias no significativas). En referencia al tipo de cargo, los asistenciales manifestaron estar muy satisfechos con la labor desempeñada en la institución (58,7%), en comparación con el 41,3% en los cargos administrativos (diferencias significativas $p=0,018$). Cabe destacar que no se presentaron manifestaciones de insatisfacción.

Según Torres (2019), en su trabajo de maestría denominado: “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de Transporte Leonel SAC, Santa Anita-2018”, el estudio tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Transporte Leonel SAC, para el cumplimiento de este objetivo, se utilizó la prueba de Spearman con un nivel de confianza del 95%, dando como resultado que existe

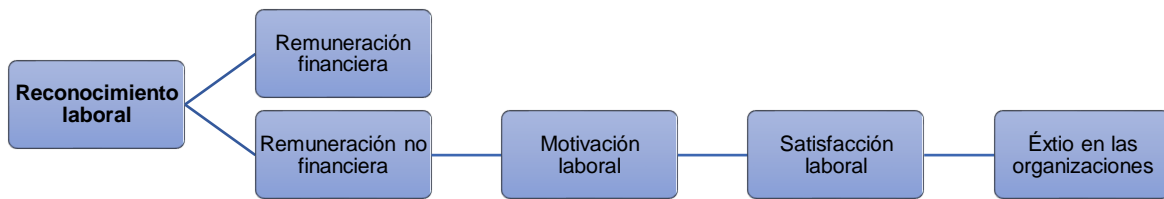
una correlación positiva alta del 95% entre la motivación y el desempeño laboral de la empresa caso de estudio; es decir, a mayor motivación, mayor desempeño laboral

Así mismo, teniendo en cuenta el ámbito nacional, se tuvo en cuenta el trabajo de Jaramillo, Rodal, Chumbi, & Buñay (2017), en su documento científico denominado: “Satisfacción laboral y desempeño profesional de los graduados en la Universidad de Cuenca-Ecuador”, se muestra un grado de significancia alta, entre las dos variables estudiadas, se encuestaron a los estudiantes de la carrera de Psicología. Se utilizó el coeficiente de correlación Spearman, donde se obtuvo como resultado 95%, de significancia, es decir a mayor satisfacción laboral, el desempeño aumenta.

Por otro lado Nolasco (2020), en su trabajo de cuarto nivel titulado: “La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Meropolitana de Aseo-EMASEO EP”, obtuvo como resultado en el coeficiente de correlación un valor de 0,2408, lo que demuestra que el vínculo entre la evaluación de desempeño y la satisfacción es baja, es decir no existe incidencia entre estas variables, sin embargo, no se descarta la posibilidad de que otras variables inersas en el estudio tengan una mejor correlación. El estudio muestra que los factores de satisfacción laboral y el desempeño sí muestran una correlación alta.

De acuerdo con el autor Tapia (2020), en su documento de magister titulado: “El reconocimiento laboral y su relación con el desempeño del personal en la generación Millennial de las empresas del sector norte de Quito”, afirma que el reconocimiento laboral es importante en el desempeño de los colaboradores en cada actividad que realicen, destaca la importancia de las remuneraciones e incentivos a los colaboradores, pues son factores que motivan o impulsan a mejorar el desempeño laboral, ayudando a cumplir con el éxito y posicionamiento dentro del mercado de las empresas. El resultado principal que obtuvo en su trabajo de investigación, es que el reconocimiento laboral se relaciona en 0,945 (94,5%) con el desempeño laboral de este grupo de estudio, es decir tiene una correlación con un nivel alto.

Figura 2
Reconocimiento laboral



Nota: La figura representa la estructura que posee el reconocimiento laboral en un trabajador.

Recuperado de: <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf>

Benalcázar (2020), en el documento: “Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES” mientras que el objetivo principal fue: Determinar si la variable independiente (satisfacción laboral) y la variable dependiente (desempeño del personal) tienen una significancia positiva y fuerte; tuvo un diseño correlacional, donde se pudo determinar la correlación entre estas dos variables de estudio; el resultado principal fue que no existe un vínculo entre las dos variables estudiadas, es decir, la correlación fue muy baja, la una no depende de la otra para.

De acuerdo con Obando (2020), en su artículo científico titulado: “Bienestar laboral y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES pertenecientes a la industria de alojamiento del Cantón Ibarra” siendo el objetivo general: Determinar los factores del bienestar laboral que inciden en el desempeño de los trabajadores; la metodología es correlacional, y el resultado principal mostró que las condiciones laborales no eran óptimas ni favorables para incentivar el desempeño de los colaboradores, se descubrió que a una mejor condición laboral, aumentará el desempeño en los trabajadores, el coeficiente de Pearson fue de 0,987 (98,7%) entre las dos variables, teniendo un grado de significancia alto.

En el ámbito local González & Morales (2020), en su artículo científico titulado: “Satisfacción laboral y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas”, el objetivo primordial de la investigación es determinar la correlación entre estas dos variables de estudio, mostrando que existe una

correlación muy fuerte y positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de esta entidad pública, con un coeficiente de Pearson de 95,9% y una confianza del 95% en la investigación realizada.

De acuerdo con Huaita (2018), en su artículo científico titulado: “Bienestar de los trabajadores y el desempeño laboral en instituciones públicas”, se obtuvo como resultado que la correlación es alta con un coeficiente de Pearson de 95,418 entre la variable bienestar de trabajadores y satisfacción, es decir, que a mejor bienestar, la satisfacción del trabajador aumentará, con un grado de confianza del 95% y un nivel de error del 5%, la significancia es alta y se cumple con el objetivo planteado.

Además Guartán, Torres, & Ollague (2019), en su artículo científico denominado “La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores”, se obtuvo que cerca del 65.99% de las empresas realizan evaluaciones de desempeño de forma directa y eficiente, el alfa de Cronbach fue de 0.787, lo que demuestra que el instrumento es confiable al medir estas dos variables de estudio.

Así mismo Barrena, López, & Romero (2016), en su artículo científico titulado: “Efectos de las políticas de recursos humanos socialmente responsables en el capital intelectual”, este estudio tuvo como finalidad que las políticas de recursos humanos deben estar encaminadas a las buenas prácticas del capital intelectual, el alfa de Cronbach fue de 0.7 y 0.9 por lo que se acepta el estudio.

Según Peralta (2020), en su artículo científico titulado: “Comunicación laboral y su relación en la optimización del desempeño de los funcionarios públicos”, el objetivo general fue: Analizar la importancia que tiene la comunicación laboral de los funcionarios públicos para optimizar el desempeño laboral; el estudio es correlacional y llegó a la conclusión que la comunicación laboral se relaciona en 0,987 (98,7%) con el desempeño laboral de los funcionarios públicos, es decir, existe una correlación directa y significativa entre esas dos variables en el estudio.

Luego de definir los antecedentes de la investigación, se procede a plantear la base teórica de la investigación:

Pizarro, Fredes, Inostroza, & Torreblanca (2019), afirman que la satisfacción laboral es el reconocimiento, condiciones, comunicación y motivación que tiene el trabajador frente a su propio trabajo, las dimensiones están basadas en los valores que les han inculcado y desarrollado a lo largo del tiempo el colaborador en su puesto de trabajo. Estas aptitudes se van caracterizando en cada individuo de forma independiente y va a depender de varios factores, entre ellos: la motivación juega un rol importante en esta identificación. Con el pasar del tiempo se han efectuado varios estudios relacionados con la satisfacción laboral, estos documentos científicos han recabado información sobre dichos resultados, lo que llega a formular varias teorías sobre la satisfacción del trabajador dentro de una organización, estas teorías son:

Teoría bifactorial de Herzberg: Se centra en la motivación de los trabajadores, según Frederick Herzberg, la satisfacción del empleado, va a depender de dos principales factores que hacen relevancia al estímulo laboral, y son: a) Reconocimiento, b) independencia laboral, c) logros, d) responsabilidad y e) promoción. Sostiene que estos aspectos están intrínsecamente vinculados a la naturaleza de las actividades o tareas realizadas dentro de una jornada laboral, responde al estímulo y respuesta que da el trabajador en cada día, por lo que necesitan ser evaluadas con frecuencia, pues el desarrollo personal cambia con el pasar del tiempo.

Teoría de la discrepancia intrapersonal: Dawis y sus colaboradores citados en Boada (2019), expusieron que el bienestar del trabajador era el resultado de las diferentes necesidades que tiene el colaborador y de las que podía obtener en su jornada laboral y/o empresarial, estos aspectos son muy volátiles, por lo que dependen según los autores de diferentes vínculos como: las habilidades, estados de ánimo, recompensas obtenidas y valores que se han adquirido en la organización.

De acuerdo con Noboa, Barrera, & Rojas (2018) recomiendan algunos aspectos fundamentales que pueden ayudar a medir la satisfacción laboral en las actividades operativas:

Estabilidad laboral: Es un factor que todo empleado desea tener, el cual le proporciona seguridad dentro de sus actividades a realizar, ya que le otorga una continuidad en el cargo que ocupa.

Aprendizaje: Se adquiere no solo en la empresa, el aprendizaje es continuo y de modo personal, es visto como una competencia cognitiva por mejorar su bienestar laboral, a esto se suman títulos universitarios, cursos, charlas, capacitaciones, entre otros.

Beneficios extras: Remuneraciones recibidas por trabajos realizados y que no constan en su contrato o actividades aignadas, estos beneficios pueden ser no económicos, tales como: felxibilidad horaria, turnos rotativos, mejor alimentación, transporte y expreso al lugar de trabajo, etc.

Condiciones de trabajo: El área operativa se maneja por lo general con horarios rotativos, turnos de descanso, mejor servicio empresarial o dentro de los campamentos de una industria, clima laboral óptimo, entre otros.

Relación con compañeros de trabajo: La relación laboral es un factor principal, donde mejora el clima laboral, el desarrollo de hablidades blandas, el cual deben vincularse con el apoyo entre compañeros, llevar buena amistad dentro y fuera del trabajo y mantener lazos de fraternidad y respeto mutuo.

Supervisión: Es una habilidad que todo puesto de trabajo operativo debe poseer, y se basa en mantener un buen funcionamiento de las actividades operativas a realizar, manteniendo armonía entre los colaboradores.

Hernández (2018), afirma que el involucramiento en el trabajo tiene relación directa con el bienestar o satisfacción, porque el colaborador tiene una percepción psicológica de las actividades a realizar, lo que hace incidir en su desempeño cada día, esta percepción se liga a las tareas diarias y su cumplimiento. Otro de los conceptos ligados a la satisfacción laboral es la facilitación psicológica, es decir, la incidencia de la percepción de los empleados en el entorno laboral, cómo ellos creen que incide esta variable, en cuanto a su autonomía en el puesto de trabajo.

Según Moreno (2020) sostiene que la relevancia del bienestar laboral radica en el compromiso organizacional que tiene un empleado, donde se plantean objetivos y metas que deben ser cumplidos, el autor destaca el enfoque al aspecto emocional dentro de una empresa, los colaboradores se apegan mucho a la infraestructura, a su lugar de trabajo, por sus creencias o valores, por lo que se corrobora que existe una relación positiva y alta entre el compromiso de la organización y la productividad que genera el trabajador. Otro factor importante a considerar es el compromiso del empleado, esta relación la vincula con el entusiasmo del individuo, es decir aquellos trabajadores que están comprometidos con la empresa perciben un aumento de pasión por las actividades que realizan.

De acuerdo con Saavedra (2020) mide la satisfacción laboral mediante las evaluaciones de desempeño y características de su función, como la comunicación entre trabajadores y jefes, la motivación, entre otras condiciones a evaluar. El método más popular es mediante escalas del 1 al 5; el segundo enfoque, es la adición de fases del lugar de trabajo, es más compleja y determina los factores importantes en un lugar de trabajo, tales como la remuneración, el incentivo, la motivación, entre otros. A continuación se describe la variable dependiente que es el desempeño de los trabajadores:

De acuerdo con Moreno (2020) manifiesta que el desempeño laboral es una sistemática apreciación del trabajo en equipo, frente a las políticas al personal, que suelen dar resultados laborales favorables, puesto que están enfocadas a la evaluación de los trabajadores, para determinar la eficacia y eficiencia de las medidas impuestas.

Vera (2019), menciona que existen tres conductas que son consideradas pilares fundamentales en el desempeño laboral, las cuales son:

El desempeño de la tarea: Es el cumplimiento de las actividades designadas en la organización, y que deben referirse a su puesto de trabajo.

Civismo: Es la cooperación o compañerismo que debe existir dentro de las organizaciones, es una contribución psicológica para mejorar el ambiente laboral de las empresas, este aspecto mejora el desempeño de los colaboradores.

Carencia de productividad: Son aquellos factores que detienen el desarrollo de una empresa, pues dañan su operatividad, y conforman un ambiente tóxico dentro de la misma, con malos comportamientos y mala aptitud.

Vera (2019), sostiene que el objetivo de la evaluación de desempeño es mejorar el vínculo laboral entre la empresa y los colaboradores, pues ayuda a medir la productividad de los trabajadores, con el fin de detectar necesidades del personal y así fomentar e impulsar programas que ayuden a su mejora organizacional y fomentar la ventaja competitiva empresarial.

Moreno, Ramírez, & Tamani (2016), afirmaron que es mejor realizar una autoevaluación porque es un modo crítico de desarrollar al trabajador dentro de la organización, pues conoce sus puntos fuertes y débiles, esto lo ayuda ser mejores personas y colaboradores dentro de la empresa.

Tabla 1

Factores que influyen en el desempeño laboral

Motivación	Ambiente	Capacidad
Ambición de carrera	Diseño del puesto	Habilidades técnicas
Conflicto del empleado	Condiciones económicas	Habilidades interpersonales
Frustración	Sindicatos	Habilidades de solución de problemas
Metas y expectativas	Reglas y políticas	Habilidades de comunicación
	Apoyo de la administración	

Nota: En esta tabla se muestran los tres factores principales que influyen en el desempeño laboral de una organización

Según Klingner & Nabaldian, citados por Moreno, Ramírez, & Tamani (2016), afirman que las teorías son postulados fundamentales que han resultado de la serie de estudios que han propuesto diversos autores, en este trabajo hace referencia a las de desempeño laboral, y se relacionan con la motivación y la capacidad de desempeño y rendimiento.

Teoría de la Equidad. Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides (2019), sostienen que esta teoría se centra en el grado de apreciación que posee un colaborador, con el trato que recibe de su lugar de trabajo; estos autores afirman que es una teoría muy subjetiva, desplazando el análisis de fondo, es decir el empresarial, lo que recibe de la empresa, esta teoría analiza básicamente sólo la percepción del trabajador y su trato actual, dejando de lado aspectos fundamentales como beneficios sociales, remuneraciones extras, flexibilidad laboral, entre otros.

Marmolejo (2019), afirma que existen factores dentro y fuera de la organización, que hacen que el desempeño laboral aumente o se contraiga, entre los factores que están dentro de la organización, se destaca el liderazgo organizacional, la buena comunicación entre compañeros, la relación con el jefe inmediato; mientras que los aspectos que se encuentran fuera de la organización, se mencionan a los sentimientos o problemas que tenga el colaborador en su familia, de modo personal, deudas, entre otros. Asegura que el interés no está en el desempeño general, sino en la capacidad de respuesta que tienen el colaborador en el cargo, y el manejo de sus actividades diarias.

Para Sánchez (2017) el proceso de la evaluación del desempeño laboral es similar a una sesión de supervisión, pero cubre un tiempo más largo. Puede incluir la cantidad y la calidad del trabajo de un empleado, las responsabilidades que asume y algunas cualidades menos objetivas que permitan establecer otros rangos de mérito, tales como la inteligencia, personalidad y creatividad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: De acuerdo con la naturaleza del estudio, la investigación es aplicada, debido al análisis de teorías se las toma como referencia y se las coteja con el trabajo de investigación, es decir tiene un análisis cuantitativo, correlacional causal.

Diseño de investigación: El estudio es no experimental, debido a que no se manipularán los resultados en un laboratorio, únicamente se observaran y evaluarán su entorno y se contrastarán con las bases teóricas. Del mismo modo, es transversal, porque se recogerá información en un solo momento, así se cumplirá con lo planteado en este estudio, que es determinar la incidencia de las variables; finalmente, es correlacional porque este tipo de estudios tiene busca medir la significancia que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores.

Se aplica la fórmula para datos finitos, que es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

P= Probabilidad de éxito (0,5)

Q= Probabilidad de fracaso (0,5)

N= Tamaño de la población universo: 150

e= Error máximo admisible al 5%= 0,05

Z= Área bajo la curva de mi distribución normal 95%: 1,96 (valor de la tabla de distribución de frecuencia).

Reemplazando:

$$n = \frac{(1,96)^2 * (150) * (0,5) * (0,5)}{((0,05)^2 * (150 - 1)) + ((1,96)^2 * (0,5) * (0,5))}$$

$$n = \frac{144,06}{1,33}$$

$$n = 108$$

Se encuestarán a 108 trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero de Sucumbíos.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Satisfacción laboral

Pizarro, Fredes, Inostroza, & Torreblanca (2019), la satisfacción laboral es el reconocimiento, condiciones, comunicación y motivación que tiene el trabajador frente a su propio trabajo, dichas dimensiones están basadas en los valores que tiene cada colaborador en sus actividades que realizan cada día, poseen diferente percepción que marcan la característica de cada colaborador.

Definición operacional: Es el puntaje general obtenido de la medición del estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas.

Dimensiones: Las dimensiones de la satisfacción laboral son: reconocimiento laboral, y los indicadores: sueldos y salarios, remuneraciones extras y beneficios laborales; la otra dimensión es condiciones laborales, los indicadores son: equipo de seguridad, horas de exposición a trabajo forzoso y trabajadores que laboran en doble jornada; otra dimensión es comunicación laboral, con sus indicadores comunicación con el jefe, comunicación con los compañeros de trabajo; finalmente, la dimensión motivación laboral tiene los indicadores planes de integración empresarial y gasto anual de la empresa en motivación personal.

Escala de medición: Esta variable tiene una escala ordinal.

Variable dependiente: Desempeño de los trabajadores.

Según Moreno (2020), sostiene que el desempeño laboral es una sistemática apreciación del trabajo en equipo, frente a las políticas al personal, que suelen dar resultados laborales favorables. Asegura que toda evaluación ayuda a mejorar la excelencia de la organización, mejorando las cualidades de los trabajadores.

Definición operacional: Se entiende como la acción o acciones que un trabajador realiza con el ánimo de obtener un resultado. Asimismo, el trabajo puede incluir conductas que se orienten al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y la realización de actividades adicionales que agregan valor.

Dimensiones: La variable desempeño laboral tiene la dimensión trabajo en equipo con los indicadores: cantidad de trabajo realizado, creatividad, liderazgo y responsabilidad; así mismo la dimensión: las políticas del personal, tiene el indicador capacitaciones al personal, incentivos y reconocimientos; finalmente, la dimensión resultados laborales tiene como indicador cumplimiento de objetivos y calidad de trabajo.

Escala de medición: La escala de medición es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población será tomada del área operativa del Complejo Industrial Petrolero, cuantificado a todo el personal del complejo, que de acuerdo con el reporte emitido en el año 2019, existieron 150 trabajadores en el área operativa.

Muestra: Es una parte representativa de la población, la cual, para este estudio, se la obtenido con la fórmula para datos finitos, que se encuentra en el apartado anexos, donde se obtuvo que la muestra del estudio serán 108 trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero.

Criterios de inclusión: Se incluyen a los colaboradores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero, se los seleccionó para la investigación, a los

cuales se les aplicará el instrumento de la encuesta, en horario de descanso, ya que dentro del complejo, existen turnos rotativos, y un campamento para aplicar la encuesta, se les explicó el objetivo de la investigación y se procedió al desarrollo del mismo, adicional a eso se tomaron fotos del campamento y del proceso petrolero.

Criterios de exclusión: Se excluyen aquellas áreas que no laboran dentro del proceso petrolero de manera presencial, y lo hacen de modo virtual, y en horario de oficina, por ejemplo, las áreas administrativas, contables, financieras, recursos humanos, entre otros.

Muestreo: El tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple, donde la muestra poseen las misma características y condiciones, por los que el instrumento que se aplicará no fallará, y se lo puede realizar sin problema alguno, los resultados obtenidos son los reflejados en toda la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Tamayo & Silva (2019), mencionan que la técnica a utilizar es la encuesta, por medio de la investigación de campo, con observación científica y visitas al Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, la toma de fotografías y recojo de información se tabularán los resultados.

Instrumento: Tamayo & Silva (2019) El instrumento que se aplicará es el cuestionario, con preguntas objetivas, de opciones múltiples, medidas por la escala de Likert, que ayudarán a obtener y contrastar las hipótesis planteadas y llegar a una adecuada conclusión.

Validez: El instrumento será validado por el juicio de expertos con conocimiento en satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores, alineados a los objetivos planteados, esto ayuda a que el tema sea factible y aumenta la efectividad en la medición de las variables planteadas.

Confiabilidad: Para que los datos sean confiables, se aplicará la prueba Alfa Cronbach por medio del programa estadístico SPSS, debido a que es una prueba muy usada y de fácil manejo para medir la correlación de las variables.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se verificó la cantidad de empleados que trabajan en el Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, esto fue coordinado con el Departamento de Talento Humano, el cual, facilitó dicha información, de 150 trabajadores. Luego de haber obtenido la información, se procedió a calcular la muestra a encuestar, que, de acuerdo con la fórmula para datos finitos fue de 108 trabajadores, con este dato, se procedió a aplicar el cuestionario que se elaboró y que consta en el Anexo 2 de este trabajo, cuyo medio de ejecución fue dentro del campamento petrolero en hora de descanso. Finalmente, los datos obtenidos se los pasó por el software SPSS, para poder contrastar las hipótesis planteadas y verificar su cumplimiento

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se los tabulará digitalmente en una hoja de Excel, por cada pregunta existirán las opciones múltiples y la medición de la escala de Likert, se los automatizará por medio del filtro para la administración y manipulación de los datos que posee dicha hoja de cálculo. Seguidamente, se realizará la exportación de datos al programa estadístico SPSS para poder realizar la adecuada correlación de las variables por medio del coeficiente Spearman con cada dimensión y poder visualizarlo en el trabajo, por medio de las capturas de pantalla.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio estará debidamente citado y referenciado bajo las normas APA, con el fin de no tener plagio luego del software de similitud, y así mantener con claridad los criterios de autoría, y basándose en el Código de ética de la Universidad César Vallejo, se buscará el bienestar evitando cualquier riesgo que atente con la integridad del investigador.

IV. RESULTADOS

Antes de dar cumplimiento a cada objetivo, se realiza un análisis descriptivo de las variables del estudio:

Variable independiente: Satisfacción laboral

Tabla 2

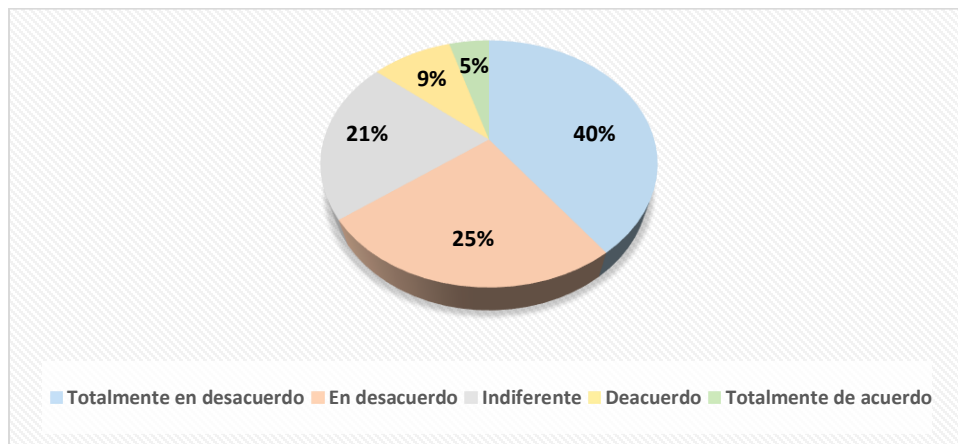
Satisfacción laboral de los trabajadores.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	43	40%
En desacuerdo	27	25%
Indiferente	23	21%
De acuerdo	10	9%
Totalmente de acuerdo	5	5%
TOTAL	108	100%

Nota: Datos recopilados con el instrumento del cuestionario

Figura 2

Satisfacción laboral de los trabajadores.



Nota: Datos recopilados con el instrumento del cuestionario

Análisis e Interpretación: Según con la encuesta realizada, el 40% de los trabajadores se siente totalmente en desacuerdo e insatisfecho laboralmente en el área operativa, seguido del 25% que está en desacuerdo, un 21% le es indiferente, y apenas un 9% y 5% están en total y parcialmente satisfecho laboralmente en la empresa.

Variable dependiente: Desempeño de los trabajadores

Tabla 3.

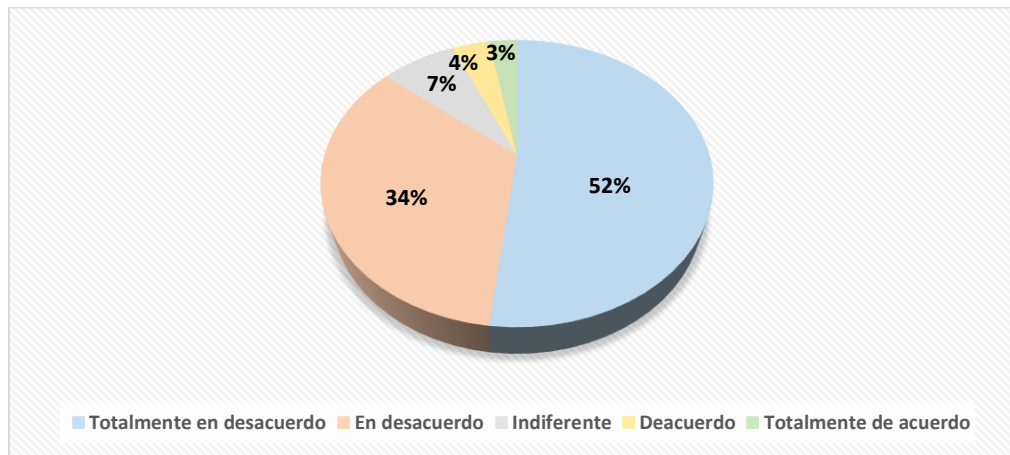
Desempeño de los trabajadores.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	56	52%
En desacuerdo	37	34%
Indiferente	8	7%
De acuerdo	4	4%
Totalmente de acuerdo	3	3%
TOTAL	108	100%

Nota: Datos recopilados con el instrumento del cuestionario

Figura 3.

Desempeño de los trabajadores.



Nota: Datos recopilados con el instrumento del cuestionario

Análisis e Interpretación: El 52% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo con el desempeño que realiza en la jornada laboral, seguido del 34% que asegura estar en desacuerdo; un 7% le es indiferente con el desempeño realizado, y un 4% y 3% está parcial y totalmente de acuerdo con el desempeño de trabajo realizado. Lo que corrobora el hecho de jornadas laborales extensas debido a una producción que no se paraliza, sin incentivos laborales, lo que paraliza al trabajador y no refleja un desempeño laboral óptimo.

Luego de realizar el análisis descriptivo de las variables, se procede a realizar el análisis inferencial:

Objetivo específico 1: Determinar en qué medida el reconocimiento laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

Tabla 4.

Correlación entre el reconocimiento laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

		VI	
		DIMENSIÓN 1	VD
VI. DIMENSIÓN 1	Correlación de Pearson	1	0,969**
	Sig. (bilateral)		<0,01
	N	108	108
VD	Correlación de Pearson	0,969	1
	Sig. (bilateral)	<0,01	
	N	108	108

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

Nota: Datos recopilados en el spss

Análisis e interpretación: El reconocimiento laboral tiene un coeficiente de correlación de 0,969 con el desempeño de los trabajadores, es decir, la correlación es significativa en el nivel 0,01; donde el reconocimiento laboral se correlaciona en un 96,9% con el desempeño laboral, con esto se acepta la hipótesis específica 1 que fue: El reconocimiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, porque tiene una correlación positiva y alta.

Objetivo específico 2: Determinar en qué medida las condiciones laborales se relacionan con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

Tabla 5.

Correlación entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

		VI	
		DIMENSIÓN 2	VD
VI. DIMENSIÓN 2	Correlación de Pearson	1	0,972**
	Sig. (bilateral)		<0,01
	N	108	108
VD	Correlación de Pearson	0,972	1
	Sig. (bilateral)	<0,01	
	N	108	108

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

Nota: Datos recopilados en el spss

Análisis e interpretación: Las condiciones laborales arrojaron un coeficiente de correlación de 0,972 con el desempeño de los trabajadores del área operativa, lo que indica que la correlación es muy fuerte porque tienen un nivel de significancia de 0,01 y la hipótesis específica 2 se acepta, la cual fue: Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

Objetivo específico 3: Determinar en qué medida la comunicación laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

Tabla 6.

Correlación entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

		VI	
		DIMENSIÓN 3	VD
VI. DIMENSIÓN 3	Correlación de Pearson	1	0,916**
	Sig. (bilateral)		<0,01
	N	108	108
VD	Correlación de Pearson	0,916	1
	Sig. (bilateral)	<0,01	
	N	108	108

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

Nota: Datos recopilados en el spss

Análisis e interpretación: La comunicación laboral tiene un coeficiente de correlación de 0,916 con el desempeño de los trabajadores del área operativa, es decir, la correlación es positiva y fuerte con un grado de significancia del 0,01; por lo cual se acepta la hipótesis específica 3: La comunicación laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

Objetivo específico 4: Determinar en qué medida la motivación laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

Tabla 7.

Correlación entre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

		VI	
		DIMENSIÓN 4	VD
VI. DIMENSIÓN 4	Correlación de Pearson	1	0,949**
	Sig. (bilateral)		<0,01
	N	108	108
VD	Correlación de Pearson	0,949	1
	Sig. (bilateral)	<0,01	
	N	108	108

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

Nota: Datos recopilados en el spss

Análisis e interpretación: La motivación laboral tiene un coeficiente de correlación de 0,949 con el desempeño de los trabajadores del área operativa, es decir, la correlación es directa, positiva y muy alta, marca un grado de significancia en el nivel 0,01; por lo que se acepta la hipótesis específica 4: La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

Objetivo general: Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

Tabla 8.

Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

		Correlaciones	
		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	0,985**
	Sig. (bilateral)		<0,01
	N	108	108
VD	Correlación de Pearson	0,985	1
	Sig. (bilateral)	<0,01	
	N	108	108

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

Nota: Datos recopilados en el spss

Análisis e interpretación: La variable independiente dada por la satisfacción laboral arrojó de acuerdo con el coeficiente de Pearson un 0,985 de correlación con la variable dependiente (desempeño de los trabajadores), por lo que la correlación es muy fuerte, con un nivel de significancia de 0,01 con 108 datos, por lo que se acepta la hipótesis general al afirmar que: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos.

V. DISCUSIÓN

Dentro de la investigación se obtuvo como hallazgo que la correlación que existe entre el reconocimiento laboral y el desempeño de los trabajadores, es alta, donde se obtuvo una correlación de 0,969 (96,9%) entre las dos variables, con un nivel 0,01 de significancia; corroborando con el estudio de Tapia (2020), donde afirma que el reconocimiento laboral es un factor que tiene relevancia en los colaboradores y en el desempeño que tienen en la ejecución de sus actividades, obteniendo como resultado en el coeficiente de Pearson 0,945 (94,5%) de correlación entre el reconocimiento laboral y el desempeño laboral de este grupo de estudio, es decir, tiene una correlación con un nivel alto de significancia, lo que fortalece el estudio abordado porque posee sustento científico.

En cuanto a las condiciones laborales analizadas, se obtuvo que existe una correlación del 0,972 (97,2%) frente al desempeño laboral de los trabajadores del área operativa, lo que indica que la correlación es alta y significativa; contrastando con el estudio de Obando (2020), se obtuvo que el coeficiente de correlación de Pearson entre las condiciones laborales y el desempeño laboral fue de 0,987 (98,7%), teniendo una fuerte correlación entre ambas variables, por lo que tiene un grado de significancia alto; pudiendo afirmar que el estudio se sustenta en artículos científicos que han sido validados con sus instrumentos respectivos, existiendo pruebas de confianza en la aplicación de tales instrumentos.

Con respecto a la comunicación laboral analizada en este estudio, se obtuvo que se relaciona en un 0,916 (91,6%) con respecto al desempeño laboral del área operativa del Complejo Industrial Petrolero, teniendo una correlación significativa en el nivel 0,01; contrastando con el estudio de Peralta (2020), donde en su artículo científico determinó que la comunicación laboral se relaciona en 0,987 (98,7%) con el desempeño laboral de los funcionarios públicos, es decir, existe una correlación directa y significativa entre esas dos variables en el estudio.

Asimismo, otro resultado importante en la investigación es la correlación significativa que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral del área operativa, se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0,949 (94,9%), es decir, tiene una correlación alta con un nivel de significancia de 0,01; comparándolo con el estudio de Torres (2019), donde correlaciona la variable motivación y desempeño laboral, obteniendo como resultado mediante la prueba Spearman un nivel de correlación positiva entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores, con un margen de error del 5% en la empresa de Transporte Leonel SAV, Santa Anita-2018; y es donde se fundamenta científicamente este estudio ya que por medio de esta dimensión (motivación laboral), se pudo determinar que a mayor incentivo en el trabajador, este aumentará su desempeño en el trabajo, manteniendo una relación directamente proporcional entre ambas variables.

Finalmente, se pudo evidenciar que entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores existe una correlación significativa del 0,985 (98,5%), es decir, que las variables están estrechamente correlacionadas en 0,01 con 108 datos de la muestra, lo que se puede contrastar con lo expuesto por los autores González & Morales (2020), donde afirmaron que la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los servidores públicos del SRI de la ciudad de Ambato es directa, fuerte y estadísticamente significativa, cuyo resultado del coeficiente de Pearson fue 0,959 (95,9%), demostrando que a medida que aumenta la satisfacción laboral en la institución, también se eleva el desempeño laboral de los funcionarios públicos. Quedando demostrado el sustento y aporte científico en los resultados hallados en este estudio investigativo, a mayor satisfacción laboral, el desempeño en los trabajadores del área operativa aumentará, es decir, la relación es directamente proporcional entre las dos variables estudiadas.

VI. CONCLUSIONES

1. Del análisis inferencial se desprende que el reconocimiento laboral tiene una correlación de 0,969 con respecto al desempeño laboral de los trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, lo que se interpreta que a medida que el reconocimiento laboral aumente, repercute positivamente en el desempeño de los trabajadores, de acuerdo con el coeficiente de Pearson, teniendo un grado de significancia alto, con un nivel 0,01 en el estudio.

2. Del análisis inferencial se desprende que las condiciones laborales tienen una correlación de 0,972 con respecto al desempeño laboral de los trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, lo que se interpreta que a medida que las condiciones laborales aumenten, repercutirá positivamente en el desempeño de los trabajadores, de acuerdo con el coeficiente de Pearson, teniendo un grado de significancia alto, con un nivel 0,01 en el estudio.

3. Del análisis inferencial se desprende que la comunicación tiene una correlación de 0,916 con respecto al desempeño laboral de los trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, lo que se interpreta que a medida que la comunicación aumente, repercutirá positivamente en el desempeño de los trabajadores, de acuerdo con el coeficiente de Pearson, teniendo un grado de significancia alto, con un nivel 0,01 en el estudio.

4. Del análisis inferencial se desprende que la motivación laboral tiene una correlación de 0,949 con respecto al desempeño laboral de los trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, lo que se interpreta que a medida que la motivación laboral aumente, repercutirá positivamente en el desempeño de los trabajadores, de acuerdo con el coeficiente de Pearson, teniendo un grado de significancia alto, con un nivel 0,01 en el estudio.

5. Del análisis inferencial se desprende que la satisfacción laboral tiene una correlación de 0,985 con respecto al desempeño laboral de los trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, lo que se interpreta que a medida que la satisfacción laboral aumente, repercutirá positivamente en el desempeño de los trabajadores, de acuerdo con el coeficiente de Pearson, teniendo un grado de significancia alto, con un nivel 0,01 en el estudio

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe del Complejo Industrial Petrolero que mejoren las políticas del reconocimiento laboral en el trabajador del área operativa, que se pueda cumplir mediante una planificación adecuada y entregar incentivos al mérito laboral (diplomas, placas, certificados, entre otros), por ser parte de la organización y trabajar en turnos rotativos, generando valor para la misma; este incentivo servirá para mejorar el desempeño laboral en el trabajador.

2. De igual manera se recomienda mejorar las condiciones laborales del área operativa, en especial el campamento donde permanecen los trabajadores dentro del Complejo Industrial Petrolero, estas condiciones no son favorables y óptimas, es necesario una pronta inversión en infraestructura y mantenimiento, para el buen manejo y operatividad de equipos y máquinas en el proceso petrolero, donde se vea reflejado el mejoramiento productivo y por ende el desempeño laboral.

3. Fomentar la creación de medidas de integración en el trabajo, donde los colaboradores se puedan conocer y comunicar de mejor manera, incentivar también a la inversión de equipos de comunicación como radios para intercambiar ayudas o ideas entre jefes y colaboradores, equipos electrónicos para el uso dentro del campamento, así el desempeño laboral mejorará paulatinamente.

4. La motivación para el trabajador es importante, es necesario crear equipos de integración para mejorar el desarrollo de los colaboradores, también se debe motivarlos mediante charlas de estímulo y desarrollo empresarial, priorizando el trabajo en equipo dentro y fuera del campamento, con el fin de mantenerlos en constante aptitud laboral y así mejoren el desempeño de los colaboradores, estas capacitaciones serán realizadas por expertos en comunicación laboral, otorgando certificados al mérito y asistencia que mejoran su hoja de vida.

5. Se recomienda realizar constantes evaluaciones de desempeño en el área operativa del Complejo Industrial Petrolero, con la finalidad de mejorar el desempeño en los colaboradores, ya que esto, contribuirá a detectar y corregir las falencias organizacionales en la empresa, puede diagnosticar problemas que se presenten a futuro y poder tomar decisiones y medidas correctas en función de los trabajadores y la empresa.

REFERENCIAS

- Albinagorta, S. (2019). *Estrés laboral y trabajo en equipo de los trabajadores del Régimen 728 de la sede principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2019*. Huacho:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3874/TESIS%20SANDRA%20ALBINAGORTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Arboleda, G., & Cardona, J. L. (2018). Perception of the performed work satisfaction and motivational factors among the personnel of the healthcare service suppliers in the Aburrá Valley during 2011. *Gerencia y políticas de salud. Vol 17 Núm. 35*, 5-6.
- Auccapure, L. (2019). *Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo-Cusco 2017*. Cusco-Perú:
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2640/1/Lizeth_Tesis_bachiller_2019.pdf.
- Barrena, J., López, M., & Romero, P. M. (2016). Efecto de las políticas de recursos humanos socialmente responsables en el capital intelectual. *Intangible capital, vol. 12, num. 2*, 574.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2019). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Scielo*, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso.
- Britto, G., Castro, L. A., & Sabogal, J. M. (2020). *Calidad laboral y los efectos de rotación en empresas IN AND OUT*. Bogotá:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20044/1/2020_calidad_vida_laboral.pdf.
- Carranza, C. (2017). *Clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal de salud que labora en el servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz, 2015*. Chota-Perú:
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16686/Carranza_a_CC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16686/Carranza_CC.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Cesário, F. (2017). Características organizacionales de la satisfacción laboral. *Revista de Administracao de Empresas*, 1.
- Chiang, M., & San Martín, N. J. (2017). Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall. *Ciencia y trabajo, Scielo. Vol n° 54 Santiago*, 5-6.

- Clark, Y. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora*. DF México: <http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>.
- Delgado, S., Calvanapón, F. A., & Cárdenas, K. (2020). Stress and work performance of a health network staff. *Eugenio Espejo*, 3-4.
- González, D., & Morales, D. C. (2020). Satisfacción laboral y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *Digital Publisher*, 86-87.
- Gruezo, X. (2017). *Análisis del desempeño laboral de la dirección de gestión de planificación y proyectos del GAD del Cantón Rioverde*. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1187/1/GRUEZO%20OGUERRERO%20XIOMARA%20LILIBETHY.pdf>.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 8.
- Huaita, D. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *Revistas UIDE*, 307-308.
- INEC. (2018). *Satisfacción laboral*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>.
- Jara, H. (2017). *Estudio de la satisfacción laboral en la empresa Cósmica CIA LTDA*. Guayaquil: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12386/1/UPS-CT006466.pdf>.
- Jaramillo, G. R., Rodal, A. Y., Chumbi, V. T., & Buñay, R. M. (2017). Analysis of job Satisfaction and Professional Academic Performance of Graduates in Psychology from a University in Ecuador. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*, 18.
- Llerena, N. B. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de Seguridad Peruana en 2018*. Lima-Perú: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf.
- Llerena, N. B. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 94.
- Marmolejo, L. S. (2019). Job Satisfaction and labor performance. *Investigación de Ciencias Estratégicas*, 18.

- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos e la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018*. Lima-Perú:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Mora, J., & Mariscal, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 4.
- Moreno, E. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019*. Quito:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274-MDTH-Moreno-Incidencia.pdf>.
- Moreno, L., Ramírez, K., & Tamani, G. (2016). *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT*. Lima-Perú:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.
- Noboa, J., Barrera, G., & Rojas, D. (2018). Relación del clima organizaional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 1.
- Nolasco, D. (2020). *La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo-EMASEO EP*. Quito:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7316/1/T3190-MDTH-Nolasco-La%20evaluacion.pdf>.
- Pablos, M. d. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. España:
https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf.
- Pinos, L., Mejia, S., Proaño, W., & Rojas, J. (2019). Expectativas empresariales y ciclo económico de la economía ecuatoriana 2007-2018. *UEES*, 1.
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*. Vol 24, num. 87, 850.
- Ponce, F. (2018). *La comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua*.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19499/1/comunicacion%20organizacional%20y%20satisfaccion%20laboral.pdf>.

- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 5.
- Román, M. (2019). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de boticas Inkafarma del Distrito El Agustino turno tarde, Octubre-Diciembre 2018*. Lima-Perú:
<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Rosales, G. L., Rodal, A. Y., Chumbi, V. T., & Buñay, R. M. (2017). Analysis of job satisfaction and professional academic performance of graduates in psychology from a University in Ecuador. *Scielo. Revista electrónica Educare*, 1.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Ciencia Latina Multidisciplinar*, 1.
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Redalyc*, 1.
- Tamayo, C., & Silva, I. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote:
<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>.
- Tapia, L. (2020). *El reconocimiento laboral y su relación con la rotación de personal en la generación Millennial de las empresas del sector norte de Quito*. Ambato-Ecuador:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31258/1/69%20GTH.pdf>.
- Torres, J. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel Sac, Santa Anita-2018*.
<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/197/38-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Trujillo, P., Ortiz, M. L., Carrasco, M. A., Herrera, G. L., & Martínez, C. V. (2020). Job satisfaction and university academic performance. *Inercambios. Dilemas y transiciones de la Educación Superior. Scielo*, 5-6.
- Vargas, K., Borja, E. A., Burga, G., & Vásquez, S. (2020). Satisfacción y desempeño, en los docentes de educación primaria, en las instituciones educativas particulares del Perú, durante el período de la pandemia. *Polo del Conocimiento (Edición 50) Vol. 5, N° 10*, 850.

Vera, N. (2019). Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service: Telecommunications Corporation of the Canton La Libertad. *Scielo*, 1.

ANEXOS



Declaratoria de originalidad del Autor/Autores

Yo, **Paredes Pullupaxi Marcos Elías**, egresado de la Escuela de posgrado del Programa académico **Maestría en Administración de Negocios** de la Universidad César Vallejo filial Piura, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado:

“Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero Sucumbíos, 2021”

es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identifican correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Autor Paredes Pullupaxi Marcos Elías	
DNI: 1205477316	Firma
ORCID: 0000-0002-7435-0367	

Anexo 2

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Salazar Salazar Elmer Bagner** docente de la Escuela de posgrado del Programa académico **Maestría en Administración de Negocios** de la Universidad César Vallejo filial Piura, asesor del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:


“Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero Sucumbíos, 2021”

del (los) autor (autores) **Paredes Pullupaxi Marcos Elías**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Asesor: Salazar Salazar, Elmer Bagner	
DNI 1205477316	Firma 
ORCID 0000-0002-8889-9676	

Anexo 3**Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis (*)**

Ciudad, día de mes de 2020

Siendo las 18:00 horas del día 22 del mes julio de 2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis titulado:

“Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero Sucumbíos, 2021”

Presentado por el **Paredes Pullupaxi Marcos Elías** egresado de la Escuela del Programa Académico de **Maestría en Administración de Negocios**.

Concluido el acto de exposición y defensa del Trabajo de Investigación / Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen (**)
Apellidos y Nombres de uno de los autores Paredes Pullupaxi Marcos Elías	

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

Nombre y Apellidos
PRESIDENTE

Nombres y Apellidos
SECRETARIO

Nombre y Apellidos
VOCAL (ASESOR)

*Elaborado de manera individual

**Aprobar por Excelencia (18 a 20) / Unanimidad (15 a 17) / Mayoría (11 a 14) / Desaprobar (0 a 10).

El número de formas dependerá del trabajo de investigación o tesis.



Anexo 4

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo **Paredes Pullupaxi Marcos Elías**. identificado con DNI 1205477316 egresado de la Escuela de posgrado del Programa Académico **Maestría en Administración de Negocios** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Trabajo de Investigación / Tesis:

“Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero Sucumbíos, 2021”

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

.....
.....

Lugar y fecha

Apellidos y Nombres del Autor Paredes Pullupaxi Marcos Elías	
DNI: 1205477316	Firma
ORCID: 0000-0002-8889-9676	

Las filas de las tablas dependerán del número de estudiantes implicados.

Anexo 5: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Pizarro, Fredes, Inostroza, & Torreblanca (2019) Es el reconocimiento, condiciones, comunicación y motivación que tiene el trabajador frente a su propio trabajo, dichas dimensiones están basadas en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tienen el trabajador de lo que debería ser.	(Carranza, 2017), es el puntaje general obtenido de la medición del estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas.	Reconocimiento laboral	Sueldos y salarios	Ordinal
				Remuneraciones extras	Ordinal
				Beneficios laborales	Ordinal
			Condiciones laborales	Equipos de seguridad	Ordinal
				Horas de exposición a trabajo forzoso	Ordinal
				Trabajadores que laboran en doble jornada	Ordinal
			Comunicación laboral	Comunicación con el jefe	Ordinal
				Comunicación con los compañeros de trabajo	Ordinal
			Motivación laboral	Planes de integración empresarial	Ordinal
				Gasto anual de la empresa en motivación al personal	Ordinal
Desempeño de los trabajadores	Moreno (2020) El desempeño laboral es una sistemática apreciación del trabajo en equipo, frente a las políticas al personal, que suelen dar resultados laborales favorables. Afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.	(Jara, 2017), se entiende como la acción o acciones que un trabajador realiza con el ánimo de obtener un resultado. Asimismo, el trabajo puede incluir conductas que se orienten al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y la realización de actividades adicionales que agregan valor.	Trabajo en equipo	Cantidad de trabajo realizado	Ordinal
				Creatividad	Ordinal
				Liderazgo	Ordinal
				Responsabilidad	Ordinal
			Políticas del personal	Capacitaciones al personal	Ordinal
				Incentivos	Ordinal
				Reconocimientos	Ordinal
			Resultados laborales	Cumplimiento de objetivos	Ordinal
Calidad de trabajo	Ordinal				

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos. Cuestionario

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO PROGRAMA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
<p><i>Saludos cordiales. El presente cuestionario busca determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos. Para esto, su opinión es fundamental. Sírvase a contestar las siguientes preguntas. Gracias</i></p>

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, señalando la opción que considera conveniente.

ESCALA VALORATIVA	Totalmente en Desacuerdo (TD)	En Desacuerdo (ED)	Indiferente (I)	De Acuerdo (DA)	Totalmente de Acuerdo (TDA)
	1	2	3	4	5

ÍTEMS	TD	ED	I	DA	TDA
Variable independiente: Satisfacción del cliente	1	2	3	4	5
<i>Dimensión 1: Reconocimiento laboral</i>					
1. ¿Qué tan satisfecho se siente con los sueldos y salarios percibidos?					
2. ¿Recibe remuneraciones extras por su trabajo?					
3. ¿Está de acuerdo con los beneficios laborales recibidos?					
<i>Dimensión 2: Condiciones laborales</i>					
4. ¿Son óptimos los equipos de seguridad laboral?					
5. ¿Se expone gran cantidad de horas a trabajo forzoso?					
6. ¿Está de acuerdo con laborar a doble jornada?					
<i>Dimensión 3: Comunicación laboral</i>					
7. ¿Es apropiada la comunicación con el jefe?					
8. ¿Es óptima la comunicación laboral con los compañeros de trabajo?					
<i>Dimensión 4: Motivación laboral</i>					
9. ¿Está de acuerdo con los planes de integración empresarial llevados a cabo?					
10. ¿Consideraría apropiado el gasto anual de la empresa en motivación personal?					

Variable dependiente: Desempeño de los trabajadores					
Dimensión 1: Trabajo en equipo					
11. ¿Está de acuerdo con la cantidad de trabajo realizado?					
12. ¿Consideran importante su creatividad en el equipo de trabajo?					
13. ¿Hay liderazgo en el equipo de trabajo?					
14. ¿Existe responsabilidad de su parte con las tareas encomendadas?					
Dimensión 2: Políticas del personal					
15. ¿Está de acuerdo con las capacitaciones realizadas al personal?					
16. ¿Ha recibido incentivos por su trabajo?					
17. ¿Ha recibido reconocimientos por su labor?					
Dimensión 3: Resultados laborales					
18. ¿El cumplimiento de objetivos es la prioridad del trabajo en equipo?					
19. ¿Es óptima la calidad de trabajo?					

Anexo 7. Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Tabla 8.

Coeficiente de Alfa de Cronbach prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,90	19

Fuente: Tomada de SPSS 22

Tabla 9.

Coeficiente de Alfa de Cronbach de todo el estudio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,95	108

Tabla 10.

Interpretación del Coeficiente de confiabilidad

Nula	Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada	Perfecta
0						1
0% de confiabilidad en la medición (el instrumento está contaminada de error)			100% de confiabilidad (no hay error en el instrumento)			

Un coeficiente de cero representa nula confiabilidad y uno simboliza una confiabilidad máxima (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014, p. 207)

Anexo 8. Cálculo del tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de muestra a encuestar se aplica la fórmula para datos finitos, que es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

P= Probabilidad de éxito (0,5)

Q= Probabilidad de fracaso (0,5)

N= Tamaño de la población universo: 150

e= Error máximo admisible al 5%= 0,05

Z= Área bajo la curva de mi distribución normal 95%: 1,96 (valor de la tabla de distribución de frecuencia).

Reemplazando:

$$n = \frac{(1,96)^2 * (150) * (0,5) * (0,5)}{((0,05)^2 * (150 - 1)) + ((1,96)^2 * (0,5) * (0,5))}$$

$$n = \frac{144,06}{1,33}$$

$$n = 108$$

Se encuestarán a 108 trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero de Sucumbíos.

Validez Juicio de expertos o Validación por jueces

El experto o juez evalúa de manera independiente: la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad; con la que están redactadas los ítems o reactivos. Así también se informa que la validación de los instrumentos será firmada por el docente de la experiencia curricular Diseño del Proyecto de Investigación, es decir, solo se exige el visto bueno de un experto en el sector para su aplicación.

Por otro lado, la matriz de validación utilizada para este proceso es la que mostramos a continuación, la cual tendrá que ser adaptada acorde a cada variable en estudio; es decir si la variable en estudio no tiene dimensiones se omitirá esa columna.

Anexo 9. Matriz de validación

Anexo 5. Matriz de validación

TITULO DE LA TESIS: Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero Sucumbíos, 2021

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción laboral: Es el reconocimiento, condiciones, comunicación y motivación que tiene el trabajador frente a su propio trabajo, dichas dimensiones están basadas en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tienen el trabajador de lo que debería ser	Reconocimiento laboral	Sueldos y salarios									✓		✓		✓			
		Remuneraciones extras						✓				✓		✓		✓		
		Beneficios laborales										✓		✓		✓		
	Condiciones laborales	Equipos de seguridad										✓		✓		✓		
		Horas de exposición a trabajo forzoso							✓				✓		✓			
		Trabajadores que laboran en doble jornada										✓		✓		✓		
	Comunicación laboral	Comunicación con el jefe										✓		✓		✓		
		Comunicación con los compañeros de trabajo								✓				✓		✓		
	Motivación laboral	Planes de integración empresarial											✓		✓		✓	
		Gasto anual de la empresa en motivación al personal								✓				✓		✓		

Desempeño de los trabajadores: El desempeño laboral es una sistemática apreciación del trabajo en equipo, frente a las políticas al personal, que suelen dar resultados laborales favorables. Afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.	Trabajo en equipo	Cantidad de trabajo realizado								✓		✓		✓			
		Creatividad								✓		✓		✓			
		Liderazgo									✓		✓		✓		
		Responsabilidad									✓		✓		✓		
	Políticas del personal	Capacitaciones al personal									✓		✓		✓		
		Incentivos									✓		✓		✓		
		Reconocimientos									✓		✓		✓		
	Resultados laborales	Cumplimiento de objetivos										✓		✓		✓	
		Calidad de trabajo									✓		✓		✓		



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de la encuesta"

OBJETIVO: Conocer la escala valorativa de la encuesta aplicada.

DIRIGIDO A: Personal Operativo de Complejo Industrial Petrolero.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cedeño Cedeño Jorge Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas

VALORACIÓN:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Intermedio	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo ✓
-----------------------------	---------------	------------	------------	----------------------------

(La valoración va a criterio del experto)



Anexo 5. Matriz de validación

TITULO DE LA TESIS: Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero Sucumbíos, 2021

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Items	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción laboral: Es el reconocimiento, condiciones, comunicación y motivación que tiene el trabajador frente a su propio trabajo, dichas dimensiones están basadas en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tienen el	Reconocimiento laboral	Sueldos y salarios									✓		✓		✓		
		Remuneraciones extras						✓			✓		✓		✓		
		Beneficios laborales									✓		✓		✓		
	Condiciones laborales	Equipos de seguridad									✓		✓		✓		
		Horas de exposición a trabajo forzoso							✓		✓		✓		✓		
		Trabajadores que laboran en doble jornada									✓		✓		✓		
	Comunicación laboral	Comunicación con el jefe									✓		✓		✓		
		Comunicación con los compañeros de trabajo							✓		✓		✓		✓		
	Motivación laboral	Planes de integración empresarial									✓		✓		✓		
		Gasto anual de la empresa en motivación al personal							✓		✓		✓		✓		

trabajador de lo que debería ser											✓		✓		✓	
Desempeño de los trabajadores: El desempeño laboral es una sistemática apreciación del trabajo en equipo, frente a las políticas al personal, que suelen dar resultados laborales favorables. Afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.	Trabajo en equipo	Cantidad de trabajo realizado							✓		✓		✓			
		Creatividad							✓		✓		✓			
		Liderazgo							✓		✓		✓			
		Responsabilidad							✓		✓		✓			
	Políticas del personal	Capacitaciones al personal							✓		✓		✓			
		Incentivos							✓		✓		✓			
		Reconocimientos							✓		✓		✓			
	Resultados laborales	Cumplimiento de objetivos							✓		✓		✓			
		Calidad de trabajo							✓		✓		✓			



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de la encuesta"

OBJETIVO: Conocer la escala valorativa de la encuesta aplicada.

DIRIGIDO A: Personal Operativo de Complejo Industrial Petrolero.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Uscocovich Jorge Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas

VALORACIÓN:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Intermedio	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo
-----------------------------	---------------	------------	------------	--------------------------

(La valoración va a criterio del experto)



Anexo 5. Matriz de validación

TITULO DE LA TESIS: Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero Sucumbíos, 2021

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Items	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción laboral: Es el reconocimiento, condiciones, comunicación y motivación que tiene el trabajador frente a su propio trabajo, dichas dimensiones están basadas en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tienen el	Reconocimiento laboral	Sueldos y salarios									✓		✓		✓		
		Remuneraciones extras						✓			✓		✓		✓		
		Beneficios laborales									✓		✓		✓		
	Condiciones laborales	Equipos de seguridad								✓		✓		✓			
		Horas de exposición a trabajo forzoso								✓		✓		✓			
		Trabajadores que laboran en doble jornada										✓		✓		✓	
	Comunicación laboral	Comunicación con el jefe										✓		✓		✓	
		Comunicación con los compañeros de trabajo								✓		✓		✓		✓	
	Motivación laboral	Planes de integración empresarial										✓		✓		✓	
		Gasto anual de la empresa en motivación al personal								✓		✓		✓		✓	

trabajador de lo que debería ser											✓	✓	✓			
Desempeño de los trabajadores: El desempeño laboral es una sistemática apreciación del trabajo en equipo, frente a las políticas al personal, que suelen dar resultados laborales favorables. Afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.	Trabajo en equipo	Cantidad de trabajo realizado							✓		✓	✓				
		Creatividad							✓		✓	✓				
		Liderazgo							✓		✓	✓				
		Responsabilidad							✓		✓	✓				
	Políticas del personal	Capacitaciones al personal								✓		✓	✓			
		Incentivos							✓		✓	✓				
		Reconocimientos								✓		✓	✓			
	Resultados laborales	Cumplimiento de objetivos								✓		✓	✓			
		Calidad de trabajo							✓	✓		✓	✓			



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de la encuesta"

OBJETIVO: Conocer la escala valorativa de la encuesta aplicada.

DIRIGIDO A: Personal Operativo de Complejo Industrial Petrolero.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Tanca Juan Martín

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Máster en Administración de Empresas

VALORACIÓN:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Intermedio	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo
-----------------------------	---------------	------------	------------	--------------------------

(La valoración va a criterio del experto)



Anexo 10. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Tema: Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero Sucumbíos, 2021						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores			
			Variable independiente: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021.	La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021.	Reconocimiento laboral	Sueldos y salarios	1	Escala de Likert del 1 al 5: Totalmente en desacuerdo (Valor: 1) En desacuerdo (Valor: 2) Indiferente (Valor: 3) De acuerdo (Valor: 4) Totalmente de acuerdo (Valor: 5)
				Remuneraciones extras	2	
Beneficios laborales	3					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Condiciones laborales	Equipos de seguridad	4	
				Horas de exposición a trabajo forzoso	5	
¿Cuál es la relación entre el reconocimiento laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021?	Determinar la relación entre el reconocimiento laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021	El reconocimiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021.		Comunicación laboral	Trabajadores que laboran en doble jornada	
			Comunicación con el jefe		7	
			Comunicación con los compañeros de trabajo	8		
			Motivación laboral	Planes de integración empresarial	9	

¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021?	Determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021.	Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021.	Gasto anual de la empresa en motivación al personal	10		
			Variable dependiente: Desempeño de los trabajadores			
¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021?	Determinar la relación entre la comunicación laboral y el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021.	La comunicación laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores del Área Operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Trabajo en equipo	Cantidad de trabajo realizado	11	Escala de Likert del 1 al 5 Totalmente en desacuerdo (Valor: 1) En desacuerdo (Valor: 2) Indiferente (Valor: 3) De acuerdo (Valor: 4) Totalmente de acuerdo (Valor: 5)
Creatividad	12					
Liderazgo	13					
Responsabilidad	14					
Políticas del personal	Capacitaciones al personal	15				
	Incentivos	16				
Resultados laborales	Reconocimientos	17				
	Cumplimiento de objetivos	18				
			Calidad de trabajo	19		
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnica e instrumento	Estadística a utilizar	
Tipo: Correlacional Diseño: No experimental y transversal		Población: 150 trabajadores del área operativa del Complejo Industrial Petrolero en Sucumbíos. Muestra: 108 trabajadores.		Encuesta Cuestionario	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 11

Resultados de investigación

Variable independiente: Satisfacción laboral.

Dimensión 1: Reconocimiento laboral

Tabla 10.

Satisfacción en sueldos y salarios de los trabajadores.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	43	40%
En desacuerdo	27	25%
Indiferente	23	21%
De acuerdo	10	9%
Totalmente de acuerdo	5	5%
TOTAL	108	100%

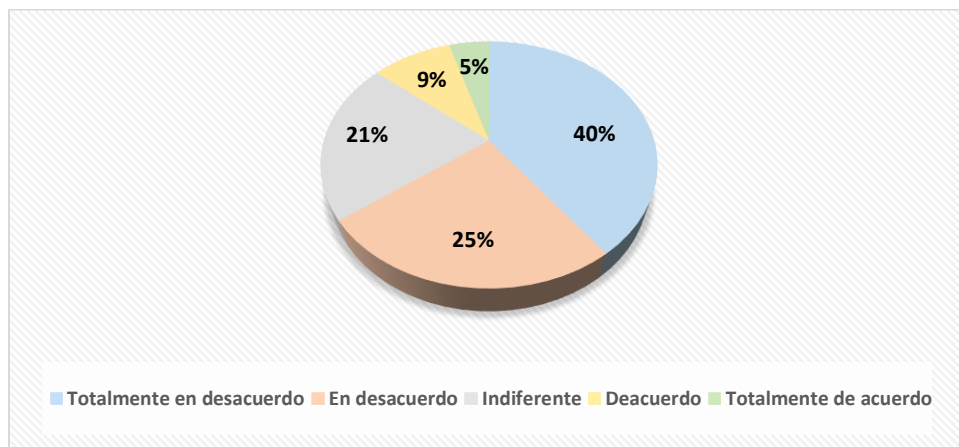


Figura 4. Satisfacción en sueldos y salarios de los trabajadores.

Interpretación: Según con la encuesta realizada, el 40% de los trabajadores se siente totalmente en desacuerdo e insatisfecho por el sueldo recibido en la empresa, seguido del 25% que está en desacuerdo, un 21% le es indiferente, y apenas un 9% y 5% están en total y parcial acuerdo respectivamente.

Tabla 11.

Remuneración extra para el trabajador.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	82	76%
En desacuerdo	10	9%
Indiferente	10	9%
De acuerdo	3	3%
Totalmente de acuerdo	3	3%
TOTAL	108	100%

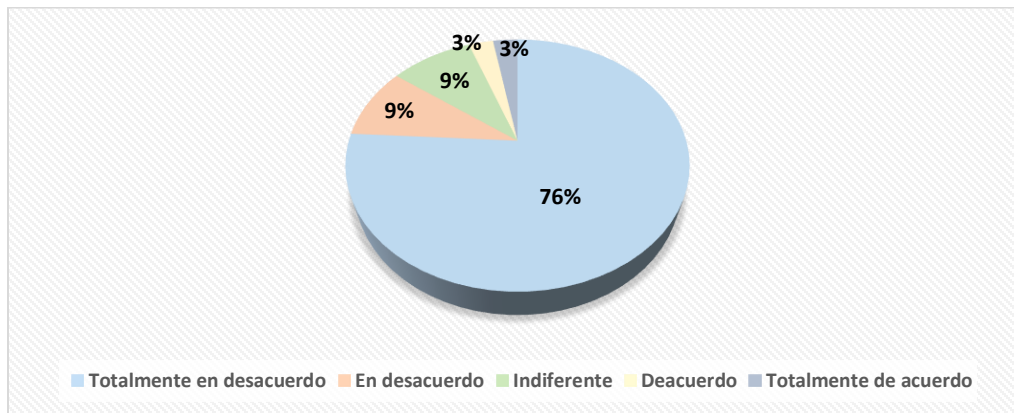


Figura 5. Remuneración extra para el trabajador.

Interpretación: El 76% de los trabajadores encuestados estuvo en total desacuerdo con las remuneraciones extras recibidas por su trabajo, es decir, la empresa no reconoce las horas extras efectuadas; seguido de un 9% que está en desacuerdo y le es indiferente, finalmente, un 3% respondió estar total y parcialmente de acuerdo con percibir una remuneración extra. Es de considerar que la empresa al ser petrolera estipula un sueldo fijo en el contrato laboral, el cual contempla a su vez turnos rotativo, donde ya están reflejadas las remuneraciones por su trabajo, las horas de entrada y salida y sus días libres fuera del campamento de trabajo.

Tabla 12.

Beneficios laborales recibidos.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	10	9%
En desacuerdo	9	8%
Indiferente	25	23%
De acuerdo	36	33%
Totalmente de acuerdo	28	26%
TOTAL	108	100%

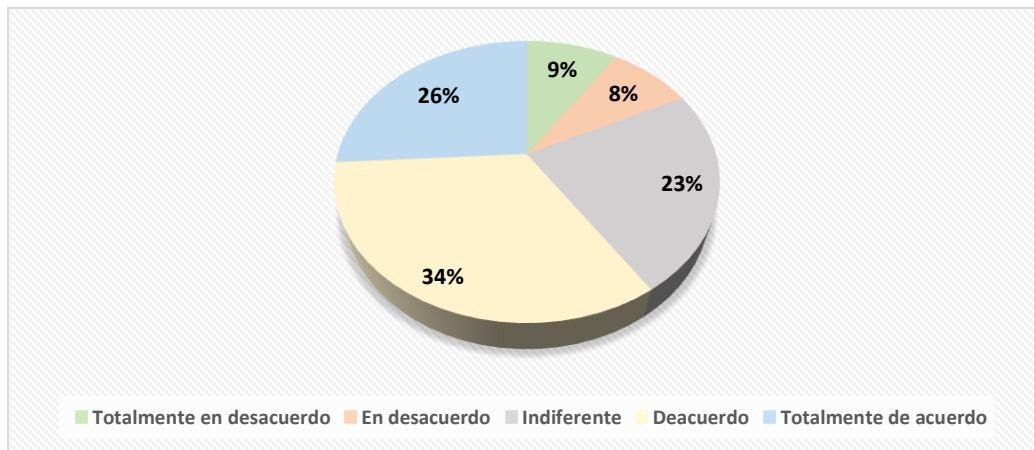


Figura 6. Beneficios laborales recibidos.

Interpretación: Un total del 33% de los trabajadores encuestados afirmó estar de acuerdo con los beneficios sociales recibidos, seguido del 26% que estuvo totalmente de acuerdo con tales beneficios, pues al ser una empresa legalmente constituida, contempla los beneficios sociales que el Código de Trabajo en el Ecuador determina, sin embargo, al 23% de los encuestados les pareció indiferente recibir los beneficios sociales, pues no hacen uso de la salud pública y otros beneficios, finalmente, un 9% y 8% estuvo total y parcialmente en desacuerdo con percibir los beneficios sociales.

Dimensión 2: Condiciones laborales

Tabla 13.

Equipos de seguridad laboral.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	42	39%
En desacuerdo	35	32%
Indiferente	21	19%
De acuerdo	5	5%
Totalmente de acuerdo	5	5%
TOTAL	108	100%

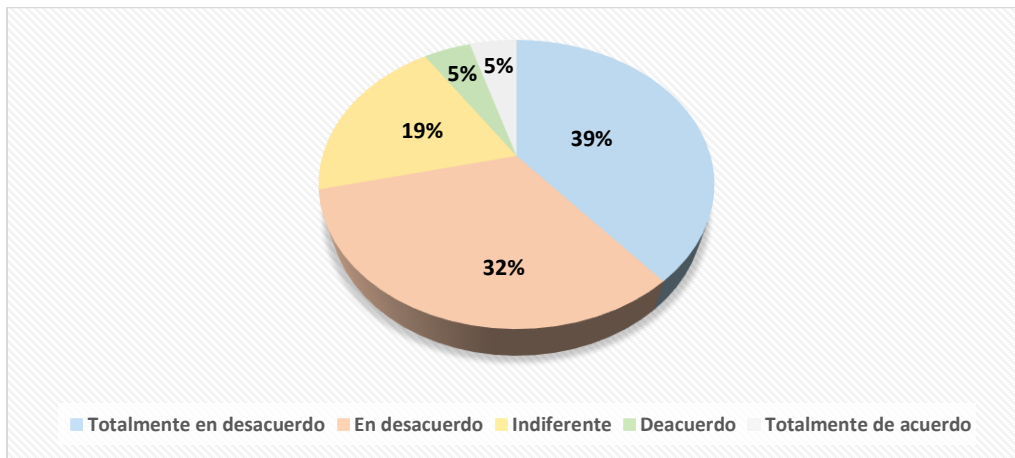


Figura 7. Equipos de seguridad laboral

Interpretación: El 39% de los encuestados afirmó estar totalmente en desacuerdo con los equipos de seguridad laboral, pues afirman que el mantenimiento es esporádico y escueto, otro 32% aseguró estar en desacuerdo por la misma razón, hay que destacar que el mantenimiento y renovación de ese tipo de máquinas industriales es altamente costoso; a un 19% les pareció indiferente la eficiencia de los equipos de seguridad en la petrolera; finalmente un 5% afirmó estar total y parcialmente de acuerdo con los equipos de seguridad laboral.

Tabla 14.

Exposición a trabajo forzosos.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	3	3%
De acuerdo	30	28%
Totalmente de acuerdo	75	69%
TOTAL	108	100%

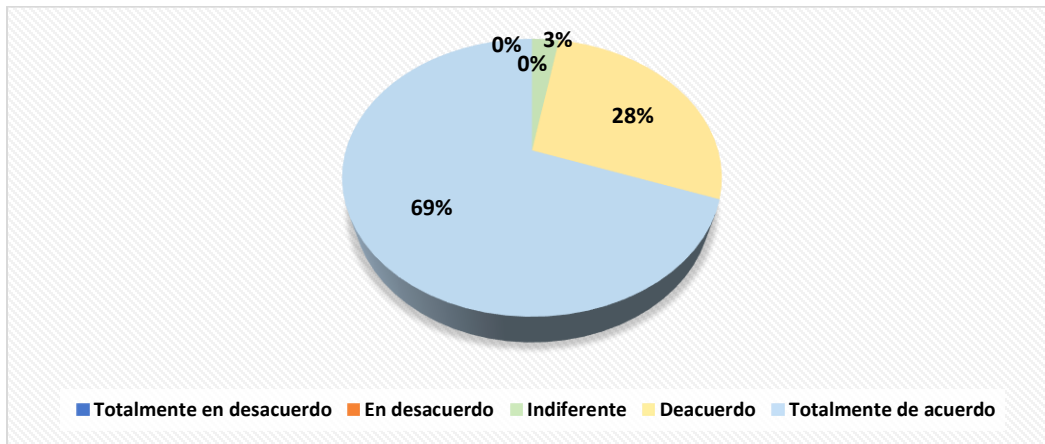


Figura 8. Exposición a trabajo forzoso.

Interpretación: El 69% de los trabajadores encuestados sostuvieron que están totalmente de acuerdo, a la gran cantidad de horas que laboran en condiciones de fuerza física, seguido del 28% de los trabajadores que están de acuerdo con la exposición al trabajo forzoso, y al 3% les pareció indiferente. Hay que destacar que, al ser una empresa petrolera, el trabajo es forzoso, hay un desgaste físico extremo, lo que hace agotar al trabajador, sumado a la extensión de la jornada laboral, hacen que el colaborador se sienta insatisfecho.

Tabla 15.

Trabajos a doble jornada laboral.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	61	56%
En desacuerdo	30	28%
Indiferente	10	9%
De acuerdo	3	3%
Totalmente de acuerdo	4	4%
TOTAL	108	100%

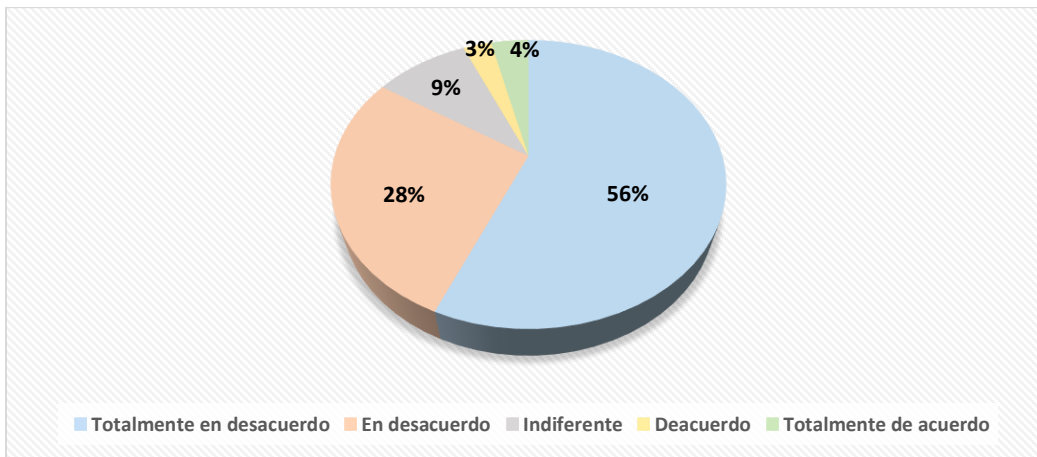


Figura 9. Trabajos a doble jornada laboral.

Interpretación: El 56% de los trabajadores afirmó estar totalmente en desacuerdo y el 28% en desacuerdo con laborar a doble jornada, lo que sumando se obtiene el 84% de los trabajadores encuestados no están satisfecho con trabajar a doble jornada; el 9% les parece indiferente trabajar o no doble turno; y un 4% y 3% afirmó estar total y parcialmente de acuerdo el laboral a doble jornada. Al ser una petrolera la actividad no debe paralizarse, por lo que varios operarios deben obligatoriamente doblar sus turnos laborales, por lo que en el largo plazo se queman en sus puestos de trabajo, sufriendo graves lesiones no sólo físicas sino psicológicas.

Dimensión 3: Comunicación laboral

Tabla 16.

Comunicación con el jefe.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	10	9%
En desacuerdo	29	27%
Indiferente	57	53%
De acuerdo	7	6%
Totalmente de acuerdo	5	5%
TOTAL	108	100%

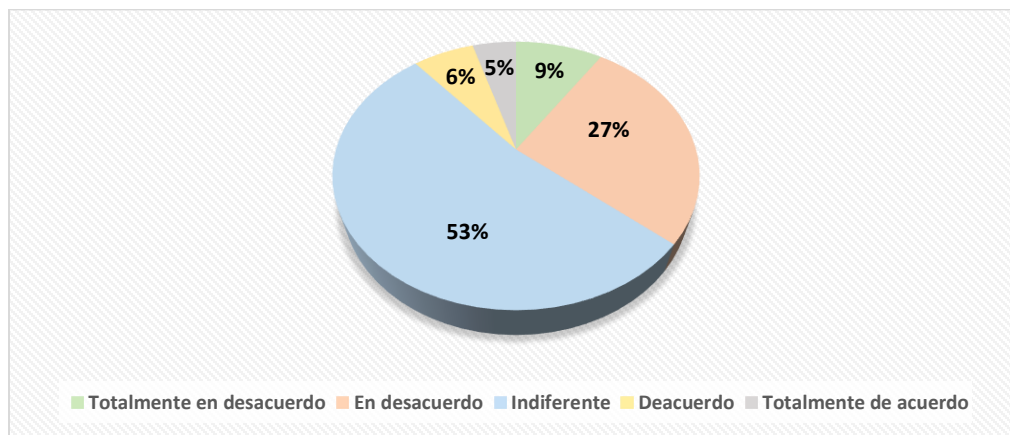


Figura 10. Comunicación con el jefe.

Interpretación: Un 53% de los encuestados afirmó estar indiferente con la comunicación con el jefe, ya que es un área en la cual, se realiza un trabajo monótono y no se mantiene relaciones de comunicación con los superiores; el 27% afirmó estar en desacuerdo con la comunicación con el jefe, es decir, no existe tal relación, el 9% está el total desacuerdo, y un 6% y 5% están en total y parcial acuerdo con los vínculos de comunicación que existen entre el jefe y el trabajador.

Tabla 17.

Comunicación con los compañeros de trabajo.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	7	6%
En desacuerdo	4	4%
Indiferente	10	9%
De acuerdo	55	51%
Totalmente de acuerdo	32	30%
TOTAL	108	100%

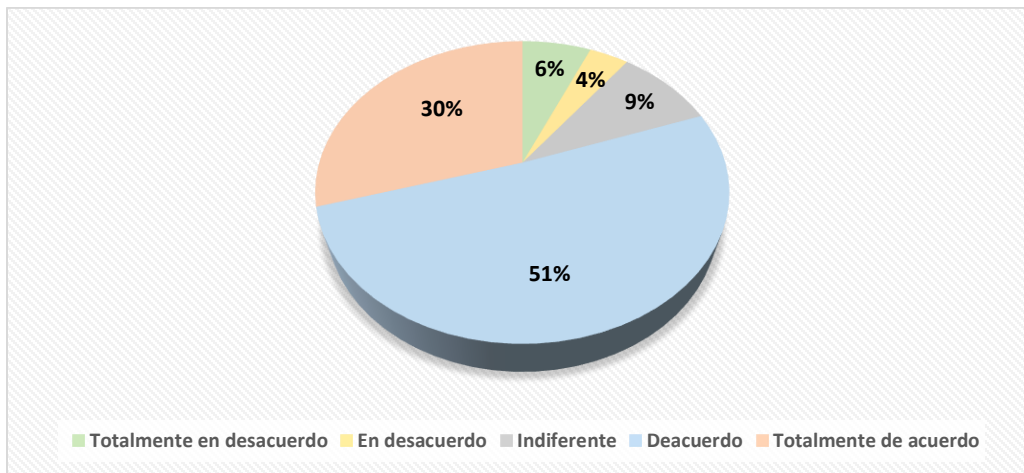


Figura 11. Comunicación con los compañeros de trabajo.

Interpretación: El 51% de los trabajadores encuestados afirmó estar de acuerdo con la comunicación entre los compañeros de trabajo, seguido del 30% que están totalmente de acuerdo con la comunicación entre compañeros, es decir, el 81% de los encuestados aseguró que existe compañerismo en el equipo de trabajo; al 9% le es indiferente tal vínculo, finalmente, un 6% y 4% están total y parcialmente en desacuerdo con que exista compañerismo en el grupo de trabajo. El área operativa es un lugar donde se extrae y produce el petróleo, por medio de máquinas industriales, y la comunicación entre compañeros es netamente laboral, se rescata el compañerismo que existe, sin embargo, se debería dar lugar al esparcimiento y motivación por medio de programas de integración laboral.

Dimensión 4: Motivación laboral

Tabla 18.

Planes de integración empresarial ejecutados.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	30	28%
En desacuerdo	34	31%
Indiferente	22	20%
De acuerdo	15	14%
Totalmente de acuerdo	7	6%
TOTAL	108	100%

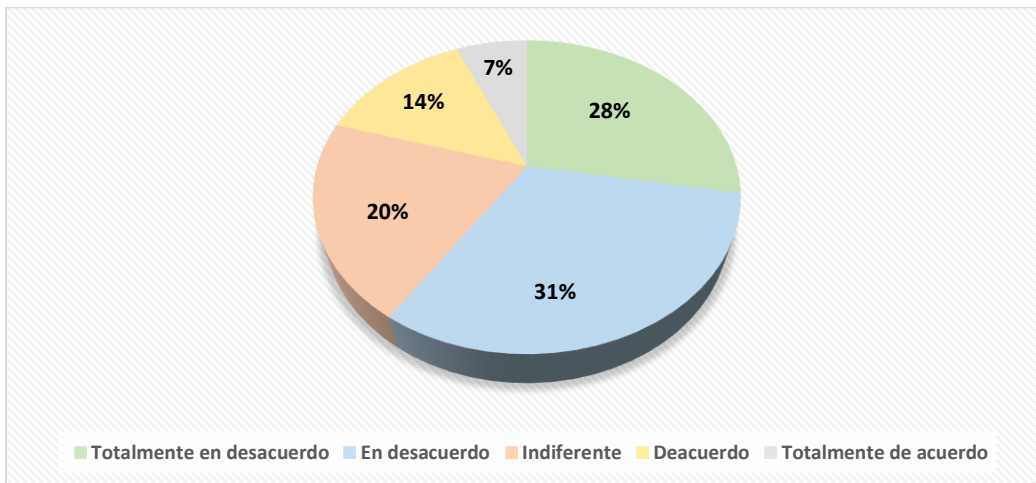


Figura 12. Planes de integración empresarial ejecutados.

Interpretación: El 31% y el 28% de los encuestados afirmaron estar parcial y totalmente en desacuerdo con los planes de integración empresarial ejecutados, más de la mitad de los trabajadores se siente insatisfecho por ejecución de tales planes; el 20% le es indiferente tales planes de integración; y un 14% y 6% estuvo parcial y totalmente de acuerdo con la ejecución de los planes de integración empresarial en la empresa. Hay que destacar que la empresa se enfoca a la producción petrolera y deja de lado la integración del equipo de trabajo, lo que es perjudicial, pues detiene el desempeño de los trabajadores.

Tabla 19.

Gasto anual de la empresa en motivación personal.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	28	26%
En desacuerdo	35	32%
Indiferente	23	21%
De acuerdo	14	13%
Totalmente de acuerdo	8	7%
TOTAL	108	100%

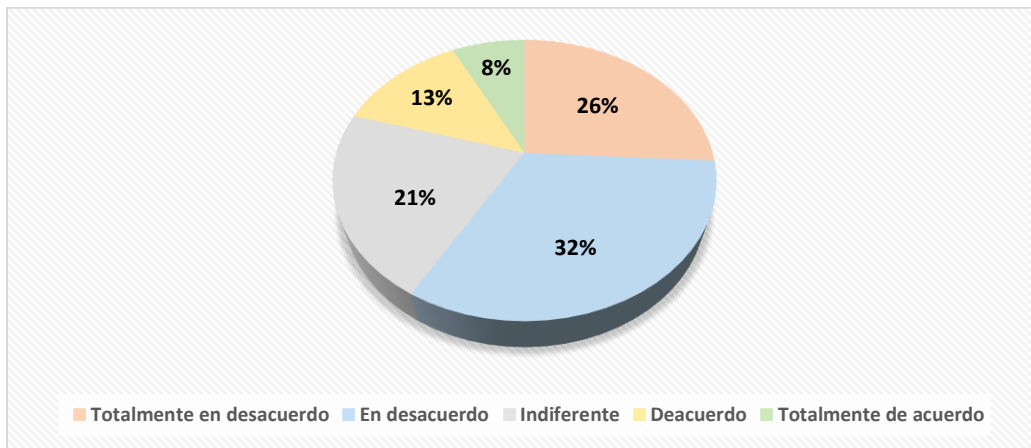


Figura 13. Gasto anual de la empresa en motivación personal.

Interpretación: El 32% de los trabajadores encuestados aseguró estar en desacuerdo con el gasto anual de la empresa en motivación personal, seguido de un 26% que estuvo en total desacuerdo con el gasto que genera la empresa en motivar el empleado; a un 21% le es indiferente que la empresa gaste en motivación personal, finalmente, un 13% y 8% le es parcial y totalmente de acuerdo el gasto anual de la empresa en motivación. Se puede constatar que la empresa petrolera no realiza un gasto representativo en motivación personal, pues es una debilidad que presenta la organización, los trabajadores están sometidos a turnos rotativos y a un sueldo sin incentivos por horas extras.

Variable dependiente: Desempeño de los trabajadores.

Dimensión 1: Trabajo en equipo

Tabla 20.

Cantidad de trabajo realizado.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	56	52%
En desacuerdo	37	34%
Indiferente	8	7%
De acuerdo	4	4%
Totalmente de acuerdo	3	3%
TOTAL	108	100%

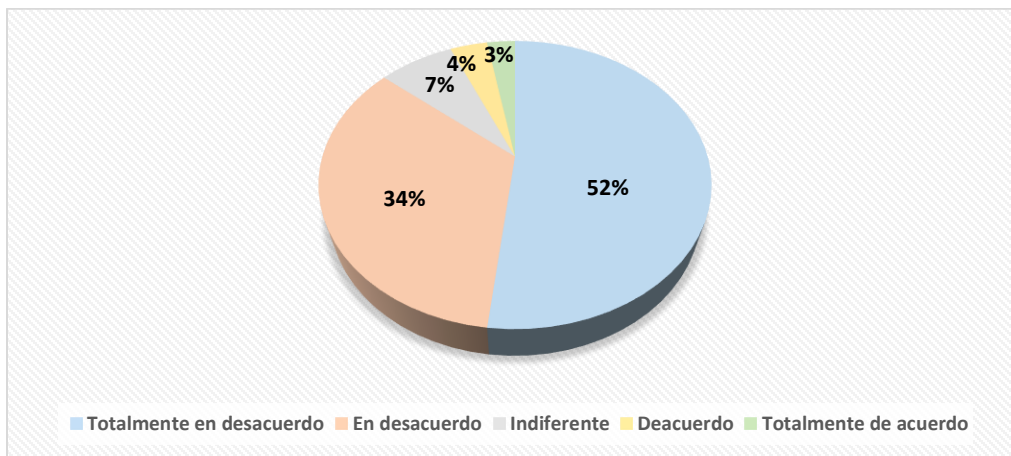


Figura 14. Cantidad de trabajo realizado.

Interpretación: El 52% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo con la cantidad de trabajo que se realiza en la jornada laboral, seguido del 34% que asegura estar en desacuerdo; un 7% le es indiferente la cantidad de trabajo realizado, y un 4% y 3% está parcial y totalmente de acuerdo con la cantidad de trabajo realizado. Lo que corrobora el hecho de jornadas laborales extensas debido a una producción que no se paraliza, sin incentivos laborales, lo que paraliza al trabajador y no refleja un desempeño laboral óptimo.

Tabla 21.

Creatividad en el equipo de trabajo.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	8	7%
En desacuerdo	22	20%
Indiferente	62	57%
De acuerdo	11	10%
Totalmente de acuerdo	5	5%
TOTAL	108	100%

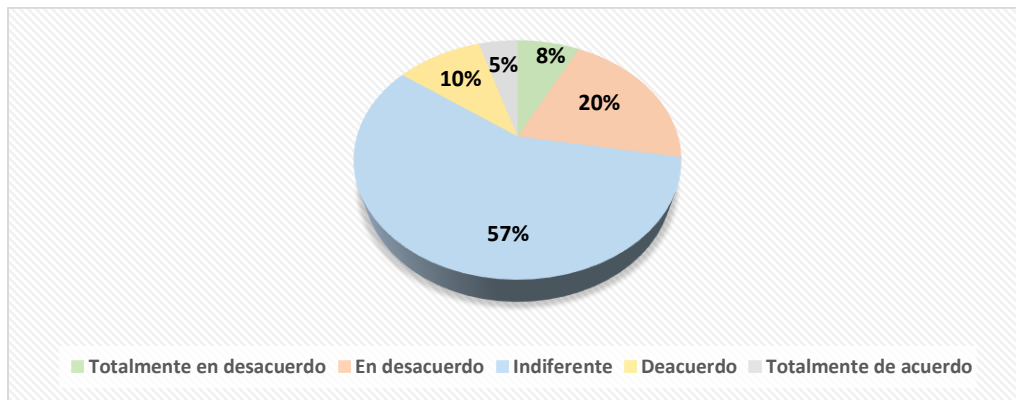


Figura 15. Creatividad en el equipo de trabajo.

Interpretación: El 57% de los trabajadores encuestados afirmaron estar indiferentes con la creatividad en el equipo de trabajo, seguido del 20% que está en desacuerdo, y el 10% de acuerdo con la creatividad en el equipo de trabajo; finalmente un 8% y un 5% están total y parcialmente de acuerdo con la consideración que le dan a la creatividad del trabajador en la empresa, es un porcentaje relativamente bajo, donde no consideran y valoran el esfuerzo en una jornada laboral.

Tabla 22.

Liderazgo en el equipo de trabajo.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	36	33%
En desacuerdo	28	26%
Indiferente	26	24%
De acuerdo	10	9%
Totalmente de acuerdo	8	7%
TOTAL	108	100%

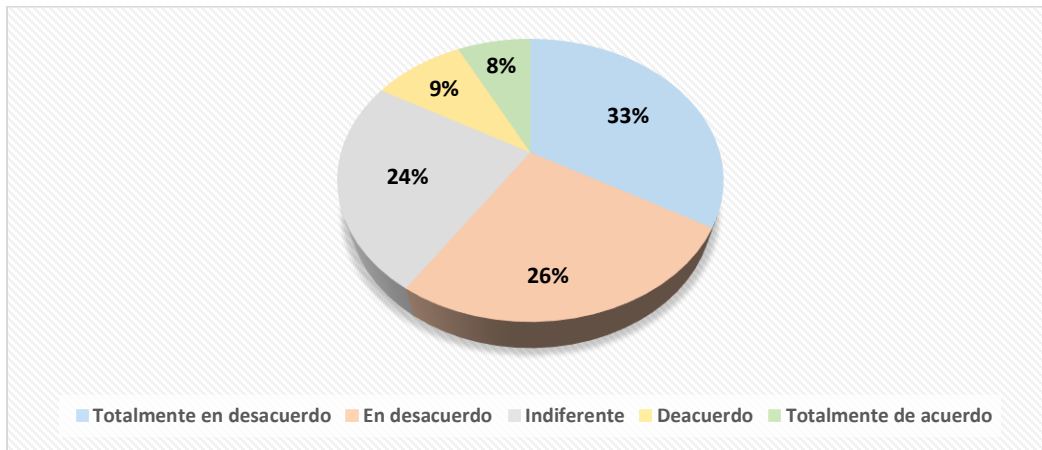


Figura 16. Liderazgo en el equipo de trabajo.

Interpretación: El 33% de los encuestados sostuvieron estar en total desacuerdo en que exista liderazgo en el equipo de trabajo, otro 26% afirma no existir tal liderazgo; otro 24% le es indiferente y apenas un 9% y 8% afirma estar parcial y totalmente de acuerdo con el liderazgo del grupo de trabajo. Esto evidencia un grave resultado al no existir liderazgo, debilita la producción y la organización en las actividades realizadas.

Tabla 23.

Responsabilidad en las tareas encomendadas.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	3	3%
Indiferente	12	11%
De acuerdo	25	23%
Totalmente de acuerdo	66	61%
TOTAL	108	100%

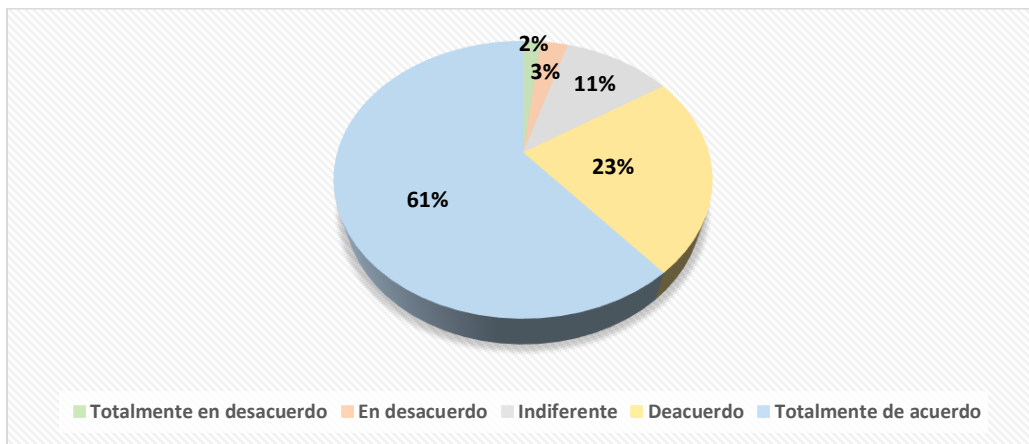


Figura 17. Responsabilidad en las tareas encomendadas.

Interpretación: El 61% de los encuestados afirmó tener total responsabilidad en las tareas encomendadas, seguido del 23% que dijo eran responsables en cada actividad asignada y para la cual fue contratado; otro 11% le es indiferente ser responsable con el trabajo, pues sólo trabajan por necesidad y no tienen la perspectiva de un liderazgo o progreso individual y/o grupal, finalmente, otro 3% y 2% parcial y totalmente seguros de no ser responsables en su trabajo y área.

Dimensión 2: Políticas del personal

Tabla 24.

Capacitaciones realizadas al personal.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	22	20%
En desacuerdo	36	33%
Indiferente	45	42%
De acuerdo	3	3%
Totalmente de acuerdo	2	2%
TOTAL	108	100%

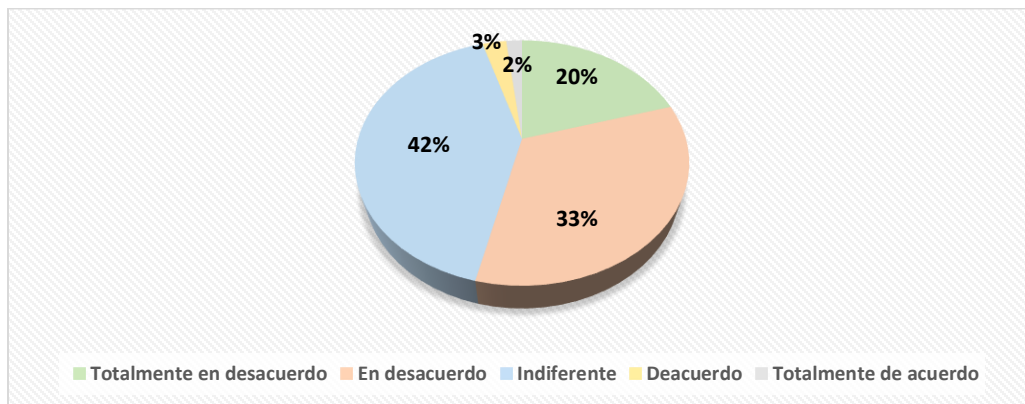


Figura 18. Capacitaciones realizadas al personal.

Interpretación: El 42% de los encuestados le es indiferente o irrelevante que existan capacitaciones en el área operativa de la petrolera, seguido de un 33% que asegura no haber recibido capacitaciones en el personal, un 20% está totalmente seguro de no haber recibido tales capacitaciones, apenas un 3% y 2% afirma estar parcial y totalmente seguro de haber recibido las capacitaciones, respectivamente. Esto es perjudicial porque según estos resultados la empresa no invierte en capacitar al personal del área operativa, lo cual desmotiva al trabajador e incide en su desempeño laboral.

Tabla 25.

Incentivos por su trabajo realizado.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	75	69%
En desacuerdo	20	19%
Indiferente	10	9%
De acuerdo	2	2%
Totalmente de acuerdo	1	1%
TOTAL	108	100%

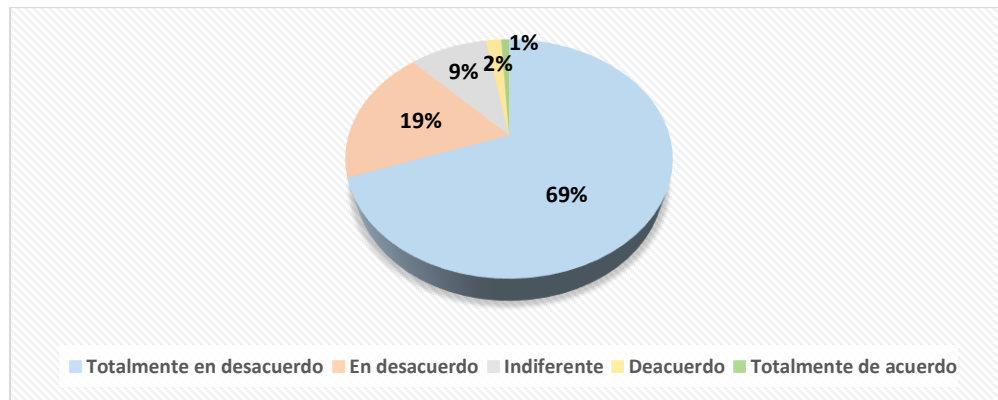


Figura 19. Incentivos por su trabajo realizado.

Interpretación: El 69% del personal encuestado afirmó estar totalmente seguro de no haber recibido incentivos por el trabajo realizado, seguido del 19% que estuvo seguro de no haber recibido tales incentivos, para el 9% le es irrelevante los incentivos por el trabajo realizado, y finalmente un 2% y un 1% estuvo parcial y totalmente seguro de haber recibido los incentivos en el trabajo realizado.

Tabla 26.

Reconocimientos por su trabajo realizado.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	75	69%
En desacuerdo	20	19%
Indiferente	10	9%
De acuerdo	2	2%
Totalmente de acuerdo	1	1%
TOTAL	108	100%

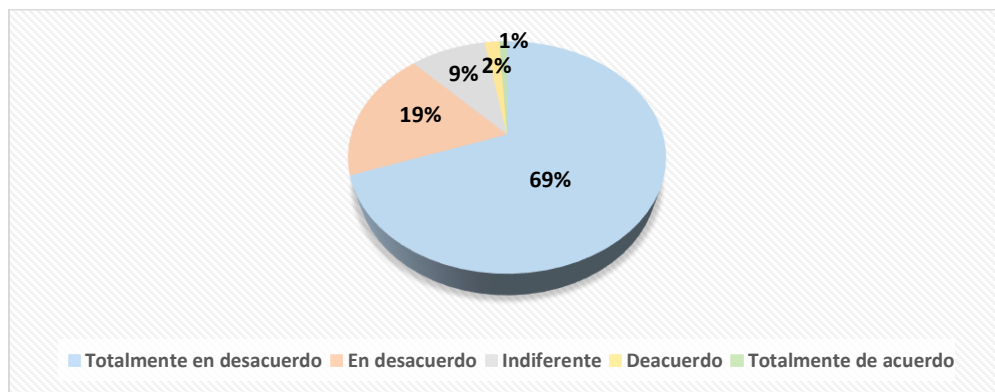


Figura 20. Reconocimientos por su trabajo realizado.

Interpretación: El 69% de los encuestados negaron totalmente haber recibido algún reconocimiento por el trabajo realizado; seguido del 19% que dijeron no haber recibido reconocimiento por las tareas encomendadas; el 9% les fue indiferente recibir o no reconocimientos, aunque el 2% afirmó sí haber recibido dichos reconocimientos, y el 1% estuvo totalmente convencido de haberlos recibido, que sería el jefe del área operativa, sin embargo, los colaboradores no han recibido tales reconocimientos.

Dimensión 3: Resultados laborales

Tabla 27.

Cumplimiento de tareas como prioridad del trabajo en equipo.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	21	19%
En desacuerdo	28	26%
Indiferente	55	51%
De acuerdo	2	2%
Totalmente de acuerdo	2	2%
TOTAL	108	100%

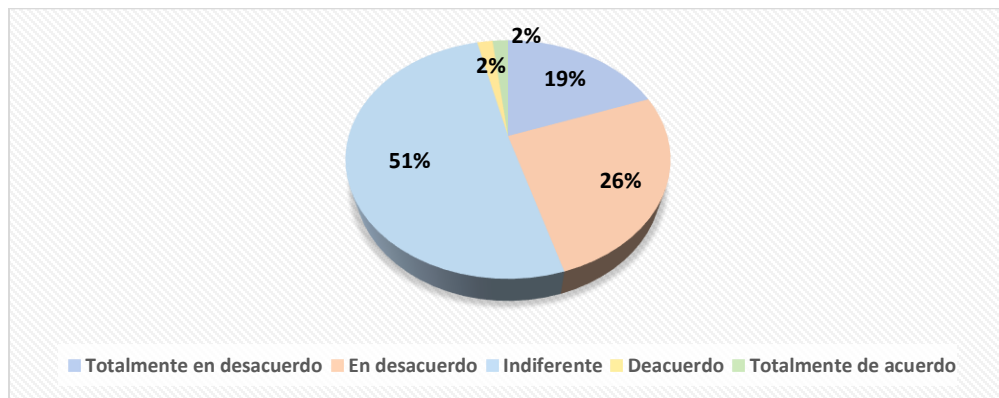


Figura 21. Cumplimiento de tareas como prioridad del trabajo en equipo.

Interpretación: El 51% de los encuestados afirmaron que le es indiferente el cumplimiento de tareas como prioridad para el trabajo en equipo, esto es perjudicial, pues si se paraliza la producción o el equipo de trabajo, sería catastrófico no sólo como pérdida para la empresa sino, a nivel nacional porque representaría una restricción en la producción de crudo para el Ecuador, al ser un país petrolero, depende de dicho ingreso; el 26% afirmó estar en desacuerdo es decir no ven como prioridad el cumplimiento de tareas en el grupo de trabajo; el 19% en total desacuerdo, lo que sumaría el 45% de insatisfacción laboral en el cumplimiento de tareas y bajo desempeño; finalmente, el 2% están en total y parcial acuerdo con la relevancia en el cumplimiento de tareas en la organización.

Tabla 28.

Calidad de trabajo realizado.

Opciones	Valores absolutos	Valores relativos
Totalmente en desacuerdo	16	15%
En desacuerdo	12	11%
Indiferente	67	62%
De acuerdo	8	7%
Totalmente de acuerdo	5	5%
TOTAL	108	100%

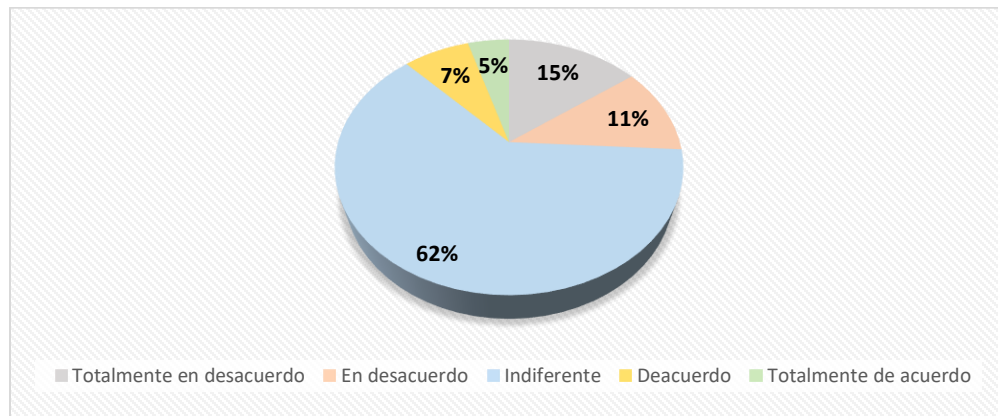


Figura 22. Calidad de trabajo realizado.

Interpretación: El 62% de los trabajadores encuestados afirmaron que es indiferente la calidad del trabajo realizado, por lo que su actividad en el área operativa es repetitiva, es decir, se dedican a una sola tarea, sin darle valor agregado al proceso productivo, por lo que el 15% de encuestados sostuvieron que están totalmente en desacuerdo con la eficiencia en el trabajo, seguido del 11% que está en desacuerdo. Finalmente, un 7% y 5% afirmaron estar parcial y totalmente de acuerdo con la calidad del trabajo que realizan, aunque esto no es medido por un jefe o dueño, los trabajadores sienten que no es relevante contestar o modificar la realidad.