



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

**Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Administrativas
Escuela Profesional de Administración**

**La Satisfacción laboral y el Rendimiento en el personal
administrativo de las oficinas de la Agencia de
Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN,
sede Lima, 2020**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Marcos Teo CAMPOS CAICHIHUA

ASESOR

Dr. Manuel Jorge ESPINOZA ALTAMIRANO

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Campos, M. (2023). *La Satisfacción laboral y el Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Marcos Teo Campos Caichihua
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72012275
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-3239-7645
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Manuel Jorge Espinoza Altamirano
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	25511133
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2473-7213
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	José Antonio Elgegren Apuela
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09929287
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Pedro Herbert Jaime Valencia Pomareda
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07195979
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	José Manuel Martel Garay
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	42256507
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.3.4.6 Capital y talento humano

Grupo de investigación	No Aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Isidro Avenida: Canaval y Moreyra Nº: 150 Latitud: -12.097020 Longitud: -77.024288
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2020-2023
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Teoría organizacional http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03



Acta de Sustentación N° 0012/V-FCA-EPA/2023
Modalidad de Sustentación de Tesis
Ley Universitaria N° 30220
Resolución Rectoral N° 00744-R-20
Resolución Rectoral N° 007615-2023-R/UNMSM
Resolución Decanal N° 001876-2022-D-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 0001/V-FCA-EPA/2023
Resolución Directoral N° 000076-2023-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000095-2023-EPA-FCA/UNMSM

Lima, 18 de diciembre del 2023

Siendo las 10:30 horas y reunido el Jurado Evaluador integrado por los siguientes docentes:

Presidente : Dr. José Antonio Elgegren Apuela
Miembro : Dr. Pedro Herbert Jaime Valencia Pomareda
Miembro : Mg. José Manuel Martel Garay
Docente Asesor : Dr. Manuel Jorge Espinoza Altamirano

Para evaluar el proceso de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración del bachiller:

Marcos Teo Campos Caichihua

Los integrantes del Jurado Evaluador califican con Diecisiete (17) APROBADO
CON MENCIÓN HONROSA a la sustentación de la Tesis titulada “La Satisfacción laboral y el Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020”; de acuerdo con la Legislación Universitaria y a la documentación sustentatoria que se acredita, en mérito de lo cual, el Jurado Evaluador lo declara APTO para que se le otorgue el Título Profesional de:

Licenciado en Administración

Conforme a las Disposiciones Legales vigentes, siendo las 11:20 horas se levanta la sesión y en fe de lo actuado firma la presente:

Dr. José Antonio Elgegren Apuela
Presidente

Dr. Pedro Herbert Jaime Valencia Pomareda
Miembro

//////.....



...../

REF.: Acta de Sustentación N° 0012/V-FCA-EPA/2023 Modalidad de Sustentación de Tesis

Mg. José Manuel Martel Garay
Miembro

Dr. Manuel Jorge Espinoza Altamirano
Docente Asesor

Dr. Juan Victoriano Castillo Maza
V° B° Director
Escuela Profesional de Administración

Dr. Mauro Aparu Granados Maguiño
V° B° Vicedecano Académico de Pregrado
Facultad de Ciencias Administrativas



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Manuel Jorge Espinoza Altamirano, en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Decanal N° 001876-2022-D-FCA/UNMSM de la tesis, cuyo título es "La Satisfacción laboral y el Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020", presentada por el bachiller Marcos Teo Campos Caichihua para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 10% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título correspondiente.

Firma del asesor:

DNI: 25511133

Nombres y apellidos del asesor: Manuel Jorge Espinoza Altamirano



Huella digital

DEDICATORIA

A mi madre por su cariño y apoyo incondicional en todo momento de mi formación y a mi padre por enseñarme que la persistencia es la clave para el logro de las metas.

AGREDECIMIENTO

A Dios por mantener a salvo a mis familiares y a mí en épocas tan difíciles. A mi asesor y maestro el Dr. Manuel Espinoza quien me brindó su apoyo y tiempo. A las personas que fueron partícipes de esta investigación y en especial a aquellos que partieron al cielo.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	i
AGREDICIMIENTO	ii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPITULO I	1
1. Planteamiento del Problema	1
1.1 Descripción de la Situación Problemática	1
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación de la Investigación	5
1.4.1 Importancia de la Investigación	5
1.4.2 Viabilidad de Investigación	8
1.5 Limitaciones del Estudio.....	8
CAPITULO II.....	9

2. Marco Teórico.....	9
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	9
2.1.1 Antecedentes Nacionales	9
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	15
2.2 Bases Teóricas	18
2.2.1 Antecedentes de Satisfacción Laboral	18
2.2.2 Definición de Satisfacción Laboral.....	19
2.2.3 Importancia de la Satisfacción Laboral.....	21
2.2.4 Dimensiones de la Satisfacción Laboral	22
2.2.5 Teorías de la satisfacción laboral y de la motivación	23
2.2.5 Definición del Rendimiento Laboral	29
2.2.6 Importancia del Rendimiento Laboral	30
2.2.7 Modelos de medición de Rendimiento Laboral	31
2.2.8 Dimensiones del Rendimiento Laboral.....	33
2.2.9 La Satisfacción Laboral y el Rendimiento laboral.....	34
2.3 Definición de términos básicos.....	34
CAPITULO III.....	35
3. Hipótesis y Variables	35
3.1 Formulación de Hipótesis	35
3.1.1 Hipótesis General.....	35
3.1.2 Hipótesis Especificas	36

3.2 Identificación de variables y definición operacional	36
CAPITULO IV.....	37
4. Metodología	37
4.1 Diseño Metodológico.....	37
4.1.1 Tipo de Investigación.....	37
4.1.2 Diseño de Investigación.....	38
4.2 Diseño Muestral.....	38
4.2.1 Población.....	38
4.2.2 Muestra y Cálculo de la Muestra	39
4.2.3 Técnica de Muestreo	40
4.3 Técnicas e Instrumento de Recolección de Información	40
4.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información.....	41
4.5 Aspectos éticos.....	41
4.6 Validación del instrumento	42
CAPITULO V.....	44
5. Resultados.....	44
5.1 Presentación y Análisis de los resultados	44
5.1.1 Resultados por preguntas de la variable Satisfacción laboral.....	45
5.1.2 Resultados por preguntas de la variable Rendimiento	53
5.1.3 Resultados agrupados – Satisfacción laboral.....	61
5.1.4 Resultados agrupados – Rendimiento.....	67

5.2 Contrastación de hipótesis	71
5.2.1 Hipótesis general.....	72
5.2.2 Hipótesis específicas.....	73
5.3 Discusión de resultados.....	77
5.4 Conclusiones	82
5.5 Recomendaciones	83
Referencias bibliográficas.....	85
ANEXO 01 – Matriz de Consistencia.....	91
ANEXO 02 – Matriz de Operacionalización de variables.....	93
ANEXO 03 – Instrumentos de investigación.....	95
ANEXO 04 – Validez del instrumento	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados del análisis de confiabilidad de la variable Satisfacción Laboral.....	42
Tabla 2 Resultados del análisis de confiabilidad de la variable Rendimiento	42
Tabla 3 Resultado del análisis de confiabilidad de las variables Satisfacción Laboral- Rendimiento.....	42
Tabla 4 Resultado del estadístico de validez de la variable Satisfacción laboral	43
Tabla 5 Resultado del estadístico de validez de la variable Rendimiento	43
Tabla 6 Género de los encuestados	44
Tabla 7 Régimen laboral al que pertenece	44
Tabla 8 Pregunta 1. Cuenta con capacitaciones que potencian su conocimiento	45
Tabla 9 Pregunta 2. Obtiene reconocimiento del jefe inmediato por el trabajo que efectúa correctamente.....	45
Tabla 10 Pregunta 3. Cuenta con la autonomía para el desarrollo de sus tareas	46
Tabla 11 Pregunta 4. Cuenta con jefes competentes para el desarrollo de sus actividades....	47
Tabla 12 Pregunta 5. Las tareas que se le asignan resultan desafiantes fomentando su creatividad.....	47
Tabla 13 Pregunta 6. Dispone de un horario flexible (trabajo remoto) para el desarrollo de sus actividades	48
Tabla 14 Pregunta 7. La asignación diversificada de funciones/tareas lo mantiene activo en su trabajo.....	49
Tabla 15 Pregunta 8. Cuenta con supervisión por parte de los jefes y/o superiores permitiéndole retroalimentarse	49
Tabla 16 Pregunta 9. Cuenta con la supervisión del correcto funcionamiento de los medios técnicos (equipos/sistemas) de los cuales hace uso para realizar adecuadamente su trabajo ..	50
Tabla 17 Pregunta 10. Posee una buena relación con sus compañeros de trabajo.....	51

Tabla 18 Pregunta 11. Cuenta con una buena relación con su jefe inmediato.....	52
Tabla 19 Pregunta 12. Considera que obtiene una remuneración acorde al puesto que desempeña.....	52
Tabla 20 Pregunta 13. Tiene conocimiento en todas las tareas que desempeña en su trabajo	53
Tabla 21 Pregunta 14. Participa activamente en los trabajos en equipo	54
Tabla 22 Pregunta 15. Desarrolla con seguridad (confianza) sus tareas del trabajo.....	54
Tabla 23 Pregunta 16. Apoya por iniciativa propia a sus compañeros de trabajo en tareas que requieren de ayuda	55
Tabla 24 Pregunta 17. Fomenta la comunicación en su ambiente de trabajo	55
Tabla 25 Pregunta 18. Planifica su trabajo para evitar vacíos y cumplirlos en su totalidad...	56
Tabla 26 Pregunta 19. Organiza su trabajo, de manera que puede hacerlo en el tiempo establecido.....	57
Tabla 27 Pregunta 20. Considera que las tareas que realiza cumplen con los estándares exigidos.....	57
Tabla 28 Pregunta 21. Ingresa puntualmente a su horario laboral.....	58
Tabla 29 Pregunta 22. Asiste a las reuniones/capacitaciones que se le solicita.....	59
Tabla 30 Pregunta 23. Realiza sus tareas y/o actividades del trabajo de ser posible en un menor tiempo del establecido	59
Tabla 31 Pregunta 24. Es capaz de realizar las tareas y/o actividades asignadas dentro del tiempo establecido	60
Tabla 32 Pregunta 25. Es capaz de realizar su trabajo de forma correcta dentro del horario laboral	61
Tabla 33 Variable Satisfacción laboral	61
Tabla 34 Dimensión Índole del trabajo.....	62
Tabla 35 Dimensión Supervisión.....	63

Tabla 36 Dimensión Compañeros de trabajo.....	64
Tabla 37 Dimensión Pago remunerativo.....	65
Tabla 38 Variable Rendimiento	67
Tabla 39 Dimensión Características del trabajador	68
Tabla 40 Dimensión Comportamiento del trabajador.....	69
Tabla 41 Dimensión Resultados de la productividad.....	70
Tabla 42 Tabla de valores de correlación	71
Tabla 43 Coeficiente de correlación de Spearman, Satisfacción laboral-Rendimiento	72
Tabla 44 Coeficiente de correlación de Spearman, Índole del trabajo-Rendimiento	73
Tabla 45 Coeficiente de correlación de Spearman, Supervisión-Rendimiento	74
Tabla 46 Coeficiente de correlación de Spearman, Compañeros de trabajo-Rendimiento	75
Tabla 47 Coeficiente de correlación de Spearman, Pago remunerativo-Rendimiento	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia de la variable Satisfacción laboral	62
Figura 2. Frecuencia de la dimensión Índole del trabajo	63
Figura 3 Frecuencia de la dimensión Supervisión	64
Figura 4. Frecuencia de la dimensión Compañeros de trabajo	65
Figura 5. Frecuencia de la dimensión Pago remunerativo	66
Figura 6. Frecuencia de la variable Rendimiento	67
Figura 7. Frecuencia de la dimensión Características del trabajador	68
Figura 8. Frecuencia de la dimensión Comportamiento del trabajador	69
Figura 9. Frecuencia de la dimensión Resultados de la productividad.....	70

RESUMEN

El mundo actual está inmerso en la competitividad y más aún a partir del año 2020 donde la pandemia del COVID-19 ha causado nuevos desafíos, las empresas deben superarse constantemente y su recurso humano es determinante, por ello la importancia de hacerle estudios, la satisfacción laboral es un factor de gran incidencia que puede ser influenciador en otros factores, como el rendimiento, entonces un trabajador satisfecho tendría un rendimiento mayor, contribuyendo en las metas de la organización.

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción y el rendimiento del personal administrativo de una organización pública, para así brindar recomendaciones que sean en beneficio de estos. Se empleó una investigación cuantitativa, alcance correlacional y con diseño no experimental-corte transversal. Para recolectar la información se utilizó el cuestionario bajo escala de Likert.

El análisis de resultados comprobó que hay existencia de correlación positiva entre las dos variables, con un coeficiente de Spearman de 0,392 y significancia de 0,007. Se pudo determinar que las cuatro dimensiones de la satisfacción guardan relación significativa con la variable rendimiento. Entre los hallazgos se tiene: la mitad del personal está altamente satisfecho, así mismo, que muestra un correcto rendimiento.

Palabras clave: Satisfacción laboral, rendimiento laboral, organización

ABSTRACT

The current world is immersed in competitiveness and even more so from the year 2020 where the COVID-19 pandemic has caused new challenges, companies must constantly improve themselves and their human resources are decisive, therefore the importance of studying them, the satisfaction Labor is a factor of great incidence that can influence other factors, such as performance, so a satisfied worker would have a higher performance, contributing to the goals of the organization.

The objective of this research was to determine the relationship between the satisfaction and performance of the administrative staff of a public organization, in order to provide recommendations that benefit them. A quantitative research, correlational scope and non-experimental cross-sectional design was used. To collect the information, the Likert scale questionnaire was used.

The analysis of results confirmed that there is a positive correlation between the two variables, with a Spearman coefficient of 0.392 and significance of 0.007. It was possible to determine that the four dimensions of satisfaction are significantly related to the performance variable. Among the findings we have: half of the staff is highly satisfied, likewise, that it shows a correct performance.

Keywords: Job satisfaction, job performance, organization

INTRODUCCIÓN

El contexto actual ocasionado por la pandemia a causa del virus COVID-19 generó una serie de desafíos para las empresas/organizaciones, muchas dejaron de existir y otras se vieron obligadas a ajustarse al entorno de la nueva realidad, por lo que resulta importante conocer los niveles de satisfacción laboral y rendimiento, ya que diversos estudios señalan que existe relación entre estas variables, consecuentemente podría inferirse que un trabajador satisfecho tendría un mejor rendimiento laboral, lo que contribuiría a una mayor productividad y éxito en la organización.

Por ello el presente estudio de investigación realizado al personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-ProInversión, sede Lima durante el 2020, buscó identificar la relación que existe entre la variable Satisfacción laboral y la variable Rendimiento.

La estructura de la investigación es de la siguiente manera

El primer capítulo se expuso la situación problemática, seguido de la formulación del problema general y los específicos, también se planteó el objetivo general y los específicos, se desarrolló la justificación de la investigación la cual engloba la importancia y viabilidad, finalmente se mencionó las limitantes que se encontraron durante todo el desarrollo de la investigación.

En el segundo capítulo se desarrolló el marco teórico el cual abarca investigaciones tanto nacionales e internacionales que sirven de apoyo como antecedentes. A su vez se hizo una revisión amplia de la literatura de las variables Satisfacción laboral y Rendimiento, de tal forma que sirva como fuente para las bases teóricas.

El tercer capítulo se presentó el planteamiento de la hipótesis general y de las específicas, también se da la identificación de las variables las cuales se desglosan en dimensiones permitiendo un mejor análisis.

El cuarto capítulo se describió la metodología, la cual contiene el diseño metodológico presentando un tipo de enfoque de investigación cuantitativo, de alcance correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. También se presenta a la población, el cálculo de la muestra y la técnica utilizada. Para la obtención de la información se presentan la técnica de encuesta y el instrumento llamado cuestionario. Finalmente se describió el uso de un programa estadístico informático para el procesamiento de datos.

En el quinto capítulo se evidenció los resultados obtenidos, a través de un análisis de resultados por preguntas y resultados agrupados para cada variable para un mejor entendimiento. De esta forma se permite generar la contrastación de hipótesis y acorde a lo obtenido se presentó la discusión de resultados la cual permite contrastar si la presente investigación es similar a otras investigaciones anteriores, se dio las conclusiones para una puntual precisión de resultados y finalmente las recomendaciones respectivas en beneficio de la organización.

La Satisfacción laboral y el Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

CAPITULO I

1. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la Situación Problemática

El siglo XXI, es una era que augura grandes cambios, gracias a la globalización el mundo se encuentra más interconectado lo que ha resultado beneficioso en muchos aspectos, es ahora posible comunicarse de extremo a extremo mediante una llamada desde un teléfono móvil, existen programas de interacción mediante un ordenador para facilitar los trabajos, la creación de una nube que puede almacenar cantidades imaginables de datos de manera online, entre otras cosas más, sin embargo, con ello la competitividad ha ido aumentando. Las organizaciones han tenido que ir acoplándose a las nuevas exigencias, componentes como la producción, tecnología y financiamiento se han ido innovando, si bien el recurso humano no tiene innovaciones propias, las exigencias que influyen en esta son de gran relevancia y son clave para el crecimiento y logro de una organización.

De acuerdo con Rubio & Aragón (2002) el éxito de las organizaciones proviene del recurso humano en base al conocimiento, motivación, desempeño y habilidad que posee cada trabajador por lo que es indispensable contar con una gestión organizativa que vele por la mejora de cada uno de estos aspectos.

Es por eso que el bienestar del trabajador juega un rol importante, siendo la satisfacción laboral una fuente de información valiosa más aún en el contexto actual ocasionado por la pandemia de la COVID-19 en donde surgen muchas preocupaciones por parte de los trabajadores, aquellos que deben acudir a su centro de labores se

enfrentan diariamente a posibles infecciones o contagios ya sea en la oficina o en el transporte público (para aquellos que no poseen vehículo particular) ello sumado al estrés por el tráfico en las grandes ciudades y para los que se encuentran realizando trabajo remoto, las responsabilidades familiares del hogar sumado a la intromisión del trabajo dentro de la vida personal han ido tomando mayor relevancia, por lo que la vida laboral y personal del trabajador está teniendo cambios.

En base al estudio e informe presentado por la Randstad Workmonitor (2020) sostiene que la satisfacción laboral a nivel mundial durante el año 2020 fue de un 74% y que incluso aumentó a comparación del año 2019 la cual fue de un 71%, lo que demuestra que a pesar de las adversidades que se viven, las organizaciones están haciendo lo posible por mejorar la satisfacción laboral.

En América la satisfacción laboral durante el 2020 fue de un total de 79% siendo lo factores de mayor importancia: el apoyo emocional que brinda la organización al trabajador, el entorno inclusivo (a través de capacitaciones) y el brindado de equipo tecnológico para el desarrollo de las tareas y funciones. No obstante, existen inquietudes por parte de los trabajadores ante el entorno incierto que se está desarrollando, los despidos fortuitos, la adaptación a la nueva era digital y el trabajo de horas adicionales (para conservar el empleo) son algunos de estos. En el ámbito nacional durante el año 2021 la satisfacción laboral es de un 87% según IPSOS-Perú (2021), si bien se mostró un incremento de 10% en comparación al año 2019, no existían agravantes como los ya mencionados producto de la pandemia, la reducción del tiempo libre y el desbalance en la vida del trabajador peruano también han llevado a que su salud mental y emocional se vea deteriorada.

Asimismo, acorde con Granda (2006) sostiene que si no se consigue la satisfacción laboral podría verse afectado tanto trabajadores (estrés, desmotivación, absentismo, etc.) como la organización (interrupción de trabajos, pérdida de talentos, incumplimiento de metas, etc.) por tales motivos la importancia de hacer investigaciones al respecto. Además, diversos autores revelan que la satisfacción laboral puede guardar relación con otros factores que influyen en el recurso humano y que incluso podría llegar a ser un potenciador. Según Weinert (1987) este constructo ha ido tomando mayor fuerza para los estudios de las organizaciones por las siguientes razones: a) posible relación directa entre rendimiento laboral y la satisfacción del trabajo b) posible relación entre satisfacción del trabajo y clima organizacional. Es así como un estudio de la Universidad de Warwick, hecho por Oswald, Proto, & Sgroi (2015) menciona que el personal satisfecho con el empleador muestra un 12% más de rendimiento laboral que el estándar. De forma similar una reciente investigación de la Universidad de Oxford realizado por Bellet, De Neve, & Ward (2019), menciona que el personal feliz resulta un 13% más productivo en el trabajo. Y en vista que “el rendimiento de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización” (Pedraza, Glenys, & Conde, 2010, p. 495).

Es así como el presente trabajo de investigación se centrará en conocer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el rendimiento. Para esto se tomará como unidad de análisis de estudio un trabajador que pertenece al personal administrativo de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020, que conforme a las oficinas de la Secretaria General, dado que la entidad en mención se encuentra adaptándose a la nueva realidad producto de la pandemia, conocer los niveles de satisfacción laboral y rendimiento es clave.

Por ello el aporte de esta investigación es pretender brindar un diagnóstico y relación que hay entre ambas variables de estudio (satisfacción-rendimiento), para así implementar estrategias adecuadas en beneficio de los trabajadores y de la organización con el fin de mejorar la efectividad organizacional.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

P.1 ¿Cuál es la relación que existe entre la índole del trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020?

P.2 ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020?

P.3 ¿Cuál es la relación que existe entre los compañeros de trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020?

P.4 ¿Cuál es la relación que existe entre el pago remunerativo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

1.3.2 Objetivos Específicos

O.1 Determinar la relación que existe entre la índole del trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

O.2 Determinar la relación que existe entre la supervisión y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

O.3 Determinar la relación que existe entre los compañeros de trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

O.4 Determinar la relación que existe entre el pago remunerativo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Importancia de la Investigación

El presente trabajo está alineado al objetivo de desarrollo sostenible número 8 “Trabajo decente y crecimiento económico”, dado que se busca investigar en beneficio

de los trabajadores y de la organización mediante el establecimiento de bases sólidas de relación entre las variables satisfacción laboral y rendimiento, para brindar recomendaciones oportunas que potencien su desenvolvimiento, promoviendo un entorno de trabajo seguro, decente y productivo.

Se realizó cumpliendo los criterios que señala Hernández, Fernández, & Baptista (2014) en su libro Metodología de la Investigación.

1.-Conveniencia: En la actualidad el mundo empresarial se encuentra en un entorno mucho más complejo, competitivo y cambiante por lo cual uno de los activos más importantes que tiene una organización son la personas (también llamado recurso humano), por ello se han ido acrecentando las investigaciones tomando como objeto de estudio a los trabajadores (personal-colaborador) y todo aquello que lo influye, dentro estas influencias se encuentra la satisfacción laboral y el rendimiento, ambas son de gran relevancia dado que la primera es el nivel de aceptación que la persona posee de manera global sobre el trabajo que realiza y la segunda por que es el conjunto de conductas y resultados que se proporciona para la organización. Si se logra determinar que ambas poseen una relación se podrá establecer recomendaciones que fomenten su incremento y si ambas logran ser altas reflejarán finalmente resultados positivos para la organización.

2.-Relevancia social: Los beneficiados con el desarrollo de esta investigación son:

a.- El investigador debido a que podrá ampliar su conocimiento sobre un tema tan extenso y que podrá constatar de manera directa al realizar la investigación.

b.-La entidad sobre la cual se hace el estudio dado que podrá conocer los niveles de satisfacción laboral y rendimiento del personal que labora en sus oficinas y su relación.

c.-La alta dirección podrá revisar las recomendaciones que se harán en base al análisis de cada variable y dimensiones, optando así por implementar algunas estrategias que puedan verse viables.

d.- Toda aquella persona u organización que este pensando en realizar un estudio similar, dado que le servirá como antecedente y podrá constatar si sus resultados son similares o no con esta investigación.

También se realizó la justificación teorica y practica que recomienda Bernal (2010) en su libro Metodología de la Investigación para las ciencias administrativas y sociales.

1.-Justificación Teórica: Se busca comprobar la teoría existente entre la satisfacción laboral y su grado de relación sobre el rendimiento del trabajador. Así mismo, contribuir a las teorías existentes sobre satisfacción laboral y el rendimiento del personal en una organización pública.

2.-Justificación Práctica: El desarrollo de la investigación ayudará a conocer la relación entre las variables satisfacción laboral y rendimiento, lo que permitirá plantear estrategias para solucionar posibles problemas, además servirá como data historica para futuras investigaciones pudiendose contrastar si han surgido cambios. Finalmente el presente trabajo podría servir como referente para la aplicación de investigaciones en organismos públicos a nivel local, regional y nacional.

1.4.2 Viabilidad de Investigación

El desarrollo de esta tesis resulta viable dado que el investigador laboró en la entidad, pudiendo así obtener en primera instancia la data de las personas que formaron parte de la investigación (personal administrativo de las oficinas), se contó con el permiso correspondiente y de la voluntad propia de cada trabajador. Con respecto a los recursos tanto económicos y materiales no fueron barrera, debido a que por el contexto actual de la pandemia (COVID-19) todo fue realizado de manera electrónica así como el contacto con los trabajadores y el llenado de las encuestas.

1.5 Limitaciones del Estudio

En base a la viabilidad de fuentes, existe limitada información de trabajos de investigación que abarquen las variables satisfacción laboral y el rendimiento del personal en las organizaciones públicas del Estado Peruano.

Debido al actual contexto ocasionado por el virus COVID-19, el acceso y acercamiento para realizar los cuestionarios no fue posible de manera física por las medidas adoptadas por el Estado en donde se recomienda distanciamiento social y priorizar el trabajo remoto, por tal motivo se envió los cuestionarios a través de medios electrónicos mediante el correo institucional de cada trabajador.

CAPITULO II

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Siendo las variables satisfacción laboral y rendimiento laboral como objetivo de análisis se decidió buscar información que muestre precedentes sobre los mismos.

Para el caso de la satisfacción laboral encontramos a Ríos (2018) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017” donde el objetivo general fue hallar la relación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, de tal forma que se pueda maximizar los resultados en las entidades judiciales que han venido teniendo resultados superfluos, para ello se utilizó una población total de 515 personas pertenecientes a la institución obteniéndose 220 personas como muestra representativa, con enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptiva correlacional, de diseño no experimental-corte transversal y para la obtención de información se implementó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario con escala de Likert. Del estudio se concluye que existe una correlación de Spearman positiva muy fuerte con un $Rho=0,942$ entre las variables en mención.

En este primer antecedente se observa que la relación que existe entre la variable de clima organizacional y satisfacción laboral es fuerte por lo que concluye que a un mejor clima organizacional la satisfacción laboral será mayor. Esto resulta positivo tal como lo indica Chiavenato (2011) en su libro Administración de los Recursos Humanos al mencionar que si el clima organizacional de una empresa es alto esto repercutirá en una mayor satisfacción, motivación y colaboración por parte de los trabajadores para la

organización, de lo contrario si el clima organizacional es bajo habrá desinterés o huelgas.

Asimismo se encuentra a Esquerre (2018) en la tesis que presenta para optar el grado de maestría que lleva por nombre “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria La Molina, 2016” busca como objetivo general conocer el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores que pertenecen a los regímenes laborales: Actividad Privada (normado por el Decreto Legislativo 728) y Contratación Administrativa de Servicios (normado por el Decreto Legislativo 1057). Para ello se implementó un nivel de investigación correlacional, de diseño no experimental-corte transversal que permita estudiar el objeto de estudio sin ninguna alteración en la población de 102 personas de las cuales 81 fueron la muestra. La técnica que se llegó a implementar fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con valoraciones del 1 al 5 según la escala de Likert. El resultado fue que se demostró que existe una correlación de Spearman positiva débil con un $Rho=0,301$ entre ambas variables de estudio.

Por otra parte investigaciones respecto al rendimiento laboral se encuentra la de Tomapasca (2017) con su tesis titulada “Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria La Molina, 2017” donde el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre las variables comunicación interna y productividad laboral, se implementó el tipo de investigación descriptivo correlacional con un diseño no experimental que permite conocer los hechos sin ninguna alteración y de corte transversal que recolecta información en un momento determinado. La población fue de 103 personas administrativas que pertenecen a los regímenes laborales 728 y 1057 del servicio civil, siendo su muestra representativa de

82 personas. La técnica y el instrumento de recolección de información fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente. De la investigación mencionada se pudo concluir que entre ambas variables existe una correlación de Spearman positiva media con un $Rho=0,732$.

Asimismo también esta Arana (2020) con su tesis “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Universidad Nacional del Callao, 2020” donde el objetivo principal fue encontrar la relación que existe entre la variable motivación y desempeño laboral, el tipo de investigación fue correlacional, contó con un diseño no experimental-corte transversal y se aplicó a una población compuesta por 180 personas, siendo el caso la muestra de 72 personas pertenecientes al régimen laboral de Contratación Administrativa de Servicios (CAS). Para los fines de la investigación y para su recolección de información la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario según la escala de Likert. El resultado de la investigación mostró un $Rho=0.436$ concluyéndose que hay una correlación positiva débil entre ambas variables de estudio.

De estos dos últimos antecedentes se concluye que existe una tendencia a que haya un mayor rendimiento laboral a causa de la comunicación interna (factor que forma parte del llamado clima organizacional) y de la motivación (la cual se desencadena en una satisfacción laboral).

Finalmente se hace una revisión sobre investigaciones que abarquen ambas variables de estudio (satisfacción-rendimiento). Es así que tenemos a Correa & Salcedo (2016) en su tesis llamada “La satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la empresa servicios integrados de limpieza S.A-SILSA” que tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la satisfacción laboral en el

rendimiento del personal administrativo que pertenece al régimen laboral 728, con un tipo de investigación que permita explicar la incidencia de la primera variable sobre la segunda y de diseño no experimental en un momento determinado (corte transversal), con una población de 126 personas siendo su muestra representativa de 40 trabajadores, utilizando la técnica y el instrumento para la recolección de información, la encuesta y el cuestionario respectivamente, se concluye que la satisfacción laboral influye de manera significativa en el rendimiento laboral.

De igual forma Rubio (2019) en su investigación llamada “La Satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la corte de superior de justicia de lima sur 2019” la cual buscó como objetivo determinar la relación que existe entre las variables satisfacción y productividad, para así conocer los niveles de los mismos dado que en la entidad mencionada existen distintos regímenes laborales y con ello distintos beneficios lo que conlleva a malestares (insatisfacción) por parte de los trabajadores que a pesar de realizar las mismas funciones no son retribuidos de la misma manera. El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal, su población fue de 598 personas con una muestra representativa de 64 trabajadores pertenecientes a los regímenes laborales 728, 276 y 1057. La información se pudo extraer a través de cuestionarios con escala Likert, siendo el resultado final que si existe una influencia positiva de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores, al poderse confirmar las hipótesis específicas del estudio, siendo algunos indicadores de mayor relevancia la identificación del trabajador con sus funciones (80% de aprobación), la relación entre compañeros y jefe inmediato (91,7% aprobación) y el brindado de recursos tecnológicos (56,7% aprobación) para el correcto desenvolvimiento de sus funciones. Entre los indicadores de menor aprobación son: los pocos incentivos que se

reciben por el cumplimiento de metas (78,3% de insatisfacción) y el reconocimiento del rendimiento eficiente (45%) por lo que el autor recomienda realizar programas de incentivos y charlas motivacionales que reconozcan el buen desempeño para así aminorar estos resultados desfavorables y poder revertir la situación.

También encontramos a Huaquipaco & Navarro (2019) en su tesis “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI)-Majes, 2018”, menciona que es de suma importancia hacer periódicamente estudios sobre dichas variables (satisfacción-rendimiento), ya que ayuda a conocer el estado interno de los colaboradores dentro de la organización, lo que permite a la alta dirección tomar medidas preventivas y correctivas. Por ello se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables satisfacción y desempeño, el enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y de diseño de corte transversal lo que permitió recolectar la información en un momento determinado, para ello se implementó el cuestionario con escala Likert para su aplicación a la muestra representativa que constó de 66 trabajadores. El resultado indica que si existe una correlación positiva débil de Spearman con un $Rho=0,296$, lo que permite inferir que a una mayor satisfacción laboral el desempeño se incrementará. Los niveles de satisfacción laboral alta fueron de 52,75% y de desempeño laboral de 85,6%, haciendo énfasis el autor en recomendaciones como charlas motivacionales y capacitaciones para el desarrollo de nuevos talentos, dado que son indicadores que han tenido una alta incidencia sobre los resultados.

Culminando con la revisión de investigaciones tenemos Escobedo & Quiñones (2020) en su tesis titulada “Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019” que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la variable satisfacción y desempeño, para así poder demostrar la importancia de los mismos en los trabajadores, la cual no se toma en cuenta por parte de las mypes ya que solo están enfocadas en cubrir sus costos y generar utilidades dejando de la lado a su capital humano. La investigación posee un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional y de corte transversal. Además la muestra representativa fue de 130 personas que fueron seleccionadas mediante muestreo no probabilístico, para la obtención de la información se utilizó dos cuestionarios con escala Likert. Del estudio se concluye que existe una correlación de Spearman positiva muy fuerte con un $Rho=0,916$ entre las variables satisfacción y desempeño.

En síntesis podemos afirmar que existen pruebas fehacientes que si existe relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento, de la misma forma se ratifica en Granda (2006) en su artículo de investigación al señalar que la satisfacción laboral posee una relación entre el rendimiento laboral y el clima organizacional, y que por ello es importante ponerle énfasis en la identificación de los factores más influyentes para corregirlos o mejorarlos de ser necesario, con el propósito de contar con trabajadores satisfechos y que a su vez estos logren en la contribución de las metas y objetivos propuestas por la organización.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Por otra parte, se hizo una búsqueda de investigaciones internacionales que contengan las variables de estudio satisfacción laboral y rendimiento laboral, para conocer sus resultados y poder contrastar si en el ámbito internacional ocurre esta misma relación, es por ello importante mencionar a Montoya et al. (2017) con su estudio titulado “Satisfacción Laboral y su relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena” el cual fue realizado como respuesta potencial ante las exigencias del mundo actual sobre las organizaciones (competitividad), su estudio se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de corte transversal, se buscó conocer la relación entre las variables previamente mencionadas, para ello la muestra estuvo conformada por 166 personas que pertenecen al personal administrativo y docentes que fueron considerados como unidad de estudio. La obtención de la información se extrajo mediante cuestionarios de escala tipo Likert. El resultado de la investigación demuestra que existe una correlación positiva entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional con un $Rho=0.468$ para el personal administrativo y un $Rho=0.523$ para el personal docente. De los datos estadísticos se obtuvo que un 90,6% del personal administrativo estudiado muestra una satisfacción alta y el personal docente estudiado muestra un 95%. En la percepción del clima organizacional alto, se obtuvo un 72,7% para los administrativos y un 80% para los docentes. Se concluye que las medidas adoptadas por la institución tienen un efecto positivo ya que la gran mayoría de los encuestados se encuentra satisfecho con su trabajo a su vez que consideran que tienen un buen clima organizacional. Finalmente entre sus factores más determinantes se identificó al salario, el apoyo y la confianza que se recibe por parte de la institución.

De igual forma, Salazar (2018) en su tesis llamada “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana” tuvo como propósito identificar la influencia que genera la satisfacción sobre el compromiso organizacional, dado que no existen estudios sobre ambas variables en la entidad y que además se presenta una rotación de personal considerable y demora en la entrega de productos, para dicha investigación de tipo descriptivo correlacional, se contó con una población de 568 funcionarios públicos, siendo así la muestra representativa 290 personas, se utilizó dos cuestionarios que pudieron obtener información sobre cada variable a través de la escala de Likert. Se concluyó que existe una correlación positiva media con un coeficiente de $r=0.5141$. Entre las dimensiones de mayor aceptación fueron: intrínseco del trabajo (87% de aceptación), la supervisión (83%) y el nivel de participación (80%). Sin embargo, existen indicadores atenuantes dentro de la dimensión ambiente físico; la ventilación y las altas temperaturas ocasionan una gran insatisfacción en el trabajador. Al igual que en la dimensión prestaciones recibidas donde; las oportunidades de formación, las oportunidades de promoción y el salario tienen una alta incidencia negativa generando insatisfacción laboral. Por lo que el autor sugiere implementar paneles de división para evitar las altas temperaturas, así como crear equipos de coaching con el fin de brindar un impulso de empoderamiento en su personal y el establecimiento de planes de incentivos no salariales con el fin de reconocer los aportes del personal.

En el proyecto de investigación que se realizó en Chile por parte de Juyumaya (2018) llamado “Work Engagement, Satisfacción y Rendimiento Laboral: El rol de la Cultura Organizacional” tuvo como objetivo determinar la relación que existe en las tres variables, con una muestra de 255 personas profesionales, se concluyó que existe relaciones significativas sobre las variables del estudio, el Work Engagement posee una

correlación de 0.38 con la Satisfacción Laboral y a su vez la Satisfacción Laboral tiene una correlación de 0.30 con el Rendimiento Laboral. Para la obtención de la información la encuesta obtuvo una confiabilidad de 0.88 en promedio sobre las variables lo que indica la consistencia y fiabilidad del instrumento. En síntesis, el estudio señala que el Work Engagement puede ser un predictor de la satisfacción debido a que es un estado mental positivo de realización que tiene el trabajador con su trabajo, afrontando las situaciones de una mejor forma. Esto conlleva a la satisfacción laboral y posteriormente si el trabajador está satisfecho existe la posibilidad que su rendimiento se vea incrementado.

Así mismo, López & Villacís (2018) en su estudio titulado “Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil” el cual tuvo como propósito determinar la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los docentes y el personal administrativo, con el fin de garantizar que el proceso de enseñanza sea el más óptimo para los estudiantes, la investigación se desarrolló mediante un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), de tipo descriptivo-correlacional, la población constó de 77 personas y la muestra se realizó por conveniencia teniendo así un total de 65 personas participantes, para la obtención de la información se utilizó la encuesta y entrevista. Del estudio se determina que el nivel de satisfacción laboral posee un 50% de aprobación y del rendimiento de un 60%. Los aspectos que se resaltan de la satisfacción laboral es la del: compromiso, el tiempo que dedican a la enseñanza, y el saber que su trabajo es importante para la institución educativa. Respecto al rendimiento, se resalta la puntualidad para la entrega de trabajos, el cumplimiento de los procedimientos administrativos y la participación en las reuniones laborales. No obstante, el autor recomienda que se puede elevar los índices de satisfacción a través de sistemas de

compensaciones no salariales, brindado de capacitaciones, reconocimientos, autonomía laboral y el equilibrio entre trabajo y vida. De tal forma que se garantice una buena enseñanza.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Antecedentes de Satisfacción Laboral

Los primeros intereses por estudiar la satisfacción laboral surgen durante el siglo XX, siglo en el cual además la administración empieza a tener un sentido y estudio científico con el pionero y considerado padre de la administración Frederick Winslow Taylor. El origen de la satisfacción laboral como estudio formal se da con Hoppock en el año 1935, bajo el fundamento que la satisfacción es relevante dentro de lo que engloba al trabajo humano.

Desde entonces, las organizaciones fueron evolucionando a consecuencia de cambios que sucedieron y suceden en todo el mundo, algunos responden a cambios de tipo: económico, cultural, político, tecnológico entre otros. Según Gibson, John, & James, (2001) menciona que las organizaciones se han ido enfocando con mayor determinación en cómo mejorar su productividad y rendimiento durante el siglo XX.

Es así como muchas organizaciones empezaron a preocuparse por sus trabajadores y los aportes que estos hacían. Una forma de conseguir esto, es que los mismos se sientan a gusto al momento de realizar sus funciones, el estado emocional placentero o positivo a partir de la misma valoración del trabajo, se denomina: satisfacción laboral (Locke, 1976 citado en Mason & Griffin, 2002). De esta forma se mantiene en el tiempo el interés por estudiar la satisfacción laboral.

2.2.2 Definición de Satisfacción Laboral.

De una manera muy simple se puede entender que la satisfacción laboral es el nivel de aceptación que tiene un individuo sobre el trabajo propio que realiza y sobre las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve.

Sin embargo, es importante conocer que la satisfacción laboral tiene diversas definiciones con variantes poco notorias y otras muy notorias, esto básicamente responde a los diversos autores que fueron publicando sus estudios de acuerdo con los cambios que han ido surgiendo. Por ejemplo, el siguiente enunciado indica que la satisfacción laboral es:

El sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva (Muñoz, 1990 citado por Caballero, 2002, p.3).

En este citado menciona que la satisfacción responde a diversas condiciones, como lo es el trabajo y el ambiente donde se labora.

De forma un tanto similar se encuentra Bracho (1999) quien fue citado por Morillo (2006) planteó que la satisfacción laboral es “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos” (p.47).

A medida que se indaga un poco más sobre la satisfacción laboral los autores elaboran definiciones más complejas es por ello que Loitegui (1990) citado en Hannoun (2011) postula que la satisfacción laboral “es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza” (p.20). Esto significa que dependiendo de las

autoevaluaciones que haga cada individuo, algunos se sentirán más satisfechos que otros aun teniendo las mismas condiciones laborales.

Por otra parte, Fisher (2000) plantea que la satisfacción laboral es una actitud y las actitudes tienen al menos dos componentes: el componente afectivo (emocional, sentimiento) y un componente cognitivo (creencia, juicio, comparación).

Primero está el componente afectivo, el cual considera a la satisfacción laboral afectiva como “un constructo unidimensional y es representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo” (Spector, 1997 citado en Pujol-Cols & Dabos, 2018, p.5).

Las investigaciones que buscan conocer la satisfacción laboral afectiva deben solicitar al trabajador que sintetice si está conforme o no con su trabajo, sin embargo, no se mencionan las dimensiones o factores que deben estar sujetas a evaluación.

En otro apartado se encuentra la satisfacción laboral cognitiva que según Moorma (1993) citado en Pujol-Cols & Dabos (2018) “surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un estándar cognitivo” (p.5). Este enunciado es ratificado por Weiss (2002) citado en Pujol-Cols & Dabos (2018) al argumentar que la satisfacción laboral es “un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo” (p.5).

De igual forma Robbins & Judge (2013) señalan que existen dos métodos para la evaluación de la satisfacción laboral, la primera es la puntuación única general (llamada también calificación única general o global) la cual consiste en interrogar al trabajador, este deberá responder si se encuentra satisfecho o no, equivalente al componente afectivo. El segundo método se le conoce como suma de facetas del puesto

de trabajo (llamado también calificación sumada) equivalente al componente cognitivo, este consiste en tomar en consideración las características del trabajo (dimensiones) y ponerlos sujeto a evaluación del trabajador mediante puntajes que determinarán el nivel general de satisfacción laboral.

2.2.3 Importancia de la Satisfacción Laboral

Diversos estudios mencionan que los trabajadores que se encuentran satisfechos laboralmente resultan más productivos y tienen un mejor rendimiento al momento de realizar sus funciones, esto se traducirá en mejores resultados que es finalmente lo que busca toda organización.

Sumado a ello se encuentra la reducción de pérdida de talentos (salida de personal), reducción de tardanzas reiterativas, reducción de absentismo laboral (entendiéndose como absentismo como la ausencia de la persona dentro de su puesto de trabajo en horas que corresponden a su horario de trabajo) o en el peor de los casos las inasistencias laborales.

Finalmente contar con una satisfacción laboral positiva hará que el rendimiento y la productividad no se vean afectados en el sentido que no habrá interrupciones de tareas, ni mayor carga de trabajo (a consecuencia de la ausencia de personal) o sensación de malestar por la falta de cohesión al contar con trabajadores que estarían rotando de forma constante, haciendo que las metas que tiene propuesta cada organización no se vea atrasada.

2.2.4 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Los aspectos más resaltantes que inciden sobre la satisfacción laboral de un trabajador y que deben ser tomados en cuenta bajo la medición suma de facetas del puesto de trabajo están representados bajo cinco dimensiones, estos son: índole del trabajo, la supervisión, los compañeros de trabajo, el pago remunerativo y las oportunidades de promoción (Luthans, 2010, Robbins & Judge, 2013).

Para el caso de esta investigación se usarán las primeras cuatro dimensiones, dado que las oportunidades de promoción no se aplican a los regímenes laborales en estudio, según SERVIR (2012), para los trabajadores que pertenecen al régimen laboral de la actividad privada (normado por el Decreto Legislativo 728) y los trabajadores del régimen especial de contratación administrativa de servicios-CAS (normado por el Decreto Legislativo 1057) no existen mecanismos legales para la promoción o ascenso de puesto.

Índole del trabajo: Se define como la naturaleza propia del trabajo que se realiza, en lo que consiste y lo que representa para el trabajador. Los indicadores que se usarán como referentes son: capacitaciones, logro, independencia, autoridad, creatividad y diversidad laboral.

Supervisión: Se define como la forma en que el supervisor asiste al trabajador en términos humanos y técnicos. El objetivo es que el trabajador pueda llegar a cumplir lo que se le ha propuesto, de esta forma se sentirán más valorados y adquirirán una noción de éxito que fomentará una mayor confianza al realizar sus funciones mejorando su rendimiento. Los indicadores que se usarán como referentes son: supervisión laboral y supervisiones técnicas.

Compañeros de trabajo: Se define como los individuos que realizan tareas para la misma organización y que comúnmente comparten el mismo ambiente laboral. Los indicadores que se usarán son: la relación con los compañeros de trabajo y la relación con los superiores.

Pago remunerativo: Se define como pago al dinero recibido a cambio de la prestación de servicios. Diversas investigaciones mencionan que un pago justo logra que el trabajador se sienta reconocido por la institución a la que brinda servicios influyendo así en su satisfacción laboral. Por lo tanto, el objetivo es recompensar de manera consistente a la persona acorde el trabajo realizado. El indicador que se usará como referente es la remuneración recibida.

2.2.5 Teorías de la satisfacción laboral y de la motivación

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Elaborada por Abraham Maslow psicólogo humanista, plantea que todo individuo cuenta con cinco necesidades, las cuales siguen un orden piramidal con orden de abajo hacia arriba (inferior a superior). Las necesidades son:

Fisiológica: Consideradas como necesidades corporales y de supervivencia como es el hambre y la sed.

Seguridad: Abarca el cuidado y la salvaguardia del individuo.

Social: Son de afecto y sentido de pertenencia ante la sociedad.

Estima: Necesidades internas y externas que busca el individuo para su tranquilidad, la autonomía y el estatus son algunos.

Autorrealización: Es la cima que se busca a través de la superación de si mismo.

Las tres primeras necesidades (fisiológica, seguridad y social) se agrupan como necesidades de orden inferior las cuales se satisfacen en relación con el exterior, las dos últimas (estima y autorrealización) son agrupadas como necesidades de orden superior y se satisfacen de manera interna. Maslow menciona que cubrir una necesidad hará que la siguiente se vuelva dominante dejando de ser un motivante aquella que se ha podido cubrir de manera parcial.

Teoría de los dos factores

Elaborada por el psicólogo Frederik Herzberg, el cual plantea que existe una relación entre trabajador – empleo y que hay factores determinantes para poder establecer lo que es la satisfacción e insatisfacción laboral. Dentro de la teoría el autor menciona que existe un continuo dual lo que significa que lo contrario a la satisfacción es la falta de satisfacción. Y en el caso de la insatisfacción su contrario sería la ausencia de insatisfacción, pero de ninguna forma lo opuesto de la satisfacción es la insatisfacción.

Los factores que Herzberg menciona y son causantes de esta dualidad son:

Factores intrínsecos: Generan satisfacción laboral si están presentes, de lo contrario solo generan ausencia de satisfacción, algunos de estos corresponden a la índole del trabajo, como el desarrollo personal, la responsabilidad, el logro y reconocimiento entre otros.

Factores extrínsecos: También llamados factores higiénicos generan insatisfacción si están ausentes de lo contrario solo existe ausencia de insatisfacción, son provenientes del exterior, como la supervisión, las condiciones del trabajo, el sueldo entre otros.

Acorde con estos factores causales, si se busca motivar al personal de una organización lo ideal será centrarse en los factores intrínsecos y en su implementación, por otra parte, los factores higiénicos deberán ser controlados.

Teoría de las necesidades

Se parte del supuesto que cada individuo posee naturalmente tres necesidades, donde una de ellas es la que prima sobre la persona, lo que determina mayormente su comportamiento. Su autor el psicólogo David McClelland, las clasifica de la siguiente forma:

Necesidad de logro: Es el deseo de lograr ser mejor individualmente, de desarrollar capacidades propias para alcanzar objetivos desafiantes.

Necesidad de poder: Es el deseo de poder tener el control del trabajo propio y de poder emanar influencia sobre otros.

Necesidad de afiliación: Es el deseo de tener relaciones interpersonales e integrarse con la sociedad.

Para conseguir que el personal de la organización se sienta motivado, es clave determinar qué necesidad prevalece en cada uno, la forma más practica de conseguirlo es presentar una imagen y que cada individuo genere una historia, acorde con la historia escrita se podrá identificar la necesidad dominante y se podrá establecer un puesto idóneo.

Teoría de la evaluación cognitiva

Menciona que la motivación de los individuos se encuentra influenciada por la participación de recompensas extrínsecas e intrínsecas, donde la primera incide sobre la segunda de forma negativa. Todo individuo que recibe recompensas intrínsecas (como el crecimiento profesional o la superación personal) se siente motivado de manera positiva, reflejando un mayor compromiso y rendimiento laboral, sin embargo, la aparición o superposición de recompensas extrínseca (como el salario) harán que la motivación se vea reducida, dado que el comportamiento se verá condicionado.

Adicionalmente esta teoría menciona que existe una parte de las recompensas extrínsecas que son una excepción como desencadenantes negativos, son las llamadas recompensas extrínseca intangibles (como por ejemplo las palabras de reconocimiento) las cuales si generan efectos positivos incrementando la motivación. En síntesis, la teoría menciona que el trabajo debe ser interesante y desafiante para cultivar la motivación de los trabajadores.

Teoría de la equidad

Elaborada por el psicólogo Stacey Adams, menciona que las personas se motivan o desmotivan en percepción de la justicia que ellos reciben por parte de su empleador, bajo la relación insumo – resultado, siendo la principal fuerza de motivación la lucha por lo que se considera justo.

Para ello se toma en cuenta cuatros componentes; “insumo”, “resultado”, “persona-persona” y la “equidad-desigualdad”.

Los trabajadores generan un insumo que es aquello que aportan para la empresa, el resultado será lo que reciban a cambio, a partir de ello se genera una comparación persona-persona (puede ser un compañero de trabajo o de la competencia) y si el

resultado es igual para ambos, se habla de equidad de lo contrario se habla de desigualdad, siendo esta última fuente de insatisfacción laboral, lo que conlleva a un menor rendimiento en el trabajador.

Teoría de la fijación de metas

Parte del hecho que cuando existen metas concretas el rendimiento suele ser mayor a que cuando estas no existen. La consecución de resultados favorables implica un saldo positivo reflejando motivación y satisfacción en el trabajador, para ello se deben implantar cuatro procedimientos:

El primero es la aceptación y participación de la meta; se debe identificar una necesidad y explicar el propósito de como suplir tal carencia. La intervención u cooperación de los trabajadores dará mejores resultados ya que estos serán participes de lo que se busca.

El segundo es la especificidad de metas; la fijación de metas claras sirven de apoyo dado que señalan lo que se debe lograr dentro de un tiempo determinado, generando así un estímulo interno de guía para cada trabajador, esto conlleva a que su rendimiento pueda verse más elevado dado que el panorama es claro de lo que se debe alcanzar.

El tercero es el reto; además de la aceptación y especificidad de las metas claras, su consecución permite que puedan aceptarse metas más difíciles, ya que existe un precedente favorable, eso sí, deben ser alcanzables y medibles.

El cuarto es la retroalimentación; ayuda a conocer el avance de los resultados alcanzados puesto que sirve como base de comparación con lo que se busca lograr. La

retroalimentación puede provenir de manera externa a través de un jefe o del mismo trabajador, lo importante es que sea objetiva y acorde a lo que se busca en las metas.

Teoría de las expectativas

Esta teoría menciona que las personas mostrarán un comportamiento motivado en base a las recompensas que esperan obtener. Para ello se da un esfuerzo dirigido, bajo la convicción que esto les brindará un mayor rendimiento y por ende se conseguirán las metas propuestas (las cuales traen como consecuencia recompensas).

Para Víctor Vroom el autor de esta teoría, la fuerza motivacional se representa bajo la siguiente fórmula:

Fuerza motivacional: Expectativas x Instrumentalidad x Valencia

Donde:

Expectativa (esfuerzo → rendimiento):

Es la creencia del trabajador que el esfuerzo dirigido conlleva a un mayor rendimiento y estos a mejores resultados.

Instrumentalidad (rendimiento → recompensas):

Es la probabilidad de obtener las recompensas deseadas en base al rendimiento mostrado.

Valencia (recompensa → metas personales):

Es el grado de importancia que tiene una recompensa para el trabajador, estas pueden ser de diversa índole, como una remuneración mayor, ascenso de puesto, reconocimiento, capacitación laboral entre otros.

La teoría de las expectativas puede llegar a tener éxito si se logra identificar las necesidades e interés de los trabajadores, dado que las recompensas potenciales resultarán precisas a lo que se espera conseguir. Adicionalmente se deben concretar los resultados del rendimiento y reconocer el aporte, lo que significa que el individuo no solo consiga sus objetivos personales sino también los de las empresa.

2.2.5 Definición del Rendimiento Laboral

El rendimiento laboral es un constructo que ha sido difícil de conceptualizar debido a que se encuentran múltiples definiciones, entre ellas son dos que poseen mayor relevancia en la actualidad. La primera hace mención en que el rendimiento laboral es considerado en términos de resultados. De acuerdo con Porter y Lawler (1968) citados por Hettiarachchi (2014) el rendimiento laboral es la realización de aquellas tareas que comprenden el trabajo de una persona. Desde esta definición o perspectiva se desprende que la productividad, eficiencia y eficacia engloban el rendimiento laboral.

Sin embargo, existe otro enunciado en que define al rendimiento laboral como un conjunto de conductas dentro del entorno laboral que se dirigen y materializan en resultados. De la misma forma Muphy (1990) citado en Gabini (2017) ratifica que el rendimiento laboral es el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja” (p.23).

Así también Longo (2005) señala que la evaluación del rendimiento se compone de lo que se ha logrado por parte del trabajador y la forma o comportamiento que se tiene en el trabajo.

2.2.6 Importancia del Rendimiento Laboral

Conocer el rendimiento laboral dentro de una organización permite que esta pueda:

- ✓ Identificar puntos fuertes y puntos débiles; de tal forma que se puedan mejorar diversos aspectos que tengan relación con el personal (la comunicación, las relaciones de trabajo, el conocimiento, el uso de materiales para la realización de las funciones, entre otros.)
- ✓ Tomar decisiones con fundamento; dado que se conoce los niveles reales de rendimiento en la organización
- ✓ Comunicar normas y valores

A su vez sirve para el trabajador debido a que le permite:

- ✓ Conocer su punto de referencia

Esto con el fin de que si el trabajador no sabe dónde se encuentra (con respecto a su rendimiento), difícilmente llegará a donde debería, es decir lo que la empresa quiere de él. Es por ello que el rendimiento debe identificarse y medirse en todos los niveles de la organización, para así garantizar la congruencia y el encaminamiento hacia los objetivos de la organización.

Según Pedraza, Glenys, & Conde (2010) sostienen que:

El rendimiento de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. (p. 495)

2.2.7 Modelos de medición de Rendimiento Laboral

Como se mencionó anteriormente, el rendimiento laboral es un constructo un tanto difícil de conceptualizar por ello existen modelos creados por autores que pueden servir y ser aplicados de forma general como son los que se menciona a continuación:

Campbell et al. (1990) citados por Gabini (2017) desarrollaron un modelo con base en ocho dimensiones:

- a) **Habilidad específica de la tarea:** Se refiere al grado hasta el que un individuo puede desempeñar las tareas principales.
- b) **Habilidades no específicas de la tarea:** Están vinculadas a las tareas que no son propias de un trabajo en particular, pero son esperables de un miembro.
- c) **Comunicación oral y escrita:** Hace referencia a la competencia de un trabajador para comunicar las cuestiones que le incumben.
- d) **Demostración de esfuerzo:** Tiene que ver con la consistencia y perseverancia del individuo para completar la tarea
- e) **Mantenimiento de la disciplina personal:** Evitar comportamientos negativos en el trabajo
- f) **Facilitación del rendimiento en equipo:** Hace referencia a la posibilidad de trabajar con otros individuos
- g) **Supervisión:** Es el control de los recursos de la organización
- h) **Gerenciamiento y administración:** Responsables de determinar las políticas de la empresa.

Murphy (1990) citado en Gabini (2017) refiere que el rendimiento laboral puede medirse a partir de las siguientes dimensiones:

- a) Conductas orientadas a la tarea
- b) Conductas orientadas interpersonalmente
- c) Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo
- d) Conductas destructivas y azarosas

Sin embargo, es necesario mencionar que también han sido creados modelos específicos que pueden ser aplicados en un campo determinado.

Campbell et al. (1990) citados en Gabini (2017) desarrollaron un modelo de rendimiento laboral de cinco dimensiones que podía ser aplicado exclusivamente en la efectividad militar. Las dimensiones fueron las siguientes:

- a) Habilidad relacionada al núcleo técnico
- b) Habilidades generales de soldado
- c) Esfuerzo y liderazgo
- d) Disciplina general
- e) Aptitud física y porte militar

Al-Makhaita et al. (2014) citados por Gabini (2017) desarrollaron un modelo que evalúa el rendimiento laboral de personal de enfermería y las dimensiones que tomaron en cuenta son seis.

- a) Liderazgo
- b) Cuidado crítico
- c) Enseñanza
- d) Evaluación
- e) Relaciones interpersonales

f) **Desenvolvimiento profesional**

Se concluye entonces que hay muchas dimensiones que pueden ser tomadas en cuenta para hacer una evaluación de rendimiento y que además existe la posibilidad de ampliar las mismas si la población en estudio resulta muy diferente o posee características específicas.

2.2.8 Dimensiones del Rendimiento Laboral

Para el desarrollo de esta investigación se usará las dimensiones propuestas por Ophata (2002) que afirma son: las características del trabajador, el comportamiento del trabajador y los resultados de la productividad.

Características del trabajador: Es definido como las cualidades propias que desarrolla el individuo en el trabajo. Los indicadores que se usarán como referentes son: conocimiento del trabajo, cooperación, confianza y habilidades de comunicación.

Comportamiento del trabajador: Es definido como las reacciones que adopta el individuo ante determinadas situaciones. Los indicadores que se usarán como referentes son: planificación del trabajo, organización del trabajo, calidad del trabajo, puntualidad, asistencia y rapidez.

Resultados de la productividad: Es definido como la materialización de lo realizado por el trabajador dentro de la organización. Los indicadores que se usaran como referentes son: cumplimiento de tareas y la eficiencia.

2.2.9 La Satisfacción Laboral y el Rendimiento laboral

Se parte desde la siguiente interrogante: ¿Los trabajadores satisfechos tienen un mayor rendimiento laboral? Existe mucho misticismo y controversia al respecto. Luthans (2010) sostiene que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el rendimiento aunque esta correlación no suele tener un valor tan elevado como suele creerse, sino que posee un valor de rango medio-bajo. Esto debido a que existen otros factores que inciden en el rendimiento y que escapan del control que puede llegar a tener la organización, los cuales son denominados como:

Factores individuales del trabajador: El nivel intelectual, la agudeza sensorial, la capacidad de aprendizaje, la experiencia laboral, las limitaciones físicas, entre otros.

Factores externos: La tercerización de insumos, el nivel de oferta y demanda, el clima entre otros.

No obstante, el estudio de la satisfacción laboral resulta vital para potenciar el rendimiento de los trabajadores. Investigaciones recientes realizadas por Oswald, Proto, & Sgroi (2015) en la Universidad de Warwick y Bellet, De Neve, & Ward (2019) en la Universidad de Oxford, expertos en el área, han podido demostrar que el personal satisfecho y feliz logra ser un 12% y 13% más productivo en su centro de labores respectivamente. Entonces es un hecho real, la importancia de la influencia que logra tener la satisfacción laboral sobre el rendimiento de una organización.

2.3 Definición de términos básicos

Satisfacción laboral: Es el nivel de aceptación que tiene un individuo sobre el trabajo propio y sobre las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve.

Rendimiento laboral: Es el conjunto de conductas que tiene un individuo dentro del entorno laboral y los resultados de lo que puede lograr dentro de un tiempo determinado.

Clima organizacional: Es el conjunto de percepciones que tiene un individuo sobre el ambiente laboral.

Variable: Es aquella característica cuantitativa o cualitativa que es de interés el analizar su comportamiento en una investigación.

Dimensiones: Pueden denominarse subvariables o elementos en los cuales se disgrega la variable de investigación.

Indicadores: Permite la cuantificación de las dimensiones de una variable de investigación.

Constructo: Es un concepto teórico que no puede ser cuantificado directamente y que debe ser desglosado a través de características que la componen.

CAPITULO III

3. Hipótesis y Variables

3.1 Formulación de Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

3.1.2 Hipótesis Específicas

H.1 Existe relación significativa entre la índole del trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

H.2 Existe relación significativa entre la supervisión y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

H.3 Existe relación significativa entre los compañeros de trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

H.4 Existe relación significativa entre el pago remunerativo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

3.2 Identificación de variables y definición operacional

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	Índole del trabajo	Capacitaciones
		Logro
		Independencia
		Autoridad
		Creatividad
		Diversidad laboral
	Supervisión	Supervisión laboral
		Supervisiones técnicas

	Compañeros de trabajo	Relación con los compañeros de trabajo
		Relación con los superiores
	Pago remunerativo	Remuneración recibida

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
Rendimiento	Características del trabajador	Conocimiento del trabajo
		Cooperación
		Confianza
		Habilidades de comunicación
	Comportamiento del trabajador	Planificación del trabajo
		Organización del trabajo
		Calidad del trabajo
		Puntualidad
		Asistencia
		Rapidez
	Resultados de la productividad	Cumplimiento de tareas y actividades
Eficiencia		

CAPITULO IV

4. Metodología

4.1 Diseño Metodológico

4.1.1 Tipo de Investigación

Para esta investigación se utilizó el tipo de investigación aplicada ya que su finalidad es generar un diagnóstico de la organización respecto a la satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo que labora en sus oficinas, y de tipo de enfoque cuantitativo debido a que surge la necesidad de medir las variables del fenómeno de estudio mediante números que serán analizados con métodos estadísticos. Así mismo, se planteó el problema y sus respectivas hipótesis que buscan ser una posible respuesta. Para ello se ha hecho un análisis profundo de la literatura que permita

respaldar el estudio, tal como lo indica Hernández et al. (2014) en su libro titulado Metodología de la Investigación.

El nivel (alcance) de investigación es correlacional dado que se busca conocer la influencia o grado de asociación que existen entre las variables (satisfacción laboral y rendimiento) pudiendo así estimar el comportamiento de una con respecto a la otra.

4.1.2 Diseño de Investigación

Basado en Hernández et al. (2014) se utilizó el diseño de investigación de tipo no experimental de corte transversal (transeccional) en la cual se recoge información en un momento preciso y en un tiempo determinado, sin intervención ni manipulación de las variables, el objetivo es conocer la incidencia y relación (de las variables) que pueda existir al momento de realizar el estudio.

4.2 Diseño Muestral

4.2.1 Población

La población dentro de una investigación hace referencia a la totalidad de individuos o elementos que comparten un conjunto de especificaciones similares como es el tiempo, el lugar y otros atributos propios que dependerán según el planteamiento de la investigación.

Siendo el caso de esta investigación la unidad de análisis de estudio un trabajador que pertenece al personal administrativo que labora en la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020 que conformen a las oficinas de la Secretaria General.

4.2.2 Muestra y Cálculo de la Muestra

La muestra representa un subgrupo de individuos o elementos que sigue compartiendo las especificaciones propias de una población, es decir sigue siendo representativa de la unidad de análisis de estudio Hernández et al. (2014).

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la forma básica probabilística que permite hallar la muestra a través de una fórmula basada en una población finita, la cual se muestra a continuación:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población = 53

Z_{α}^2 : Nivel de confianza = 1,96

p: Probabilidad de éxito = 0,5

q: Probabilidad de fracaso = 0,5

e: Error o nivel de precisión = 0.05 o 5%

Reemplazando los datos:

$$n = \frac{53 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (53 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 46$$

Una vez hallado el número de sujetos que se requieren para formar parte de la investigación siendo así una muestra representativa de la población total, se definió técnica de muestreo.

4.2.3 Técnica de Muestreo

Se hizo uso del muestreo probabilístico – aleatorio simple, donde “todos los sujetos u objetivos de la población de estudio tienen la misma posibilidad o probabilidad de formar parte de la muestra” (Chenet, 2018, p.104).

4.3 Técnicas e Instrumento de Recolección de Información

La técnica que se usó para recolectar la información del personal de la organización en estudio fue la encuesta de tipo descriptiva ya que se busca conocer la condición actual de la situación, a través del instrumento de recolección de datos llamado cuestionario previamente establecido, cabe mencionar que debido a la situación actual de la pandemia ocasionada por la COVID-19 se evitó el contacto presencial con los encuestados por lo que se realizó de manera online, haciéndose llegar el cuestionario mediante el correo institucional de cada trabajador, dirigiéndole así a la plataforma de Google Forms (plataforma donde se pueden realizar encuestas-cuestionarios de manera electrónica) donde pudieron contestar satisfactoriamente.

Estos cuestionarios estuvieron sujetos a la escala de Likert, en donde se presentó los ítems y el encuestado debió asignarle un valor numérico a cada enunciado según su percepción. Siendo los puntajes de la siguiente manera:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

4.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información

Para poder llevar a cabo la recolección de información y el procesamiento de datos, se hizo uso del software de administración de encuestas online llamado Google Forms y del programa estadístico SPSS en su versión 23 respectivamente. Los pasos fueron los siguientes:

Primero, se envió las encuestas a través del correo institucional a los trabajadores seleccionados. Las respuestas se almacenaron en una hoja de Excel para su posterior traslado al SPSS.

Segundo, se hizo el traslado de las respuestas al programa estadístico. Una vez obtenida la base de datos completa se hizo el análisis respectivo para determinar la naturaleza de la información y usar el estadístico de correlación adecuado. En base a Hernández et al. (2014) y Shankar & Ramakant (2014) sostienen que para variables ordinales (escalas Likert) es conveniente utilizar el coeficiente de correlación rho de Spearman.

4.5 Aspectos éticos

Se hizo uso del principio de veracidad, dado que cada información que se presenta en la investigación es verdadera, evitando el plagio a través de la cita de cada uno de los autores. Se aplicó el principio de consentimiento informado y de confidencialidad de la información obtenida mediante las encuestas a los trabajadores que fueron participes.

4.6 Validación del instrumento

Para efectuar la confiabilidad de los cuestionarios de cada variable de estudio, se realizó la prueba estadística llamada Alfa de Cronbach que mide la consistencia y coherencia de los datos obtenidos produciendo resultados iguales (Hernández et al. 2014).

Tabla 1

Resultados del análisis de confiabilidad de la variable Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	12

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Tabla 2

Resultados del análisis de confiabilidad de la variable Rendimiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	13

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Tabla 3

*Resultado del análisis de confiabilidad de las variables Satisfacción Laboral-
Rendimiento*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	25

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Según Hernández et al. (2014) mientras el Alfa de Cronbach esté más cerca de la unidad representará mayor confiabilidad, por lo que se puede inferir en base a los resultados que los instrumentos poseen una confiabilidad muy alta.

Para la validez del instrumento se utilizó la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), cuyo propósito es relacionar los coeficientes de correlación parciales, a mayor cercanía a la unidad, implicará una mayor relación entre las variables

Tabla 4

Resultado del estadístico de validez de la variable Satisfacción laboral

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,735
	Aprox. Chi-cuadrado	150,725
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	66
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Tabla 5

Resultado del estadístico de validez de la variable Rendimiento

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,747
	Aprox. Chi-cuadrado	251,239
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	78
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

CAPITULO V

5. Resultados

5.1 Presentación y Análisis de los resultados

Tabla 6

Género de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	25	54,3	54,3	54,3
Masculino	21	45,7	45,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 6, de un total de 46 encuestados pertenecientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 54,3% del personal administrativo que labora es de género femenino y un 45,7% de género masculino.

Tabla 7

Régimen laboral al que pertenece

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
R. Laboral de la Actividad Privada	28	60,9	60,9	60,9
R. Especial de Contratación Administrativa de Servicios	18	39,1	39,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 7, de un total de 46 encuestados que pertenecen a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad del personal administrativo (60,9%) pertenece al régimen laboral de la actividad privada normado por el Decreto

Legislativo 728 y el 39,1% restante pertenece al régimen especial de contratación administrativa de servicios normado por el Decreto Legislativo 1057.

5.1.1 Resultados por preguntas de la variable Satisfacción laboral

Tabla 8

Pregunta 1. Cuenta con capacitaciones que potencian su conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	24	52,2	52,2	52,2
Casi siempre	17	37,0	37,0	89,1
Siempre	5	10,9	10,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 8, de un total de 46 encuestados pertenecientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 52,2% del personal administrativo percibe que a veces cuenta con capacitaciones que potencia su conocimiento, un 37% señala que esto sucede casi siempre y apenas un 10,9% menciona que siempre recibe capacitaciones por parte de la entidad.

Tabla 9

Pregunta 2. Obtiene reconocimiento del jefe inmediato por el trabajo que efectúa correctamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	13,0	13,0	13,0
A veces	17	37,0	37,0	50,0

Casi siempre	14	30,4	30,4	80,4
Siempre	9	19,6	19,6	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 9, de un total de 46 encuestados pertenecientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 37% del personal administrativo señala que a veces obtiene reconocimiento del jefe inmediato por el trabajo que realiza correctamente, seguido de un 30,4% con percepción de casi siempre, el 19,6% con percepción de siempre y un 13% con percepción de que casi nunca recibe reconocimiento por sus funciones realizadas de manera correcta.

Tabla 10

Pregunta 3. Cuenta con la autonomía para el desarrollo de sus tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	7	15,2	15,2	15,2
Casi siempre	27	58,7	58,7	73,9
Siempre	12	26,1	26,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 10, de un total de 46 encuestados que pertenecen a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 58,7% del personal administrativo señala que casi siempre cuenta con la autonomía para el desarrollo de sus tareas lo que significa que pueden hacer sus labores sin ningún tipo de presión, un 26,1% señala que esta libertad se da siempre y apenas un 15,2% percibe que se da a veces.

Tabla 11*Pregunta 4. Cuenta con jefes competentes para el desarrollo de sus actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,2	2,2	2,2
A veces	7	15,2	15,2	17,4
Casi siempre	19	41,3	41,3	58,7
Siempre	19	41,3	41,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 11, de un total de 46 encuestados pertenecientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 41,3% del personal administrativo señala que siempre cuenta con jefes competentes para el desarrollo de actividades en la entidad, de igual forma otro 41,3% señala que esto ocurre casi siempre, solo un 15,2% señala que a veces el jefe está realmente capacitado y apenas un 2,2% menciona que casi nunca tiene jefes capacitados para el manejo y desarrollo de las actividades laborales.

Tabla 12

Pregunta 5. Las tareas que se le asignan resultan desafiantes fomentando su creatividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	6,5	6,5	6,5
A veces	17	37,0	37,0	43,5
Casi siempre	18	39,1	39,1	82,6

Siempre	8	17,4	17,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 12, de un total de 46 encuestados que pertenecen a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 39,1% del personal administrativo señala que casi siempre las tareas asignadas les resulta desafiantes, el 37% menciona que solo a veces sus tareas son desafiantes lo que fomenta su creatividad, un 17,4% percibe que esto ocurre siempre y apenas un 6,5% casi nunca.

Tabla 13

Pregunta 6. Dispone de un horario flexible (trabajo remoto) para el desarrollo de sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6,5	6,5	6,5
Casi nunca	1	2,2	2,2	8,7
A veces	11	23,9	23,9	32,6
Casi siempre	17	37,0	37,0	69,6
Siempre	14	30,4	30,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 13, de un total de 46 encuestados pertenecientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 37% del personal administrativo señala que casi siempre dispone de una flexibilidad de horario para el desarrollo de sus actividades, el 30,4% menciona que siempre cuenta con el horario flexible y trabajo remoto, un

23,9% manifiesta que a veces se da esta flexibilidad por parte de la entidad, un 6,5% menciona que nunca y un 2,2% casi nunca.

Tabla 14

Pregunta 7. La asignación diversificada de funciones/tareas lo mantiene activo en su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,2	2,2	2,2
A veces	2	4,3	4,3	6,5
Casi siempre	17	37,0	37,0	43,5
Siempre	26	56,5	56,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 14, de un total de 46 encuestados que pertenecen a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad (56,5%) del personal administrativo señala que siempre la diversificación de funciones lo mantiene activo en su trabajo, el 37% menciona que casi siempre esta asignación diversificada los mantiene operante y fuera de la monotonía laboral, un 4,3% menciona que a veces y apenas un 2,2% casi nunca.

Tabla 15

Pregunta 8. Cuenta con supervisión por parte de los jefes y/o superiores permitiéndole retroalimentarse

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Casi nunca	4	8,7	8,7	8,7
A veces	7	15,2	15,2	23,9
Casi siempre	24	52,2	52,2	76,1
Siempre	11	23,9	23,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 15, de un total de 46 encuestados pertenecientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 52,2% del personal administrativo señala que casi siempre cuenta con la supervisión por parte de los jefes permitiéndole retroalimentarse, el 23,9% menciona que siempre se da esta práctica de supervisión, un 15,2% menciona que a veces cuenta con la retroalimentación correspondiente y apenas un 8,7% casi nunca cuenta con esta supervisión y retroalimentación proveniente de los jefes para conocer el progreso de ellos como trabajadores.

Tabla 16

Pregunta 9. Cuenta con la supervisión del correcto funcionamiento de los medios técnicos (equipos/sistemas) de los cuales hace uso para realizar adecuadamente su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	6,5	6,5	6,5
A veces	12	26,1	26,1	32,6
Casi siempre	21	45,7	45,7	78,3
Siempre	10	21,7	21,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 16, de un total de 46 encuestados que corresponden a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 45,7% del personal señala que casi siempre cuenta con la supervisión del correcto funcionamiento de los medios técnicos (equipos/sistemas/programas) de los cuales hace uso para sus actividades laborales diarias, el 26,1% menciona que a veces se da esta supervisión, un 21,7% menciona que siempre se da esta práctica de supervisión y apenas un 6,5% casi nunca.

Tabla 17

Pregunta 10. Posee una buena relación con sus compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	4,3	4,3	4,3
Casi siempre	15	32,6	32,6	37,0
Siempre	29	63,0	63,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 17, de un total de 46 encuestados correspondientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad (63%) del personal administrativo señala que siempre posee una buena relación con sus compañeros de trabajo, el 32,6% restante menciona que casi siempre existe esta buena relación y apenas un 4,3% a veces.

Tabla 18*Pregunta 11. Cuenta con una buena relación con su jefe inmediato*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	12	26,1	26,1	26,1
Siempre	34	73,9	73,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 18, de un total de 46 encuestados que conforman a las oficinas de ProInversión durante el 2020, más de la mitad del personal administrativo (73,9%) señala que siempre cuenta con una buena relación con su jefe inmediato y el 26,1% restante menciona que casi siempre se da esta buena relación entre jefe-trabajador.

Tabla 19*Pregunta 12. Considera que obtiene una remuneración acorde al puesto que desempeña*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	10,9	10,9	10,9
Casi nunca	8	17,4	17,4	28,3
A veces	14	30,4	30,4	58,7
Casi siempre	8	17,4	17,4	76,1
Siempre	11	23,9	23,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 19, de un total de 46 encuestados pertenecientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 30,4% del personal administrativo señala que a veces obtiene una remuneración acorde al puesto que desempeña, el 23,9% menciona que siempre obtiene una remuneración idónea para las funciones que hace, un 17,4% tiene una percepción de casi siempre, otro 17,4% casi nunca y un 10,9% considera que nunca recibe una remuneración conforme a sus funciones desempeñadas en el centro de labores.

5.1.2 Resultados por preguntas de la variable Rendimiento

Tabla 20

Pregunta 13. Tiene conocimiento en todas las tareas que desempeña en su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi siempre	30	65,2	65,2	67,4
Siempre	15	32,6	32,6	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 20, de un total de 46 encuestados que corresponden a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad del personal administrativo (65,2%) señala que casi siempre tiene conocimiento en todas las tareas que desempeña en su trabajo, el 32,6% menciona que siempre cuenta con el conocimiento suficiente para desempeñarse correctamente en su centro de labores y apenas un 2,2% casi nunca.

Tabla 21*Pregunta 14. Participa activamente en los trabajos en equipo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	4,3	4,3	4,3
A veces	7	15,2	15,2	19,6
Casi siempre	13	28,3	28,3	47,8
Siempre	24	52,2	52,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 21, de un total de 46 encuestados correspondientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad del personal administrativo (52,2%) señala que siempre participa activamente en los trabajos en equipo, el 28,3% menciona que casi siempre realiza esta práctica, un 15,2% a veces y apenas un 4,3% casi nunca logra participar activamente en los trabajos en equipo.

Tabla 22*Pregunta 15. Desarrolla con seguridad (confianza) sus tareas del trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	18	39,1	39,1	39,1
Siempre	28	60,9	60,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 22, de un total de 46 encuestados que conforman a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad del personal administrativo

(60,9%) señala que siempre desarrolla con seguridad sus tareas del trabajo y el 39,1% restante manifiesta una opinión de que casi siempre desarrolla con seguridad sus funciones.

Tabla 23

Pregunta 16. Apoya por iniciativa propia a sus compañeros de trabajo en tareas que requieren de ayuda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	5	10,9	10,9	10,9
Casi siempre	18	39,1	39,1	50,0
Siempre	23	50,0	50,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 23, de un total de 46 encuestados que forman parte de las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 50% del personal administrativo señala que siempre apoya por iniciativa propia a sus compañeros de trabajo, el 39,1% casi siempre realiza esta buena práctica y solo un 10,9% menciona que a veces apoya a sus compañeros en tareas que requieren apoyo.

Tabla 24

Pregunta 17. Fomenta la comunicación en su ambiente de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	10	21,7	21,7	21,7
Casi siempre	16	34,8	34,8	56,5

Siempre	20	43,5	43,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 24, de un total de 46 encuestados pertenecientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 43,5% del personal administrativo señala que siempre fomenta la comunicación en su ambiente de trabajo, el 34,8% casi siempre realiza esta buena práctica y solo un 21,7% de los encuestados a veces promueve la comunicación en su centro de labores.

Tabla 25

Pregunta 18. Planifica su trabajo para evitar vacíos y cumplirlos en su totalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	4,3	4,3	4,3
A veces	4	8,7	8,7	13,0
Casi siempre	14	30,4	30,4	43,5
Siempre	26	56,5	56,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 25, de un total de 46 encuestados que pertenecen a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad del personal administrativo (56,5%) señala que siempre planifica su trabajo para evitar vacíos y cumplirlos en su totalidad, el 30,4% casi siempre realiza este comportamiento, un 8,7% a veces lo hace y solo un 4,3% casi nunca lleva a cabo tal planificación laboral.

Tabla 26

Pregunta 19. Organiza su trabajo, de manera que puede hacerlo en el tiempo establecido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	5	10,9	10,9	10,9
Casi siempre	21	45,7	45,7	56,5
Siempre	20	43,5	43,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 26, de un total de 46 encuestados que conforman a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 45,7% del personal administrativo señala que casi siempre organiza su trabajo para que pueda cumplirlo dentro del tiempo que se le establece, el 43,5% siempre realiza este comportamiento, y apenas un 10,9% a veces llega a organizar su trabajo para cumplirlo en el tiempo solicitado.

Tabla 27

Pregunta 20. Considera que las tareas que realiza cumplen con los estándares exigidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,2	2,2	2,2
A veces	3	6,5	6,5	8,7
Casi siempre	19	41,3	41,3	50,0
Siempre	23	50,0	50,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 27, de un total de 46 encuestados pertenecientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 50% del personal administrativo considera que siempre las tareas que realiza cumplen con los estándares exigidos, seguido de un 41,3% que menciona que casi siempre sus tareas realizadas cumplen tales estándares, un 6,5% de los encuestados menciona que a veces cumple con tales exigencias y apenas un 2,2% casi nunca.

Tabla 28

Pregunta 21. Ingresar puntualmente a su horario laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	13,0	13,0	13,0
Casi siempre	14	30,4	30,4	43,5
Siempre	26	56,5	56,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 28, de un total de 46 encuestados que pertenecen a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad del personal administrativo (56,5%) señala que siempre logra ingresar puntualmente a su horario laboral, el 30,4% casi siempre realiza esta buena práctica y solo un 13% a veces logra ingresar de manera puntual a su horario laboral.

Tabla 29*Pregunta 22. Asiste a las reuniones/capacitaciones que se le solicita*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,2	2,2	2,2
A veces	2	4,3	4,3	6,5
Casi siempre	20	43,5	43,5	50,0
Siempre	23	50,0	50,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 29, de un total de 46 encuestados que conforman a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, la mitad del personal administrativo (50%) menciona que siempre asiste a las reuniones y capacitaciones que se le solicita, seguido de un 43,5% que casi siempre realiza esta buena práctica, solo un 4,3% a veces logra asistir a las reuniones y capacitaciones solicitadas y apenas un 2,2% casi nunca.

Tabla 30

Pregunta 23. Realiza sus tareas y/o actividades del trabajo de ser posible en un menor tiempo del establecido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	16	34,8	34,8	34,8
Casi siempre	21	45,7	45,7	80,4
Siempre	9	19,6	19,6	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 30, de un total de 46 encuestados que conforman a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 45,7% del personal administrativo señala que casi siempre realiza sus actividades del trabajo de ser posible en un menor tiempo del establecido, un menciona 34,8% que a veces logra culminar las tareas del trabajo antes de lo previsto y un 19,6% menciona que siempre lograr culminar antes del plazo acordado sus actividades solicitadas.

Tabla 31

Pregunta 24. Es capaz de realizar las tareas y/o actividades asignadas dentro del tiempo establecido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	4,3	4,3	4,3
Casi siempre	28	60,9	60,9	65,2
Siempre	16	34,8	34,8	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 31, de un total de 46 encuestados pertenecientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad del personal administrativo (60,9%) señala que casi siempre es capaz de realizar las tareas asignadas dentro del tiempo establecido, el 34,8% menciona que siempre logra culminar sus funciones en el tiempo solicitado y apenas un 4,3% a veces es eficaz en sus tareas laborales.

Tabla 32

Pregunta 25. Es capaz de realizar su trabajo de forma correcta dentro del horario laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,2	2,2	2,2
A veces	8	17,4	17,4	19,6
Casi siempre	19	41,3	41,3	60,9
Siempre	18	39,1	39,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

En la Tabla 32, de un total de 46 encuestados pertenecientes a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, el 41,3% del personal administrativo señala que casi siempre es capaz de realizar su trabajo de forma correcta dentro del horario laboral, seguido de un 39,1% que menciona que siempre es eficiente en sus labores, un 17,4% a veces logra la eficiencia laboral y apenas un 2,2% casi nunca.

5.1.3 Resultados agrupados – Satisfacción laboral

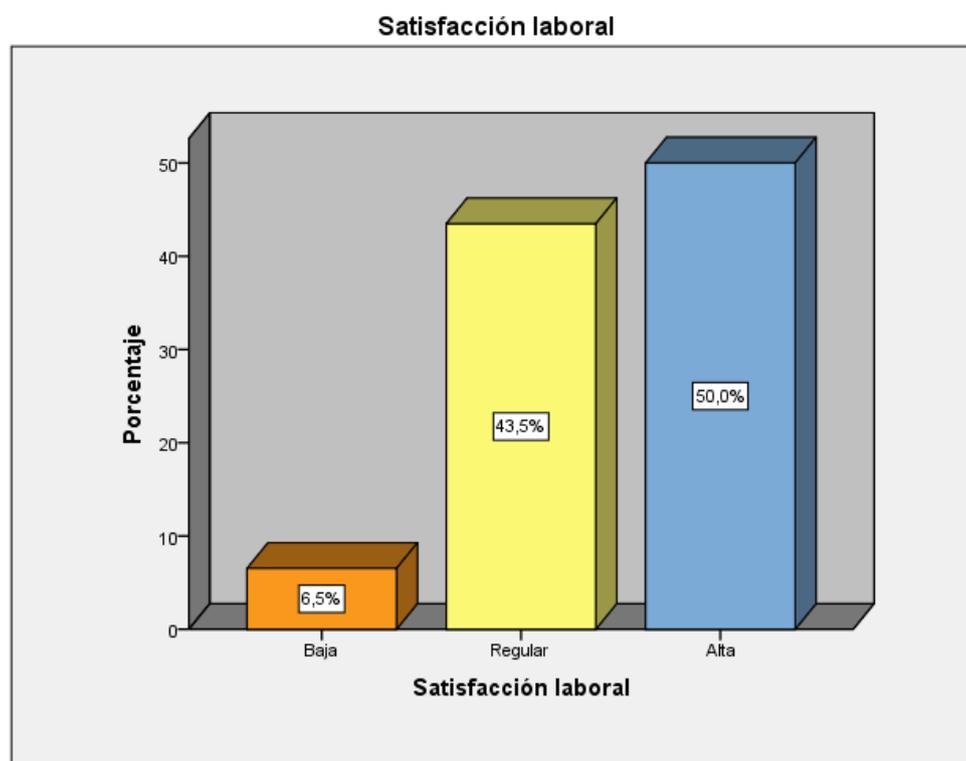
Tabla 33

Variable Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	3	6,5	6,5	6,5
Regular	20	43,5	43,5	50,0
Alta	23	50,0	50,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Figura 1. Frecuencia de la variable Satisfacción laboral



De un total de 46 encuestados que pertenecen al personal de las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, se concluye que la mitad del personal administrativo (50%) posee una satisfacción laboral alta dentro de la entidad, muy de cerca con un 43,5% se le da una calificación de regular y solo un 6,5% señala que su satisfacción laboral es baja en su centro de labores.

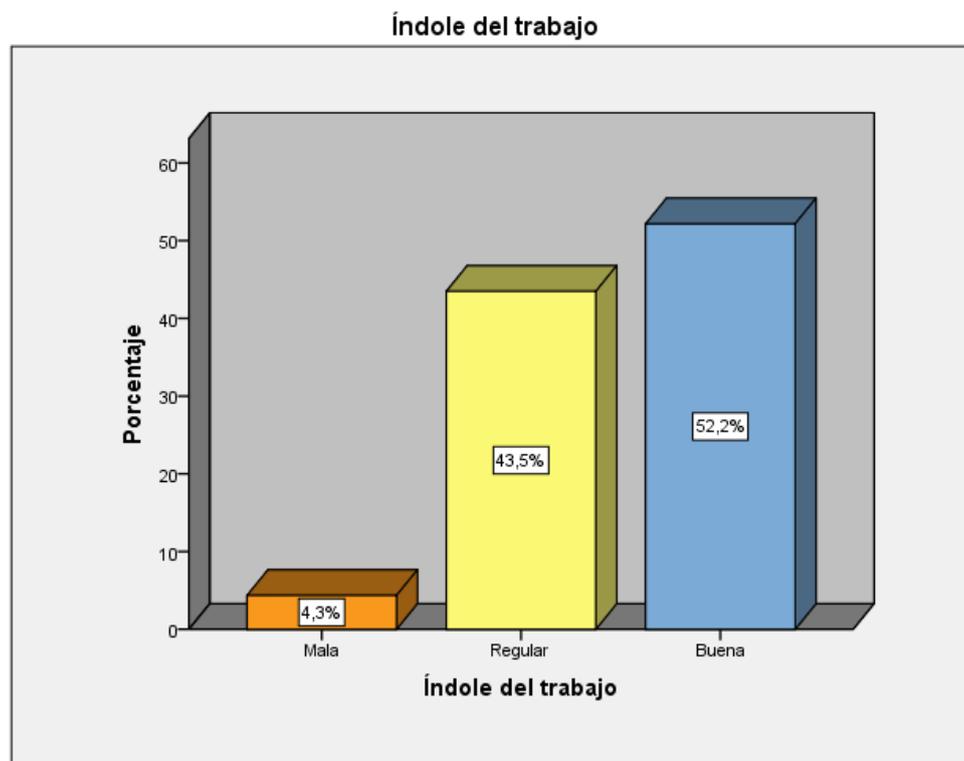
Tabla 34

Dimensión Índole del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	2	4,3	4,3	4,3
Regular	20	43,5	43,5	47,8
Buena	24	52,2	52,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Figura 2. Frecuencia de la dimensión Índole del trabajo



De un total de 46 encuestados pertenecientes a la oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad del personal administrativo (52,2%) considera que la índole del trabajo en la entidad es buena, seguido de un 43,5% donde se le califica como regular y solo un 4,3% percibe que la índole del trabajo cae en la categoría de mala estando sujeta a mejoras.

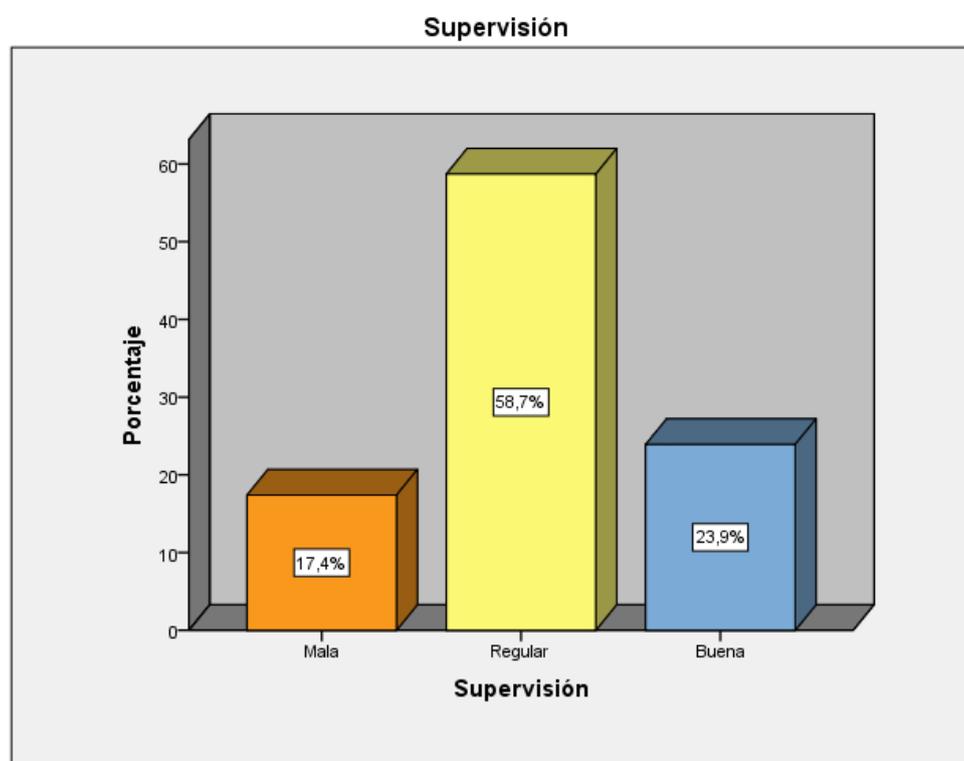
Tabla 35

Dimensión Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	8	17,4	17,4	17,4
Regular	27	58,7	58,7	76,1
Buena	11	23,9	23,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Figura 3 Frecuencia de la dimensión Supervisión



De un total de 46 encuestados pertenecientes a la oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad del personal administrativo (58,7%) considera que la supervisión brindada por la entidad y sus responsables es regular, un 23,9% menciona que es buena y un 17,4% percibe que la supervisión es mala.

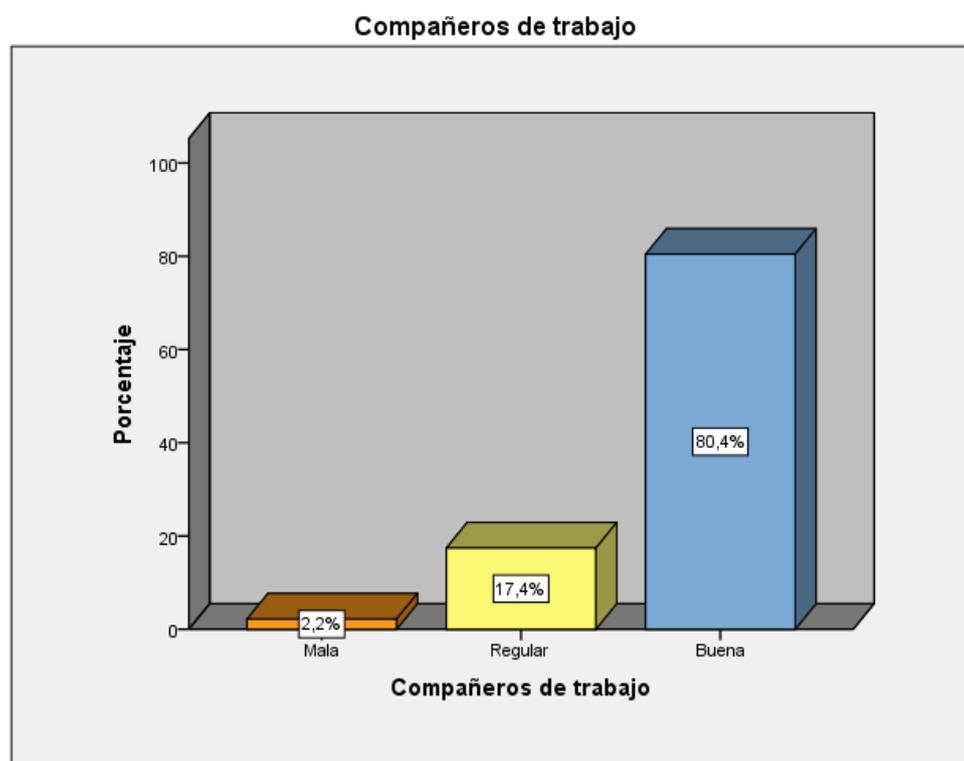
Tabla 36

Dimensión Compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	1	2,2	2,2	2,2
Regular	8	17,4	17,4	19,6
Buena	37	80,4	80,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Figura 4. Frecuencia de la dimensión Compañeros de trabajo



De un total de 46 encuestados pertenecientes a la oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad siendo un considerable 80,4% del personal administrativo considera que las relaciones laborales son buenas en la entidad, además un 17,4% manifiesta que las relaciones laborales de compañeros de trabajo cae en la categoría de regular y solo un 2,2% restante menciona que las relaciones con los compañeros y superiores son malas.

Tabla 37

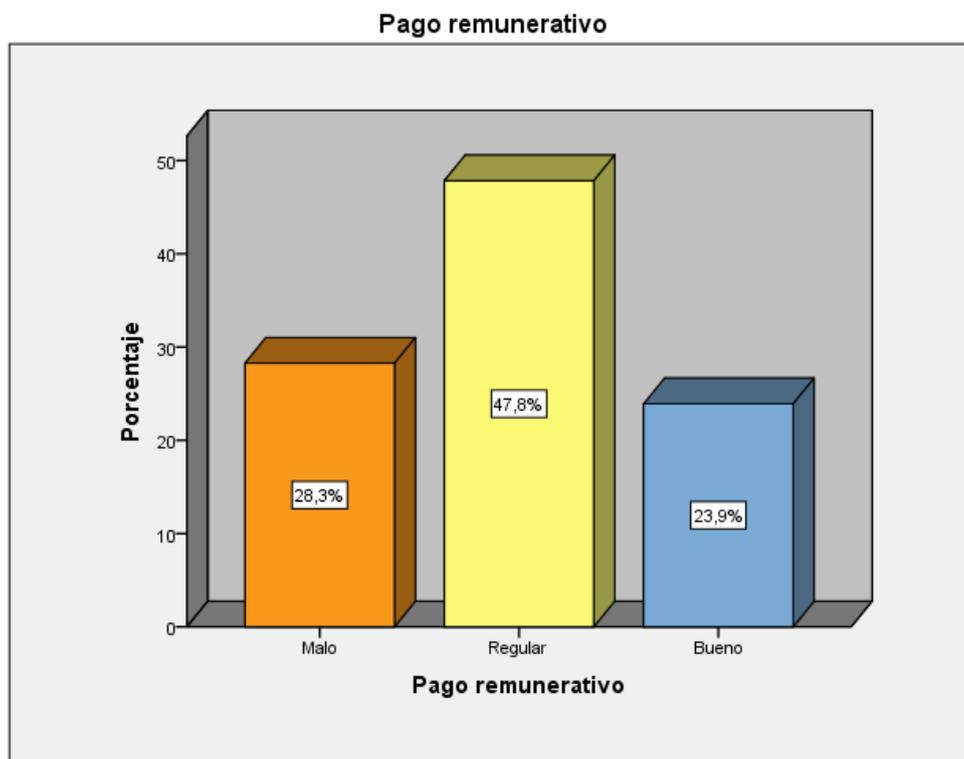
Dimensión Pago remunerativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	13	28,3	28,3	28,3
Regular	22	47,8	47,8	76,1
Bueno	11	23,9	23,9	100,0

Total	46	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Figura 5. Frecuencia de la dimensión Pago remunerativo



De un total de 46 encuestados pertenecientes a la oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, se encuentran opiniones muy divididas dado que el 47,8% del personal administrativo considera que el pago remunerativo recibido acorde a su puesto es regular, por otra parte un 28,3% menciona que es malo y finalmente un 23,9% señala que su pago percibido es bueno para las funciones que realiza.

5.1.4 Resultados agrupados – Rendimiento

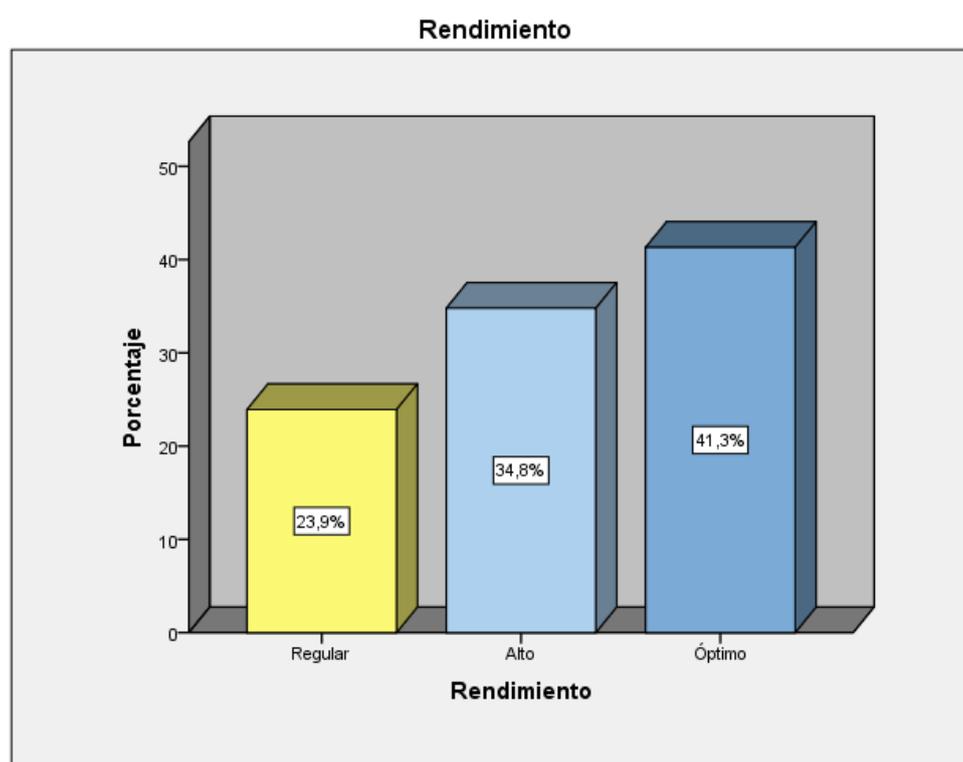
Tabla 38

Variable Rendimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	11	23,9	23,9	23,9
Alto	16	34,8	34,8	58,7
Óptimo	19	41,3	41,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Figura 6. Frecuencia de la variable Rendimiento



De un total de 46 encuestados que pertenecen a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, se concluye que un 41,3% del personal administrativo muestra un rendimiento laboral óptimo, también hay un 34,8% que refleja un rendimiento alto y finalmente un 23,9% del personal cuenta con un rendimiento regular.

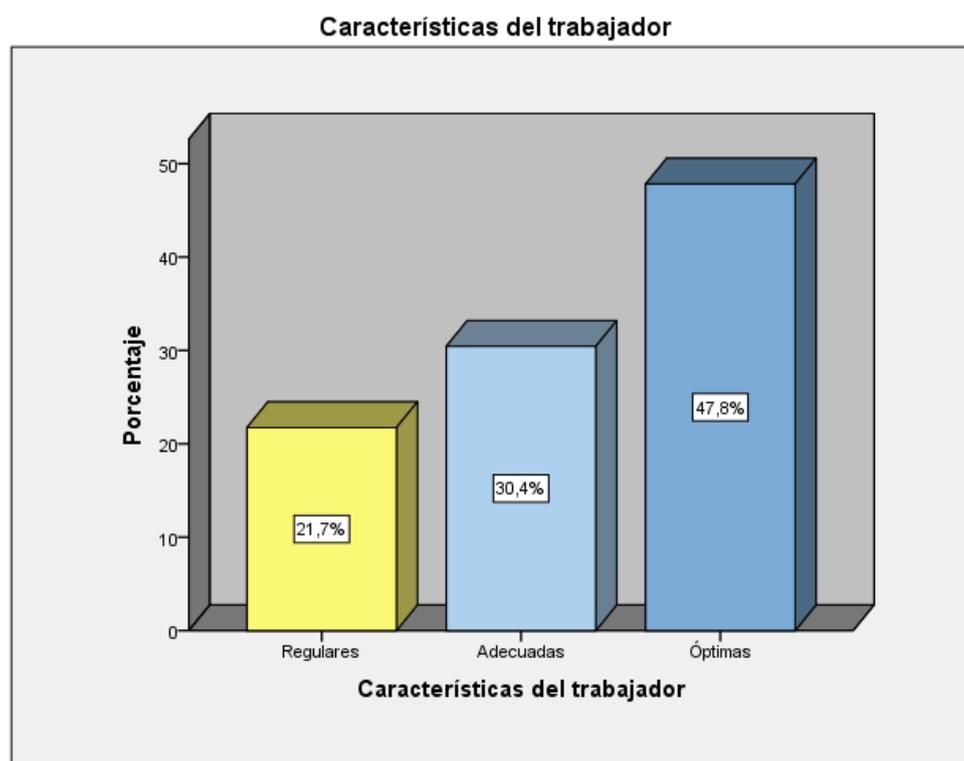
Tabla 39

Dimensión Características del trabajador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regulares	10	21,7	21,7	21,7
Adecuadas	14	30,4	30,4	52,2
Óptimas	22	47,8	47,8	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Figura 7. *Frecuencia de la dimensión Características del trabajador*



De un total de 46 encuestados que pertenecen a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, un 47,8% del personal administrativo posee características óptimas para un correcto rendimiento laboral, el 30,4% cuenta con características adecuadas y finalmente un 21,7% posee características regulares que pueden verse mejoradas.

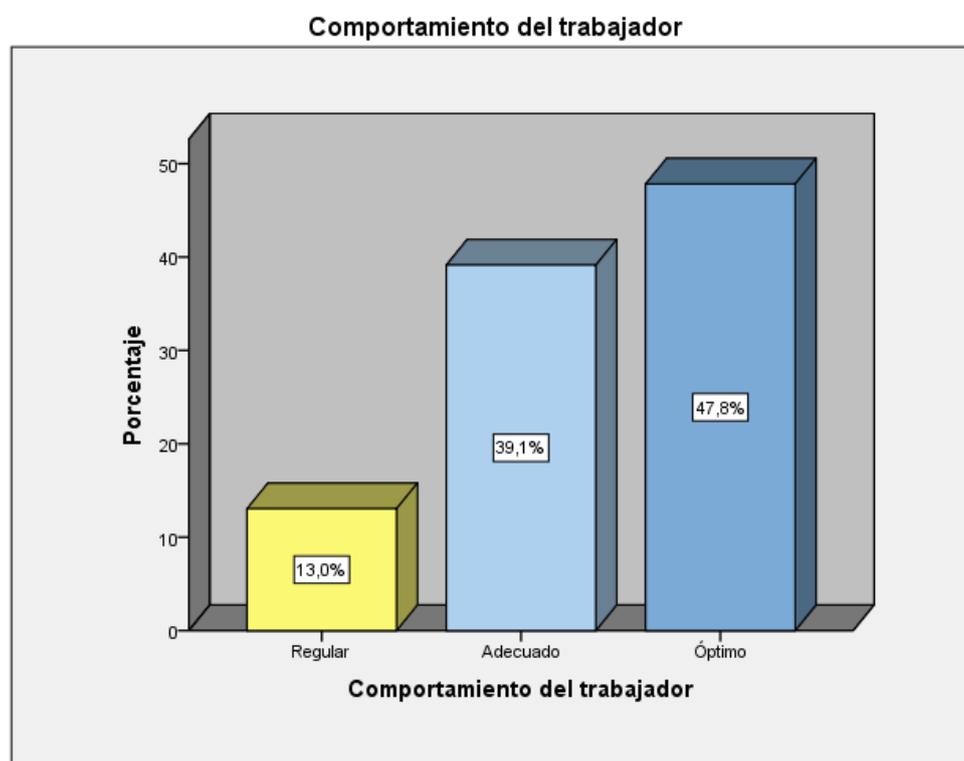
Tabla 40

Dimensión Comportamiento del trabajador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	6	13,0	13,0	13,0
Adecuado	18	39,1	39,1	52,2
Óptimo	22	47,8	47,8	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Figura 8. *Frecuencia de la dimensión Comportamiento del trabajador*



De un total de 46 encuestados que pertenecen a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, un 47,8% del personal administrativo posee un comportamiento óptimo lo que reflejará en un correcto rendimiento laboral, seguido de un 39,1% que cuenta con un comportamiento adecuado y solo un 13% del personal muestra un comportamiento regular el cual puede verse mejorado.

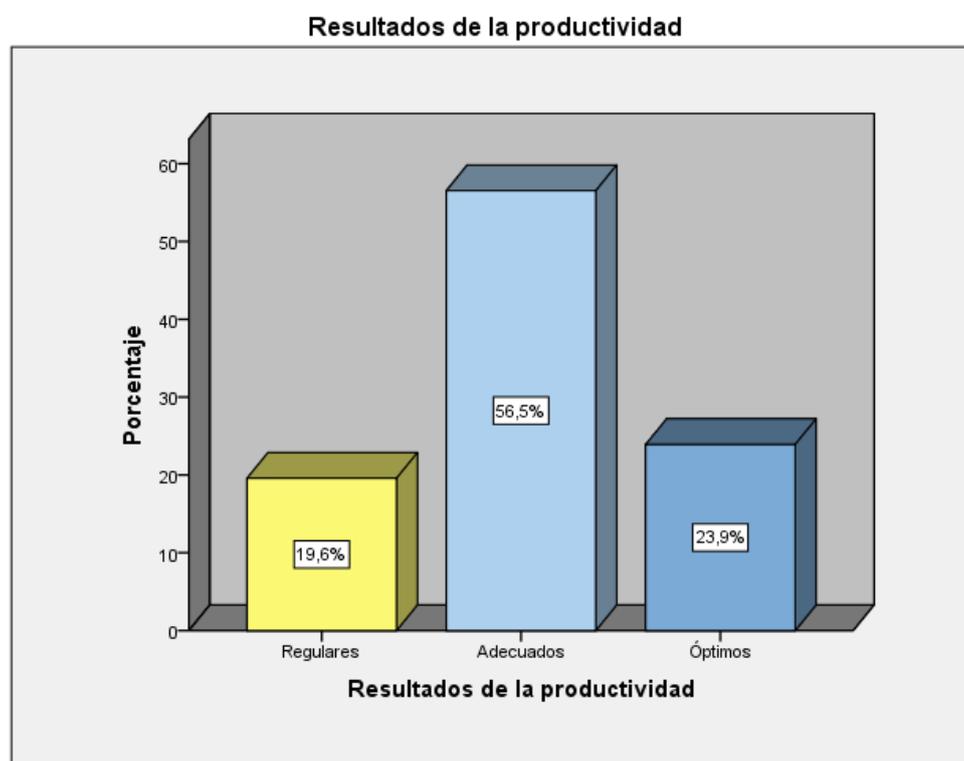
Tabla 41

Dimensión Resultados de la productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regulares	9	19,6	19,6	19,6
Adecuados	26	56,5	56,5	76,1
Óptimos	11	23,9	23,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 23.

Figura 9. *Frecuencia de la dimensión Resultados de la productividad*



De un total de 46 encuestados que pertenecen a las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020, más de la mitad del personal administrativo (56,5%) muestra resultados de productividad adecuados, un 23,9% cuenta con resultados óptimos y un 19,6% posee resultados regulares.

5.2 Contrastación de hipótesis

Previo al análisis y contrastación, es necesario mencionar que las hipótesis son potenciales explicaciones respecto a un fenómeno en estudio que posee dos variables o más, siendo el caso de esta investigación el nivel de estudio (alcance) correlacional, se optó por formular hipótesis correlacionales.

Tanto Hernández et al. (2014) como Shankar & Ramakant (2014) mencionan que para variables que entran en un nivel de medición ordinal a través de escalas tipo Likert es apropiado utilizar el coeficiente de correlación rho de Spearman, los valores que abarca este test estadístico van de -1, 0, +1, siendo la tabla de valores, la siguiente:

Tabla 42

Tabla de valores de correlación

- 1,00	Correlación negativa perfecta
- 0,90	Correlación negativa muy fuerte
- 0,75	Correlación negativa considerable
- 0,50	Correlación negativa media
- 0,25	Correlación negativa débil
- 0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación entre las variables
+ 0,10	Correlación positiva muy débil
+ 0,25	Correlación positiva débil
+ 0,50	Correlación positiva media
+ 0,75	Correlación positiva considerable
+ 0,90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández, & Baptista (2014), Metodología de la Investigación.

El nivel de significancia utilizado para esta investigación fue de 0,05 basado en las recomendaciones de Hernández et al. (2014) al mencionar que es el nivel común dentro de las Ciencias Sociales. Esto permitirá la siguiente decisión:

H_0 : $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula

H_1 : $p \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

5.2.1 Hipótesis general

Formulación de hipótesis:

H_0 : No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

H_1 : Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

Tabla 43

Coefficiente de correlación de Spearman, Satisfacción laboral-Rendimiento

			Satisfacción laboral	Rendimiento
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,392**
		Sig. (bilateral)	.	,007
	Rendimiento	N	46	46
		Coefficiente de correlación	,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	46	46

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,392 valor que indica una correlación positiva débil entre la variable Satisfacción laboral y la variable Rendimiento. Del mismo modo, el valor de la significancia obtenido es de 0,007, siendo este menor que el nivel de significancia crítico 0,05, lo cual indica que si existe una relación significativa entre la Satisfacción laboral y el Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

5.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la índole del trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

H_1 : Existe relación significativa entre la índole del trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

Tabla 44

Coeficiente de correlación de Spearman, Índole del trabajo-Rendimiento

			Índole del trabajo	Rendimiento
Rho de Spearman	Índole del trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,357*
		Sig. (bilateral)	.	,015
	N	46	46	
	Rendimiento	Coeficiente de correlación	,357*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.

N	46	46
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).		

El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,357, valor que indica una correlación positiva débil entre la dimensión Índole del trabajo y la variable Rendimiento. Del mismo modo, el valor de la significancia obtenido es de 0,015, siendo este menor que el nivel de significancia crítico de 0,05, lo cual indica que si existe una relación significativa entre la Índole del trabajo y el Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la supervisión y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

H_1 : Existe relación significativa entre la supervisión y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

Tabla 45

Coefficiente de correlación de Spearman, Supervisión-Rendimiento

		Supervisión	Rendimiento
		n	
	Coeficiente de correlación	1,000	,318*
Rho de Spearman	Supervisión	.	,031
	N	46	46

	Coefficiente de correlación	,318*	1,000
Rendimiento	Sig. (bilateral)	,031	.
	N	46	46

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,318 valor que indica una correlación positiva débil entre la dimensión Supervisión y la variable Rendimiento. Del mismo modo, el valor de la significancia obtenido es de 0,031 siendo este menor que el nivel de significancia crítico de 0,05 lo cual indica que si existe una relación significativa entre la Supervisión y el Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre los compañeros de trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

H_1 : Existe relación significativa entre los compañeros de trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

Tabla 46

Coefficiente de correlación de Spearman, Compañeros de trabajo-Rendimiento

			Compañeros de trabajo	Rendimiento
Rho de Spearman	Compañeros de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,444**

	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	46	46
	Coefficiente de correlación	,444**	1,000
Rendimiento	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	46	46

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,444, valor que indica una correlación positiva débil entre la dimensión Compañeros de trabajo y la variable Rendimiento. Del mismo modo, el valor de la significancia obtenido es de 0,002, siendo este menor que el nivel de significancia crítico de 0,05 lo cual indica que si existe una relación significativa entre Compañeros de trabajo y el Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre el pago remunerativo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

H_1 : Existe relación significativa entre el pago remunerativo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020

Tabla 47*Coefficiente de correlación de Spearman, Pago remunerativo-Rendimiento*

			Pago remunerativo	Rendimiento
Rho de Spearman	Pago remunerativo	Coefficiente de correlación	1,000	,310*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	46	46
	Rendimiento	Coefficiente de correlación	,310*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	46	46

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,310, valor que indica una correlación positiva débil entre la dimensión Pago remunerativo y la variable Rendimiento. Del mismo modo, el valor de la significancia obtenido es de 0,036, siendo este menor que el nivel de significancia crítico de 0,05 lo cual indica que si existe una relación significativa entre el Pago remunerativo y el Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de ProInversión, sede Lima durante el 2020. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

5.3 Discusión de resultados

En este apartado se hace un contraste de los resultados que se obtuvieron de esta investigación con investigaciones similares. Para ello se responde a tres interrogantes; ¿Qué se encontró en la presente investigación y cuál es su significado?, ¿Cuáles fueron los hallazgos más importantes? y ¿Qué semejanzas y diferencias existen con otras investigaciones?

Dado que el presente estudio tuvo como objetivo general “Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020”, los resultados obtenidos confirman la relación significativa de las variables satisfacción laboral y rendimiento con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,392 y una significancia de 0,007. Lo que indica esta correlación positiva es que a una mayor satisfacción existe un mayor rendimiento.

Entre los hallazgos más importantes tenemos que la satisfacción laboral del personal administrativo de ProInversión es alta con un 50% de aprobación, por otra parte el rendimiento es óptimo y alto con valores de 41,3% y 34,8% respectivamente, lo que significa que el 76,1% de los trabajadores presentan un correcto rendimiento laboral en la organización. De forma similar se encontraron resultados en la investigación sobre una organización pública que realizó Huaquipaco & Navarro (2019) al determinar que si existe relación entre las variables mencionadas con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,296, los niveles de satisfacción laboral alto y correcto rendimiento laboral fueron de 52,75% y 85,6% respectivamente. También se hizo comparaciones de estudios en organizaciones privadas con el fin de conocer si esta relación está presente, los resultados que presentan Escobedo & Quiñones (2020) en su tesis demuestran que efectivamente la relación sigue siendo existente para las variables satisfacción y rendimiento con un Rho de Spearman de 0,916. En el ámbito internacional la relación también está presente así lo demuestra Juyumaya (2018) en su estudio con un coeficiente de correlación de 0,30 dentro de las organizaciones. En síntesis tanto en organizaciones públicas como privadas existe relación para ambas variables y es de vital importancia su estudio, tal como señala Granda (2006) al afirmar que la satisfacción laboral afecta tanto al rendimiento laboral como al clima

organizacional, es así que si no se tiene trabajadores satisfechos no solo se verá comprometido el avance de la organización si no también el cumplimiento de metas y objetivos.

El primer objetivo específico el cual fue “Determinar la relación que existe entre la índole del trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020” los resultados obtenidos confirman la relación significativa con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,357 y una significancia de 0,015, asumiendo que a una mayor índole del trabajo el rendimiento también será mayor. La índole del trabajo es una dimensión sumamente especial para la satisfacción laboral dado que es la composición del trabajo en sí y de lo que espera el trabajador a través de este. Al respecto Robbins & Judge (2013) señalan que los trabajadores prefieren trabajos desafiantes y con expectativas de crecimiento profesional, el asumir retos y la flexibilidades también resultan importantes al momento de evaluar la índole, estos a su vez podrían ser predictores de un buen rendimiento. Dentro de ProInversión la Índole del trabajo es alta y sus indicadores más relevantes y de mayor aprobación fueron los de: autonomía para el desarrollo de tareas, trabajos desafiantes, horarios flexibles y tareas diversificadas con aprobación de 84,8%, 56,5%, 67,4% y 93,5% respectivamente. También se encuentran investigaciones como la que presenta Huaquipaco & Navarro (2019) permitiendo corroborar que si existe relación entre la satisfacción con el trabajo (índole) y el rendimiento, para dicha investigación el autor señala que la correlación tuvo un Rho de Spearman de 0,253, siendo su indicador más resaltante el de la libertad de acción que tiene el colaborador para el desarrollo de funciones con una aprobación de 81,8% por parte del personal. Además Rubio A. (2019) en su estudio pudo comprobar que la relación es existente con indicadores muy

elevados en cuanto a: la identificación que tiene el trabajador con su puesto y la importancia que significa su trabajo.

El segundo objetivo específico fue “Determinar la relación que existe entre la supervisión y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020” donde los resultados obtenidos confirman la relación significativa con un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,318 y una significancia de 0,031 asumiendo que a una mejor supervisión el rendimiento también será incrementado. De igual forma encontramos a Rubio A. (2019) en su investigación donde se observa que las condiciones de trabajo y productividad si están asociadas, siendo sus indicadores sobresalientes: el brindado de recursos tecnológicos para el desarrollo del trabajo, las condiciones físicas y la motivación que reciben por parte de sus superiores. Al respecto de ProInversión se puede evidenciar que la supervisión obtiene una calificación predominante de regular (58,7%), estos resultados podrían deberse a la modalidad en que se ha impartido la supervisión, una supervisión remota según diversos autores mencionan que no tendría el mismo impacto, debido a que se disminuye la rapidez de ofrecer un soporte adecuado de los medios técnicos y softwares que se hacen uso, así como la supervisiones constantes hacia los trabajadores siendo escasa la retroalimentación continua con el trabajador.

El tercer objetivo específico fue “Determinar la relación que existe entre los compañeros de trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020”, donde los resultados obtenidos confirman la relación significativa con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,444 y una significancia de 0,002, asumiendo que a mejores relaciones laborales en los compañeros de trabajo el

rendimiento también será mayor. De forma similar a estos resultados obtenidos para esta investigación encontramos a Rubio A. (2019) el cual menciona que la productividad está asociada a una buena relación de compañeros de trabajo, la relación que se tiene con el jefe y el ambiente de confianza que se genera en la organización. Contar con una alta aceptación de la dimensión compañeros de trabajo (80,4% para el caso de ProInversión) resulta beneficioso. Diversas teorías de satisfacción laboral mencionan que las relaciones laborales logran influir en el rendimiento, acorde con Robbins & Judge (2013) las buenas relaciones laborales brindan un sentido de pertenencia al trabajador y esto a su vez contribuye al logro de metas propuestas por la organización.

El cuarto objetivo fue “Determinar la relación que existe entre el pago remunerativo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020” donde los resultados obtenidos confirman la relación significativa con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,310 y una significancia de 0,036 asumiendo que a un mayor pago remunerativo el rendimiento también será mayor. En similitud con estos resultados encontramos a Escobedo & Quiñones (2020) los cuales mencionan que si existe relación entre los beneficios económicos y el desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0,76 y una significancia de 0,00. Al respecto podemos citar a Robbins & Judge (2013) el cual menciona que el factor salario, puede ser un desencadenante de la satisfacción laboral cuando esta permite cubrir un nivel de vida confortable para el trabajador, esto a su vez influenciaría en el rendimiento.

5.4 Conclusiones

1. En referencia a la hipótesis general, el estudio determinó que existe una relación positiva y significativa entre las variables Satisfacción laboral y el Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de ProInversión, sede Lima, 2020, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,392 y una significancia de 0,007. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.
2. En referencia a la hipótesis específica 1, el estudio determinó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión Índice del trabajo y la variable Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de ProInversión, sede Lima, 2020, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,357 y una significancia de 0,015. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.
3. En referencia a la hipótesis específica 2, el estudio determinó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión Supervisión y la variable Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de ProInversión, sede Lima, 2020, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,318 y una significancia de 0,031. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.
4. En referencia a la hipótesis específica 3, el estudio determinó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión Compañeros de trabajo y la variable Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de ProInversión, sede

Lima, 2020, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,444 y una significancia de 0,002. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

5. En referencia a la hipótesis específica 4, el estudio determinó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión Pago remunerativo y la variable Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de ProInversión, sede Lima, 2020, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,310 y una significancia de 0,036. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

5.5 Recomendaciones

1. Fomentar un mayor seguimiento por parte de la Alta Dirección de ProInversión y de la Oficina de Administración sobre estudios de satisfacción laboral y de rendimiento, haciéndolos de manera semestral o anual para que sirvan de data y sirvan como base para tomar decisiones oportunas y pertinentes a fin de mejorar las variables referidas en la organización.
2. Mejorar aspectos relativos de la Índole del trabajo tales como: el brindado de capacitaciones constantes sobre el uso de herramientas tecnológicas que faciliten el desarrollo de labores remotas, capacitaciones académicas en cuanto a conocimiento de materias (oportunidad de desarrollo profesional). Asimismo, destinar charlas dedicadas a la mejora de habilidades blandas para los jefes y fomentar la autonomía para el desarrollo de tareas con el fin de elevar y potenciar el nivel de rendimiento de los colaboradores.

3. Elevar y mejorar los niveles de Supervisión, principalmente respecto al eficaz funcionamiento de los medios técnicos que usan los colaboradores para realizar sus funciones así como el uso de otras herramientas, retroalimentando constantemente y supervisando el avance que se tiene sobre sus actividades. De tal forma, que permita asegurar un óptimo rendimiento que consecuentemente incrementaría el nivel de productividad de la organización.
4. Mantener y mejorar continuamente los niveles altos de relaciones laborales de compañeros de trabajo y de jefes a través de diferentes actividades que permitan una mayor integración. Así mismo, desarrollar y fortalecer la cultura de la organización generando así un mayor compromiso por parte de los trabajadores que permita tener un mayor rendimiento laboral.
5. Analizar y replantear la banda salarial que tiene la organización, que deben ser acordes al mercado laboral. Asimismo, promover vías de reconocimiento o compensaciones no salariales que permitan que los colaboradores se sientan reconocidos y valorados, lo que contribuiría a la retención del talento humano y la atracción de nuevos talentos.
6. Implementar el uso de un software integral para la gestión de talento humano, que permita obtener información en tiempo real, para administrar y monitorear el avance en el logro de los objetivos y metas. Asimismo, este software permitiría evaluar la satisfacción laboral y el rendimiento entre otros factores de importancia permitiendo generar cuadros de mando sobre cómo se encuentra la organización.

Referencias bibliográficas

- Arana, L. (2020). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Universidad Nacional del Callao, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49916>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR. (Mayo de 2012). *Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR*. Obtenido de Archivo PDF:
<https://storage.servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR%20-%20El%20servicio%20civil%20peruano.PDF>
- Bellet, C., De Neve, J.-E., & Ward, G. (2019). Does Employee Happiness have an Impact on Productivity? *Saïd Business School*. doi:<https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3470734>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Profesorado*, 6(1-2), 1-10. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/14984/rev61COL5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chenet, M. (2018). *Metodología de investigación científica universitaria*. Soluciones Graficas S.A.C.
- Chiavenato. (2011). *Administración de recursos humanos "El capital humano de las organizaciones"* (Novena ed.). Mc Graw Hill.
- Correa, M., & Salcedo, G. C. (2016). *La satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A-Silsa [Tesis de*

licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional.

Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1021>

Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16601>

Esquerre, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria La Molina, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14770>

Fisher, C. (2000). Mood an emotions while working: missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*, 21, 185-202. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/27828161_Mood_and_emotions_while_working_Missing_pieces_of_job_satisfaction

Gabini, S. (2017). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio Institucional. doi:<https://doi.org/10.35537/10915/65394>

Gibson, J., John, I., & James, D. (2001). *Fundamentos de dirección y administración de empresas*. McGraw Hill.

Granda, S. (2006). LA INSATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR DEL BAJO RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR. *Quipukamayoc*, 13(26), 116-122. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>

- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://bdigital.uncu.edu.ar/4875>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mc Graw Hill.
- Hettiarachchi, H. (2014). Impact of Job Satisfaction on Job Performance of IT Professionals: With Special Reference to Sri Lanka. *International Journal of Research in Information Technology*, 2(4), 906-916. Obtenido de <http://repository.kln.ac.lk/handle/123456789/12002>
- Huaquipaco, V., & Navarro, L. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI)-Majes, 2018 [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2334>
- IPSOS. (2021). *IV Encuesta de equidad de género [versión PDF]*. Obtenido de IPSOS: <https://www.ipsos.com/es-pe/iv-encuesta-de-equidad-de-genero-en-las-empresas>
- Juyumaya, J. (2018). Work Engagement, Satisfacción y Rendimiento Laboral: El rol de la Cultura Organizacional. *Estudios de Administración*, 25(1), 32-49. doi:10.5354/0719-0816.2018.55392
- Longo, F. (2005). Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas. *Presupuesto y Gasto Público*, 41, 127-144. Obtenido de https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/pgp/41-06_FranciscoLongo.pdf

- López, S., & Villacís, G. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10410>
- Luthans, F. (2010). *Organizational Behavior* (12 ed.). McGraw-Hill.
- Mason, C., & Griffin, M. (2002). GROUP TASK SATISFACTION: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups. *Small Group Research*, 271-312.
- Montoya, P., Bello-Escamilla, N., Bermúdez, N., Felicinda, B., Fuentealba, M., & Alejandro, P. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7-13. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7(1), 43-57. Obtenido de Scielo: <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf>
- Ophata, H. (2002). Performance Evaluation of Human Resources. *Institute of Management and Science*, 2(18).
- Oswald, A., Proto, E., & Sgroi, D. (2015). Happiness and productivity. *Journal of Labor Economics*, 33(4), 789-822. doi:<http://dx.doi.org/10.1086/681096>
- Pedraza, E., Glenys, A., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.

- Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Randstad. (2020). *Randstad Workmonitor 2020 report [versión PDF]* . Obtenido de Randstad: <https://workforceinsights.randstad.com/hr-research-reports/workmonitor-december2020>
- Ríos, D. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24025>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). Pearson.
- Rubio, A. (2019). *LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA SUR 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2755>
- Rubio, A., & Aragón, A. (2002). Factores explicativos del éxito competitivo. Un estudio empírico en la pyme. *Cuadernos de Gestión*, 2(1), 49-63.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana [Tesis de maestría, Universidad Andina*

Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. Obtenido de
<http://hdl.handle.net/10644/6348>

Shankar, S., & Ramakant, S. (2014). Demystifying statistics: How to choose a statistical test?
Indian Journal of Rheumatology, 9(2), 77-81.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.injr.2014.04.002>

Tomapasca, D. (2017). *Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/22551>

Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de a Organización*. Herder.

ANEXO 01 – Matriz de Consistencia

La Satisfacción laboral y el Rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSION, sede Lima, 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020</p>	<p>Variable X: Satisfacción laboral</p> <p><i>Dimensiones</i></p> <p>X1: Índole del trabajo</p> <p>X2: Supervisión</p> <p>X3: Compañeros de trabajo</p> <p>X4: Pago remunerativo</p>	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Técnica e instrumento:</p> <p>Encuesta y cuestionario</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1) ¿Cuál es la relación que existe entre la índole del trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1) Determinar la relación que existe entre la índole del trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>1) Existe relación significativa entre la índole del trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020</p>		

<p>2) ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020?</p>	<p>2) Determinar la relación que existe entre la supervisión y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020</p>	<p>2) Existe relación significativa entre la supervisión y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020</p>	<p>Variable Y: Rendimiento</p> <p><i>Dimensiones</i></p> <p>Y1: Características del trabajador</p> <p>Y2: Comportamiento del trabajador</p> <p>Y3: Resultados de la productividad</p>	<p>Población:</p> <p>Personal administrativo de las Oficinas de ProInversión (53)</p> <p>Muestra:</p> <p>Personal administrativo de las Oficinas de ProInversión (46)</p>
<p>3) ¿Cuál es la relación que existe entre los compañeros de trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020?</p>	<p>3) Determinar la relación que existe entre los compañeros de trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020</p>	<p>3) Existe relación significativa entre los compañeros de trabajo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020</p>		
<p>4) ¿Cuál es la relación que existe entre el pago remunerativo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020?</p>	<p>4) Determinar la relación que existe entre el pago remunerativo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020</p>	<p>4) Existe relación significativa entre el pago remunerativo y el rendimiento en el personal administrativo de las oficinas de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada- PROINVERSIÓN, sede Lima, 2020</p>		

ANEXO 02 – Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	
Satisfacción laboral	Es el sentimiento positivo y nivel de aceptación que se tiene sobre el trabajo que se realiza y del cual se evalúa sus características (Robbins, 2013)	Índole del trabajo	Capacitaciones	Cuenta con capacitaciones que potencian su conocimiento (Ítem 1)	Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Logro	Obtiene reconocimiento del jefe inmediato por el trabajo que efectúa correctamente (Ítem 2)	
			Independencia	Cuenta con la autonomía para el desarrollo de sus tareas (Ítem 3) Dispone de un horario flexible (trabajo remoto) para el desarrollo de sus actividades (Ítem 6)	
			Autoridad	Cuenta con jefes competentes para el desarrollo de actividades (Ítem 4)	
			Creatividad	Las tareas que se le asignan resultan desafiantes fomentando su creatividad (Ítem 5)	
			Diversidad laboral	La asignación diversificada de funciones/tareas lo mantiene activo en su trabajo (Ítem 7)	
		Supervisión	Supervisión laboral	Cuenta con supervisión por parte de los jefes y/o superiores permitiéndole retroalimentarse (Ítem 8)	
			Supervisiones técnicas	Cuenta con la supervisión del correcto funcionamiento de los medios técnicos (equipos/sistemas) de los cuales hace uso para realizar adecuadamente su trabajo (Ítem 9)	
		Compañeros de trabajo	Relación con los compañeros de trabajo	Posee una buena relación con sus compañeros de trabajo (Ítem 10)	
			Relación con los superiores	Cuenta con una buena relación con su jefe inmediato (Ítem 11)	
		Pago remunerativo	Remuneración recibida	Considera que obtiene una remuneración acorde al puesto que desempeña (Ítem 12)	

Rendimiento	Es el conjunto de conductas que tiene un individuo dentro del entorno laboral y los resultados de lo que puede lograr dentro de un tiempo determinado (Opatha, 2002)	Características del trabajador	Conocimiento del trabajo	Tiene conocimiento en todas las tareas que desempeña en su trabajo (Ítem 13)	Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Cooperación	Participa activamente en los trabajos en equipo (Ítem 14) Apoya por iniciativa propia a sus compañeros de trabajo en tareas que requieren de ayuda (Ítem 16)	
			Confianza	Desarrolla con seguridad (confianza) sus tareas del trabajo (Ítem 15)	
			Habilidades de comunicación	Fomenta la comunicación en su ambiente de trabajo (Ítem 17)	
		Comportamiento del trabajador	Planificación del trabajo	Planifica su trabajo para evitar vacíos y cumplirlos en su totalidad (Ítem 18)	
			Organización del trabajo	Organiza su trabajo, de manera que pueda hacerlo en el tiempo establecido (Ítem 19)	
			Calidad del trabajo	Considera que las tareas que realiza cumplen con los estándares exigidos (Ítem 20)	
			Puntualidad	Ingresa puntualmente a su horario laboral (Ítem 21)	
			Asistencia	Asiste a las reuniones/capacitaciones que se le solicita (Ítem 22)	
		Resultados de la productividad	Rapidez	Realiza sus tareas y/o actividades del trabajo de ser posible en un menor tiempo del establecido (Ítem 23)	
			Cumplimiento de tareas y actividades	Es capaz de realizar las tareas y/o actividades asignadas dentro del tiempo establecido (Ítem 24)	
Eficiencia	Es capaz de realizar su trabajo de forma correcta dentro del horario laboral (Ítem 25)				

ANEXO 03 – Instrumentos de investigación

Encuesta de Satisfacción laboral y Rendimiento

Estimado colaborador de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada-PROINVERSIÓN a continuación, encontrará un conjunto de enunciados referidos a la satisfacción laboral y rendimiento que puede experimentar un trabajador dentro de la organización donde se desempeña. Favor de indicar en qué medida cada enunciado refleja lo que usted siente, empleando la siguiente escala con los puntajes puestos en cada cuadro respectivo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Se le pide responder con sinceridad, ya que:

- La encuesta es anónima y confidencial
- Creadas para fines netamente académicos
- No existen respuestas correctas ni incorrectas

Género	Femenino (<input type="checkbox"/>) Masculino (<input type="checkbox"/>)
¿A qué régimen laboral pertenece?	Régimen de la Actividad Privada (D. Legislativo 728) (<input type="checkbox"/>) Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios (D. Legislativo 1057) (<input type="checkbox"/>)

Satisfacción laboral					
Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Índole del trabajo					
1. Cuenta con capacitaciones que potencian su conocimiento					

2. Obtiene reconocimiento del jefe inmediato por el trabajo que efectúa correctamente					
3. Cuenta con la autonomía para el desarrollo de sus tareas					
4. Cuenta con jefes competentes para el desarrollo de actividades					
5. Las tareas que se le asignan resultan desafiantes fomentando su creatividad					
6. Dispone de un horario flexible (trabajo remoto) para el desarrollo de sus actividades					
7. La asignación diversificada de funciones/tareas lo mantiene activo en su trabajo					
Supervisión					
8. Cuenta con supervisión por parte de los jefes y/o superiores permitiéndole retroalimentarse					
9. Cuenta con la supervisión del correcto funcionamiento de los medios técnicos (equipos/sistemas) de los cuales hace uso para realizar adecuadamente su trabajo					
Compañeros de trabajo					
10. Posee una buena relación con sus compañeros de trabajo					
11. Cuenta con una buena relación con su jefe inmediato					
Pago remunerativo					

12. Considera que obtiene una remuneración acorde al puesto que desempeña					
Rendimiento					
Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Características del trabajador					
13. Tiene conocimiento en todas las tareas que desempeña en su trabajo					
14. Participa activamente en los trabajos en equipo					
15. Desarrolla con seguridad (confianza) sus tareas del trabajo					
16. Apoya por iniciativa propia a sus compañeros de trabajo en tareas que requieren de ayuda					
17. Fomenta la comunicación en su ambiente de trabajo					
Comportamiento del trabajador					
18. Planifica su trabajo para evitar vacíos y cumplirlos en su totalidad					
19. Organiza su trabajo, de manera que pueda hacerlo en el tiempo establecido					
20. Considera que las tareas que realiza cumplen con los estándares exigidos					
21. Ingresa puntualmente a su horario laboral					
22. Asiste a las reuniones/capacitaciones que se le solicita					

23. Realiza sus tareas y/o actividades del trabajo de ser posible en un menor tiempo del establecido					
Resultados de la productividad					
24. Es capaz de realizar las tareas y/o actividades asignadas dentro del tiempo establecido					
25. Es capaz de realizar su trabajo de forma correcta dentro del horario laboral					

ANEXO 04 – Validez del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario

I. DATOS DEL INFORMANTE (EXPERTO)

Apellidos y Nombres: ARIAS MERCADO LUIS ALBERTO

Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UNMSM

II. DATOS DEL INVESTIGADOR

Apellidos y Nombres: CAMPOS CAICHIHUA MARCOS TEO

Licenciatura: ADMINISTRACIÓN

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

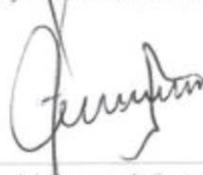
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-30%	Regular 31-50%	Bueno 51-70%	Muy bueno 71-90%	Excelente 91-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.				XX	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				XX	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			XX		
4. Organización	Existe una organización lógica.				XX	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				XX	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar.					XX
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos del tema de investigación.				XX	
8. Coherencia	Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e índices.			XX		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.				XX	
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				XX	

IV. INFORME DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 21 JUNIO 2021



Firma del Experto Informante

DNI N° 06056404

/ Teléfono N° 989658585

Nombre del instrumento: Cuestionario

I. DATOS DEL INFORMANTE (EXPERTO)

Apellidos y Nombres: VALENCIA POMAREDA, PEDRO HERBERT JAIME
Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

II. DATOS DEL INVESTIGADOR

Apellidos y Nombres: CAMPOS CAICHIHUA MARCOS TEO
Licenciatura: ADMINISTRACIÓN

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-30%	Regular 31-50%	Bueno 51-70%	Muy bueno 71-90%	Excelente 91-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar.				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos del tema de investigación.			X		
8. Coherencia	Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e índices.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

IV. INFORME DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 25 DE JUNIO DEL 2021



Firma del Experto Informante
DNI N° 0719599 / Teléfono N° 998602804