

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**La Satisfacción laboral y su relación con el rendimiento laboral  
de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, año  
2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y  
Negocios Internacionales

**Autor:**

Emely Jasmin Chavarri Uriarte  
Gabriela Ocaña Rivera

**Asesor:**

Ricardo Elías Jarama Soto

Lima, 23 de agosto del 2022

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Ricardo Elías Jarama Soto, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“La Satisfacción laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, año 2021”** constituye la memoria que presenta los Bachiller(es) Emely Jasmin Chavarri Uriarte y Gabriela Ocaña Rivera; para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 08 días del mes de octubre del año 2022



---

Ricardo Elías Jarama Soto

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 23 día(s) del mes de agosto del año 2022 siendo las 16:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): **Mtra. Danny Lita Alomia Lozano**, el (la) secretario(a): **Mtro. Santos Víctor Burgos Chávez** y los demás miembros: **Mg. David Elías Junior Aguilar Panduro** y el (la) asesor(a) **Mg. Ricardo Elías Jarama Soto** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: **La satisfacción laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Ratail S.A. año 2021** del(los) bachiller/es: a) **Gabriela Ocaña Rivera** b) **Emely Jasmin Chavarri Uriarte**, conducente a la obtención del título profesional de: **Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Ocaña Rivera Gabriel**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b): **Emely Jasmin Chavarri Uriarte**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

(\*) *Ver parte posterior*

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente/a

  
\_\_\_\_\_  
Secretario/a

\_\_\_\_\_  
Asesor/a

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Bachiller (a)

\_\_\_\_\_  
Bachiller (b)

\_\_\_\_\_  
Bachiller (c)

# La Satisfacción laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, año 2021.

*Job satisfaction and its relationship with the job performance of the workers of the company Conexión Retail S.A, year 2021.*

*Emely Jasmin Chavarri Uriarte, Gabriela Ocaña Rivera  
Asesor. Ricardo Elías Jarama Soto*

## Resumen

---

El presente artículo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre La Satisfacción laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, año 2021. Bajo el uso de un tipo de investigación cuantitativo, correlacional de cohorte transversal, el diseño es no experimental y se realizó un muestreo a conveniencia del autor, pues toda la población tuvo la posibilidad de participar en la encuesta. La población y muestra están constituidas por 70 trabajadores de la empresa Conecta Retail; se usaron cuestionarios para medir ambas variables. El estadístico utilizado fue el Rho de Spearman, donde se concluyó que un  $p$  valor =  $0.02 < 0.05$ , y un Rho de Spearman de 0.280, se demostró la existencia de relación entre ambas variables, donde se puede corroborar que la satisfacción laboral es un indicador muy importante para la empresa Retail, pues determina el rendimiento de los trabajadores, siendo así que su enfoque debe estar direccionado en mejorar dichos aspectos con diferentes estrategias.

## Abstract

The objective of this research article was to determine the relationship between job satisfaction and its relationship with the job performance of the workers of the company Conexión Retail S.A, year 2021. Under the use of a type of quantitative, correlational cohort research. cross-sectional, the design is not experimental and a demonstration was carried out at the author's convenience, since the entire population had the opportunity to participate in the survey, the population and sample is made up of 70 workers from the company Conexión Retail, questionnaires were used to measure both variables, the statistic used was Spearman's rho, where it was concluded that a  $p$  value =  $0.02 < 0.05$ , and a Spearman's Rho of 0.280, the existence of a relationship between both variables was increased, where it can be corroborated that satisfaction It is a very important labor indicator for the Retail company since it determines how much performance the workers will have, being so that their approach e should be aimed at improving these aspects with different strategies.

## Palabras clave

---

Satisfacción, rendimiento, motivación, contexto, entorno, desarrollo, tareas

## Keywords

---

Satisfaction, performance, motivation, context, environment, development, tasks.

## 1. Introducción

Las empresas han previsto muchos métodos para surgir y cumplir con sus objetivos. Es así que se plantean distintas estrategias que les permiten crear un valor agregado en el mercado, para mantenerse. Jara (2016) señala que las empresas en todo plan, proyecto o estrategia, han identificado un ícono primordial por lo cual todo es posible, en el cuidado del capital humano. Además, Shragay & Tziner (2011) señalan que las actitudes mostradas por los trabajadores influyen mucho en el cumplimiento de metas, trabajo en equipo y su rendimiento laboral. Es así que, Hannoun (2011) menciona que la satisfacción laboral que perciba el trabajador se verá reflejado en su rendimiento laboral, debido a que la satisfacción está complementada con el trabajo que realiza, la estructura física de su ambiente de trabajo, el relacionamiento con los superiores y la autonomía laboral. Es por la misma razón que Pizarro, (2017) menciona que la satisfacción laboral determina el grado de rendimiento de la persona y que es importante que las empresas identifiquen y gestionen los puntos que permitan tener trabajadores satisfechos; punto que un trabajador insatisfecho puede ocasionar atrasos en la cadena de trabajo, mala gestión, además de no cumplir con las metas laborales. Al respecto, Gestión (2014) mostro que del 100% del personal que trabaja en MYPES, el 75% señaló que realiza su trabajo en base a su estado de ánimo, mencionando que donde los traten mejor y valoren su trabajo será donde podrá mostrar sus habilidades. La satisfacción laboral contiene una noción pluridimensional. Se constituye en un conjunto de actitudes que manifiestan los colaboradores y que está asociada a diversos factores.

Se concibe también como producto de acuerdo a actitudes como también el diseño del puesto trabajo, constituyéndose en un factor que influye decisivamente en el desempeño y la productividad de la empresa. Según Abrajan, Contreras, & Montoya (2009), la satisfacción laboral es una actitud que puede ser positiva o no, representada por una conducta en el lugar de trabajo (Cantón & Téllez, 2016), logrando y cumpliendo mayores escalas en el desempeño (Sáenz et al 1993, citado por Cantón & Téllez, 2016). La satisfacción laboral es una disposición psicológica (Schultz 1985, citado por Herrera & Sánchez, 2012) y como una actitud es inestable, pasiva y dependiente de las fluctuaciones del contexto laboral (Herrera & Sánchez, 2012); sin embargo, produce una reacción del individuo en la organización (Fischer 1992 citado por Herrera & Sánchez, 2012), independientemente de las consecuencias posibles que se derivan de la conducta (Rodríguez, 2002). Cantón & Téllez (2016) describen la satisfacción del usuario como el principal componente en la interacción ambiental produciendo necesidades personales, generando un estado emocional, sentimientos o respuestas efectivas (Vega & Hidalgo, 2013), interpretada o expresada como un indicador latente, no observable (Gamero Burón, 2007). La satisfacción laboral nace al comparar actividades implícitas como también dentro del horario laboral, que se viviría con el trabajo de referencia (Gamero Burón, 2007).

Para Staw y Ross 1985, citado por Abrajan et al. (2009), la satisfacción es el relacionamiento entre el trabajador y su trabajo, adoptando normas y deseos de grupos que la persona considera como guía (Merton, 1957 citado por Cantón & Téllez, 2016), logrando un desarrollo psicológico el cual es efecto de la calidad de vida en el trabajo (Sáenz, 1993). El principal componente de calidad es la satisfacción del usuario (Cantón & Téllez, 2016), cabe tomar en cuenta que identificar el grado de satisfacción es necesario cuando se va evaluar el compromiso con la organización, orientando un mejor desempeño de trabajo (Herrera & Sánchez, 2012).

El rendimiento laboral es una variable multidimensional que ha recibido mayor atención por parte de los investigadores. Se define como las conductas y comportamientos que presenta el trabajador al realizar sus labores para cumplir con los objetivos de la organización, constituyéndose el capital humano

como un elemento fundamental de la organización en función del rendimiento laboral. Marian (2010) define el rendimiento laboral como conjunto de conductas en el entorno laboral, ayudando a observar la relación entre conductas y resultados del empleador, siendo una de las causas de estos outputs para evaluar la eficacia del rendimiento (Walkman 1994, citado por Marian, 2010). Por su parte, Gabini & Salessi (2017) mencionan que la productividad y la eficacia son entendidas como consecuencias de tales conductas. Bazalar (2003) enfatiza que según otras teorías la conducta del hombre no es predictiva, ni explicativa, sino que estudia la comprensión del comportamiento humano entre ellos existen modelos conductuales que precisan los resultados, dilucidando a los colaboradores hacia dónde debe proyectar su conducta (Marian, 2010). Campbell et al (1993), citado por Jaénz (2010) menciona que la eficacia de un colaborador se sustenta a evaluar los resultados de su rendimiento, el cual se identifica con el producto de la actuación en dicho trabajo o con la eficacia alcanzada en el mismo (Williams, 2003). La evaluación del rendimiento se mide a través de la capacidad, eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades durante un período (Lara 2009, citado por Garay Agurto, 2018). Además, Ríos (2010, citado por Koinonia et al, 2019) añade que la calidad en el trabajo es un factor que se relaciona con el logro de objetivos y el nivel de eficacia desde una perspectiva de metas y tareas asignadas. Cabe recalcar que los objetivos representan el fin que se persigue por medio de una actividad (Koontz 1998, citado por Pablos & Ferrer, 2017), para el cumplir de manera eficaz y eficiente de los objetivos organizacionales o particulares (Teijeiro & Ferrer, 2017).

Sobre el estudio de la satisfacción laboral, existen estudios que ya analizaron las variables de los cuales se puede rescatar, como Zelaya (2016), que obtuvo un resultado de  $r=0.685$  aceptando que existe una relación alta y positiva, actitud de satisfacción y el rendimiento laboral de los trabajadores; esto es debido a diferentes factores como una autonomía laboral, además de un reconocimiento de la labor que cumple. La responsabilidad juega un papel muy interesante y la atención que se le brinda en la empresa.

Por otro lado, Vidarte (2017), en su investigación, muestra que existe una relación significativa y positiva con una  $\rho = 0,410$  entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores públicos de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Piura; esto es debido a que la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva que permite al trabajador desempeñarse mejor en su puesto de trabajo.

El estudio de Garay (2018) mostró una correlación positiva alta y significativa entre las variables: es por ello que el autor complementa mencionando que todo hecho en las empresas de verás reflejado en el cumplimiento de los objetivos propuestos. De acuerdo al estudio estadístico, se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la variable satisfacción laboral sobre el rendimiento laboral con un  $\rho = 0,843$ . Debido a que los elementos de la satisfacción están conectadas a las condiciones del rendimiento laboral. Y, por último, la investigación de Lomas (2017) concluyó que hay relación directa y positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad, con una  $\rho$  de Spearman de 0.584. Es así que creemos de vital importancia estudiar profundamente al empleado desde una perspectiva intrínseca; es por ello que sería interesante que próximos estudios evalúen los efectos de la autorrealización personal y su efecto en el rendimiento laboral en universidades privadas, teniendo en cuenta a docentes contratados en distintas facultades.

CONECTA RETAIL S.A es una micro y pequeña empresa que tiene más de siete años en el mercado. Durante ese periodo de tiempo ha movilizizado a un promedio de 50 trabajadores anuales. Su rubro es la venta de diferentes artículos, desde limpieza hasta muebles; son medidos en base al cumplimiento de ventas. Durante esos periodos han podido identificar ciertas incidencias, como falta de orden, incumplimiento de metas, y actitudes de molestia en los trabajadores; lo cual se ha visto afecta su satisfacción laboral. El estudio beneficiará a la organización con el mejoramiento, identificando puntos débiles que se deben fortalecer, dando a los gestores información valiosa para la toma de decisiones, además de brindar datos científicos que sirvan como antecedentes para corroborar resultados otras

investigaciones. Es por ello que se desarrolla la investigación bajo el objetivo de determinar la relación que existe entre la satisfacción y el rendimiento laboral.

## 2. Materiales y método

El diseño de este estudio fue una investigación no experimental y transversal. Se dice que es no experimental, porque la investigación se lleva a cabo sin manipular las variables; es decir, no hay en ellas variación intencional para ver su efecto sobre otras variables (Tam, 2008). Para Souza, Driessnack y Costa (2007), el diseño, fue transversal porque la información fue obtenida en un solo tiempo, es decir en un solo año de análisis.

Fue de tipo descriptivo correlacional, porque analiza, estudia, interpreta y refiere a cada una de las variables: Satisfacción y Rendimiento laboral, y a su vez estará orientado a determinar la relación existente entre ambas variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), las investigaciones descriptivas tratan de encontrar información que detalle características de su población y de manera específica también detallar ciertos comportamientos. Behar (2008) añade que el estudio correlacional pretende visualizar cómo se relacionan las variables propuestas en la investigación; generalmente está conformada por dos variables, donde se busca encontrar respuesta a los objetivos planteados, las investigaciones correlacionales confirmar en grado de relación mostrado en la teoría, pero confirmado por la metodología de investigación.

La población de estudio estuvo conformada por 70 trabajadores de la empresa CONECTA RETAIL S.A, que corresponden a las diferentes áreas de esta empresa. La muestra también estuvo conformada por 70 trabajadores, los cuales son la totalidad de personas dentro de la empresa, para poder tener información más exacta y precisa que involucre a todos los trabajadores, además de que el lugar de estudio así lo requiere.

El estudio se realizó en la empresa CONECTA RETAIL S.A. El instrumento que se aplicó a los trabajadores de la empresa conecta Retail S.A, fue la encuesta; esta fue Satisfacción laboral propuesta por Tirado (2018) quien validó con un Alpha de Cronbach de ,852; los de Rendimiento laboral lo usó y validó Gómez (2015) con una validez de 0.752, asumiendo que es eficaz para este tipo de empresas y objetivo de estudio.

## 3. Resultados

### RESULTADO DESCRIPTIVO

En la tabla 1, se muestra el nivel de percepción de cada dimensión y variables, para la satisfacción con la supervisión que se visualiza con un nivel alto de un 52.9%, para la dimensión satisfacción con el ambiente físico en el cual los colaboradores respondieron con un nivel alto con un 60%; así también, se midió la percepción de los trabajadores sobre la satisfacción con las prestaciones con lo cual se afirmó con un nivel alto de 52.9%, para la satisfacción intrínseca se tuvo un nivel alto de 58.6%, para satisfacción con la participación se tuvo un grado de percepción alto con un 64.3%, para el rendimiento en la tarea se tuvo un percepción alta con un 64.3%, afirmaron también sobre la dimensión comportamiento contraproducente con un nivel bajo con un 55.7%, para el rendimiento en el contexto con un nivel alto con un 58.6%; asimismo, para la variable satisfacción laboral se tuvo un nivel de percepción medio con un 54.3%; por último, para el rendimiento laboral los colaboradores respondieron con un nivel medio con un 80%.

Tabla 1

Percepción de las dimensiones y variables de satisfacción laboral y rendimiento de los trabajadores de la empresa Conecta Retail SA

		Recuento	% de N totales de tabla
Satisfacción con la supervisión	Bajo	2	2,9%
	Medio	31	44,3%
	Alto	37	52,9%
	Total	70	100,0%
Satisfacción con el ambiente físico	Bajo	2	2,9%
	Medio	26	37,1%
	Alto	42	60,0%
	Total	70	100,0%
Satisfacción con las prestaciones	Bajo	4	5,7%
	Medio	29	41,4%
	Alto	37	52,9%
	Total	70	100,0%
Satisfacción intrínseca	Bajo	1	1,4%
	Medio	27	38,6%
	Alto	41	58,6%
	Total	69	100,0%
Satisfacción con la participación	Bajo	1	1,4%
	Medio	24	34,3%
	Alto	45	64,3%
	Total	70	100,0%
Rendimiento en la tarea	Bajo	5	7,1%
	Medio	20	28,6%
	Alto	45	64,3%
	Total	70	100,0%
Comportamiento Contraproducente	Bajo	39	55,7%
	Medio	29	41,4%
	Alto	2	2,9%
	Total	70	100,0%
Rendimiento en el contexto	Bajo	2	2,9%
	Medio	27	38,6%
	Alto	41	58,6%
	Total	70	100,0%
Satisfacción laboral	Bajo	2	2,9%
	Medio	38	54,3%
	Alto	29	41,4%
	Total	69	100,0%
Rendimiento laboral	Bajo	1	1,4%
	Medio	56	80,0%
	Alto	13	18,6%
	Total	70	100,0%



## RESULTADOS INFERENCIALES

En la tabla 2, se muestra el resultado de la prueba de normalidad que calcula con el Kolmogorov-Smirnova, por tener 70 datos menores a 50. Asimismo, se visualiza que cada elemento tiene un p valor = 0.000 < 0.05; se observa que se tiene una distribución no normal. Por lo tanto, se concluye que para efectos de la investigación se usará el estadígrafo Rho de spearman para análisis correlación.

Tabla 2  
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción con la supervisión	0,347	70	0,000
Satisfacción con el ambiente físico	0,385	70	0,000
Satisfacción con las prestaciones	0,340	70	0,000
Satisfacción intrínseca	0,382	70	0,000
Satisfacción con la participación	0,412	70	0,000
Rendimiento en la tarea	0,402	70	0,000
Comportamiento Contraproducente	0,362	70	0,000
Rendimiento en el contexto	0,377	70	0,000
Satisfacción laboral	0,342	70	0,000
Rendimiento laboral	0,473	70	0,000

Hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, año 2021.

Ho: No existe relación entre satisfacción laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, año 2021.

Regla de decisión:

Nivel de significancia  $\alpha = 0,05$

p valor  $\geq \alpha$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

p valor  $\leq \alpha$ , se acepta la hipótesis alterna (H1)

En la tabla 3, se muestra el análisis correlación para satisfacción laboral y rendimiento laboral en el cual se denota un p valor = 0.020 < 0.05, y un Rho de spearman de 0.280. Por lo

tanto, se afirma de acuerdo a la regla de decisión que existe relación directa, baja y significativa entre los elementos de estudio aceptando la hipótesis alterna de la investigación.

Tabla 3  
Prueba de hipótesis para la variable satisfacción laboral y rendimiento laboral

		Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación
		,280*
		Sig. (bilateral)
		0,020
		N
		69

#### Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre la satisfacción laboral y el Comportamiento contraproducente de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, año 2021.

Ho: No existe relación entre satisfacción laboral y el comportamiento contraproducente de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, año 2021.

En la tabla 4, se muestra el análisis de correlación entre la variable satisfacción laboral y el comportamiento contraproducente en el que se visualiza con un p valor = 0.256 > 0.05. Por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión, se determina que no existe relación entre las variables de estudios, aceptando la hipótesis nula del estudio.

Tabla 4

Prueba de hipótesis para la satisfacción laboral y el comportamiento contraproducente

		Comportamiento Contraproducente
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación
		-0,139
		Sig. (bilateral)
		0,256
		N
		69

#### Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el contexto de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, año 2021.

Ho: No existe relación entre satisfacción laboral y el rendimiento en el contexto de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, año 2021.

En la tabla 5, se muestra el análisis correlacional entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el contexto evidenciándose con un p valor = 0.004 < 0.05, y un Rho de spearman 0.341. Por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión se determina que existe relación directa moderada y significativa entre los elementos de estudio aceptándose la hipótesis alterna del estudio.

Tabla 5  
Prueba de hipótesis para la variable satisfacción laboral y el rendimiento en el contexto

		Rendimiento en el contexto
Rho de Spearman	satisfacción laboral	Coeficiente
		,341**

Spearman	laboral	de correlación	
		Sig. (bilateral)	0,004
		N	69

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, año 2021.

Ho: No existe relación entre satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea de los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, año 2021.

En la tabla 6, se muestra el análisis correlacional entre la variable satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea evidenciándose con un p valor = 0.000 < 0.05, y un Rho de spearman 0.572. Por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión se determina que existe relación positiva, moderada y significativa entre los elementos de estudio, aceptando la hipótesis alterna.

Tabla 6  
Prueba de hipótesis para la satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea

			Rendimiento en la tarea
Rho	de	satisfacción	Coficiente de correlación
Spearman	laboral		,572**
			Sig. (bilateral)
			0,000
			N
			70

## 4. Conclusiones y discusión

### 4.1 Discusiones

El primer resultado encontrado dentro de la investigación se enfocó en la relación de las variables de estudio, las cuales son satisfacción laboral y rendimiento laboral donde se observó un p valor = 0.02 < 0.05, y un Rho de spearman de 0.280, demostrando así la existencia de relación entre ambas variables, donde se puede corroborar que la satisfacción laboral es un indicador muy importante para la empresa Retail pues determina cuanto rendimiento tengan los trabajadores, siendo así que su enfoque debe estar direccionado en mejorar dichos aspectos con diferentes estrategias. Además, el resultado obtenido no solo se mostró en la presente investigación, también se pudo observar de manera similar en la de Zelaya (2016) quien con un R de Pearson obtuvo un resultado de  $r=0.685$  y aceptó que existe una relación alta y positiva, actitud de satisfacción y el rendimiento laboral de los trabajadores. Asimismo, Garay (2018) concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la variable satisfacción laboral sobre el rendimiento laboral con un Rho = 0,843. Debido a que los elementos de la satisfacción están conectadas a las condiciones del rendimiento laboral y, por último, Lomas (2017) quien mediante la aplicación del estadístico concluyó que hay relación directa, positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad, con una rho de Spearman de 0.584.

Respecto de los objetivos específicos, se determinó que la variable satisfacción laboral y el comportamiento contraproducente en el que se visualiza con un p valor = 0.256 > 0.05, no mantienen relación dentro del escenario de la empresa Retail, aspecto que es sustentado teóricamente por Marian (2010) quien manifiesta que los comportamientos contraproducentes son acciones voluntarias y discrecionales que violan las normas de la organización, es por ello que no existe relación pues los

trabajadores al mantenerse satisfechos con la empresa y su labor, no dañarían bajo ninguna forma a la empresa y su imagen, después existe la confirmación estadística para lo que se tiene el estudio de (Gabini & Salessi, 2017) quienes afirman la existencia de relación con un P valor  $0.001 < 0.05$ . Al igual que el estudio de (Teijeiro & Ferrer, 2017) quienes demostraron la relación existente entre la variable con un r de Pearson de 0.521.

Se demostró también que la satisfacción laboral y el rendimiento en el contexto con un p valor =  $0.004 < 0.05$ , y un Rho de spearman 0.341, determina que existe relación directa moderada y significativa entre los elementos de estudio aceptándose la hipótesis alterna del estudio, de los cuales, también Garay (2018) y Lomas (2017), en su estudio, han demostrado que existe relación entre Satisfacción laboral y rendimiento obteniendo ambos estudios un P valor  $< 0.05$  y así mismo sustentando la satisfacción del trabajador es un aspecto que sí altera o modifica el rendimiento en el contexto, siendo este la capacidad que plasma sus dones pese a los que suceda dentro de su centro laboral.

Por último, la satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea evidenció un p valor =  $0.000 < 0.05$ , y un Rho de spearman 0.572. Determinando que existe relación positiva, moderada y significativa entre los elementos de estudio. (Gabini & Salessi, 2017) menciona que el desempeño de la tarea se refiere a los comportamientos inherentes de los trabajadores con respecto a sus tareas técnicas laborales; además, se asume que la capacidad cognitiva es el principal predictor del desempeño de la tarea, refiriéndose a la Satisfacción laboral (Carrera & Pernia, 2010), por lo cual Gabini también afirma la relación de ambas variables tanto teórica como estadística ya que obtuvo un resultado de r de Pearson de 0,481 bajo lo cual su estudio apoya la presente investigación.

## 4.2 Conclusiones

De acuerdo a los resultados de la presente investigación se concluye lo siguiente:

De acuerdo a los niveles de satisfacción laboral se ha demostrado que se encuentra en un nivel medio con un 54.30%, lo que indica que la empresa debe ejercer estrategias de mejora y de incentivo a sus trabajadores, pues lo óptimo es que se encuentren en niveles altos, además corren el riesgo de tener trabajadores insatisfechos. Por otro lado el nivel de rendimiento laboral también se encuentra en niveles medios con un porcentaje de 80%, lo que indica que hay un relacionamiento de la satisfacción laboral con el rendimiento y los niveles se encuentran iguales, según la medición.

Se determinó la existencia de relación entre la satisfacción laboral y rendimiento laboral, bajo una relación directa, baja y significativa, donde se muestra que a mayor Satisfacción laboral mejor rendimiento de los trabajadores en la empresa Conecta. Teniendo así ventajas de mejora la empresa, pues conoce que la satisfacción laboral en su institución es importante.

Así mismo, se determinó la no existencia de relación entre la variable satisfacción laboral y el comportamiento contraproducente en el que se visualiza un comportamiento no vinculatorio, siendo que la empresa tiene un nivel de Satisfacción estable, lo cual no hace que el trabajador se comporte de manera contraria a las normas y políticas de la empresa, al contrario la Satisfacción es la ayuda a un mayor compromiso, por lo cual ambas variables no guardan relación en el contexto de la empresa Conecta.

Se determinó la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el contexto evidenciándose que existe relación directa moderada y significativa entre los elementos de estudio, pues a mayor satisfacción laboral mejor desempeño en el contexto de trabajo; lo que para Conecta es un resultado muy bueno.

Por último, se determinó la relación entre la variable satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea determinando que existe relación positiva, moderada y significativa entre los elementos de estudio, pues de manera específica se mostró que los niveles de Satisfacción laboral si inciden en el desarrollo de la tarea del trabajador de la empresa Conecta.

## Referencias (APA 6ta Edición)

Abrajan, Contreras, y Montoya, S. (2009). Docencia e investigación en psicología, 14, 105-118. Grado de satisfacción laboral y condiciones laborales: una exploración cualitativa.

Antonini (2008). Relación entre compensación financiera indirecta vs. satisfacción y productividad laboral.

Arredondo Trapero, Rosas Ferrer, y Villa Castaño, (2011). Cualidades de ciudadanos organizados Y la responsabilidad social empresarial. (español). Comportamiento de ciudadanía organizacional y RSE. (inglés), 24 (43), 221-239.

Cantón, I. y Téllez, S. (2016). El trabajo y la satisfacción laboral de los docentes. Trabajo y satisfacción laboral del profesorado. (inglés), 13 (1), 214-226.

Segura. (2011). "Satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillan. Revista de estudios estratégicos, 34 (2), 281-293. <https://doi.org/10.1080/01402390.2011.569130>

Carrera y Pernia. (2010). Correlación entre las competencias evaluadas en el centro de evaluación socio psicodramática y el desempeño laboral, 347.

Cazares, M. M., de la Peña, M. E. G., y Jiménez, M. B. (2016). Influencia de la demografía de los empleados en los comportamientos de ciudadanía organizacional. Opción, 32 (número especial 12), 2013-2118.

Cheng, (2017). "La valoración del talento humano y el desempeño profesional de las empresas chinas en el Perú".

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano.

De León, y Finkelstein, M. (2016). Comportamiento y bienestar ciudadano organizacional. Revista Internacional de Psicología y Terapia Psicológica, 16 (1), 35-48.

Francesc Oliveras. (2018). La satisfacción laboral hace que las empresas sean más productivas. Recuperado el 2 de junio de 2019 de <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>

Eva Luz Zelaya Huanca. (2016). TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD YACZ CONTRATISTAS GENERALES S. R. L. DE LA.

Flores, F. (2017). Compromiso organizacional y desempeño profesional en la red de salud Rímac, Lima, 2016, 1-115. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6139/Flores\\_BFY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6139/Flores_BFY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gabini, S. (2018). Posibles predictores del desempeño laboral (Vol. 3).

Gabini, S. y Salessi, S. (2017). Validación de la escala de desempeño profesional entre trabajadores argentinos, 16 (1).

Gamero Burón, C. (2007). Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. Economic Research, 31 (3), 415-444.

Garay Agurto, H. V. (2018). Satisfacción laboral y desempeño profesional de enfermeros técnicos del Hospital Hermilio Valdizán-Santa Anita 2017.

Administración. (2014). El 45% de los trabajadores no está satisfecho con su lugar de trabajo | Tendencias | Gestión y amp; Trabajos | Administración. Recuperado el 2 de junio de 2019 de <https://gestion.pe/tendencia/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>

Gorriti Bontigui, M. (2004). Evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos. Nuevos enfoques de la gestión de recursos humanos en las administraciones públicas, 1-18.

Hernández, Ernesto y Rovira, L. (2014). posibles predictores de comportamiento discrecional en el lugar de trabajo en una muestra de trabajo en puerto rico, (2), 202–223.

Herrera, J. y Sánchez, I. (2012). SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL IPN. UN ANÁLISIS ESTRUCTURAL. Ra Ximhai, 8, 217-232.

Jara, H. (2016). Estudio de satisfacción laboral en la empresa cósmica cia.ltda, 55.

Jones, B. y. (1997). Comportamiento antisocial en organizaciones. No.

José Luis Bazalar Cantera. (2003). Cultura organizacional y desempeño profesional del personal de la institución financiera mi banco - sede Huacho, (Mm), 1-18.

Koinonia, F., Santa, F., Beiker, J. y Martínez, G. (2019). Mobbing y desempeño laboral en el personal de trabajadores Mobbing y desempeño laboral en el personal de trabajadores, (marzo).

Marian, J. D. (2010). Tesis doctoral basada en motivación, personalidad e indicadores.

Meliá, J. y Peiró, J. (1989). medición de la satisfacción laboral en contextos organizativos: el cuestionario de satisfacción S20 / 23. El cuestionario de satisfacción S, 1–11.

Omar, A. (2010). Comportamientos extra-papel: de la colaboración a la transgresión. Revista Interamericana de Psicología del Trabajo, 2 (8), 32–53. Obtenido de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/103>

Omar, A., Vaamonde, J. D. y Uribe, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. Diversitas, 8 (2), 249. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2012.0002.04>

Pablos Teijeiro, J. M. y Biedma Ferrer, J. M. (2017). Evaluación del desempeño individual. Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de recursos humanos