

# **UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial**

**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS  
COLABORADORES DE LAS AGENCIAS DEL BANCO SCOTIABANK PERÚ**

**S.A.A. DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2017**

**MODALIDAD:**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER: GLORIA ALEXIS PALOMINO VARGAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERIA  
ADMINISTRATIVA**

**2018**

## RESUMEN

La presente investigación, tiene como propósito establecer la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de las agencias del Banco Scotiabank Perú S.A.A. del distrito de La Victoria, Lima, 2017.

Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 68 colaboradores de las agencias del Banco Scotiabank S.A.A. del distrito de La Victoria, Lima, 2017.

Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de componentes tanto internos como externos y el desempeño que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores.

Se empleó una adaptación del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota de empleo (MSQ) de (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967) para medir la satisfacción laboral, el cual está compuesto por 20 ítems que corresponden a tres dimensiones de la satisfacción laboral: Satisfacción intrínseca, Satisfacción extrínseca, y satisfacción general. Para medir las variables Desempeño laboral se utilizó como instrumento el Formato de Evaluación de Desempeño, de (González, 2014) el cual está compuesto de 25 ítems los cuales miden 5 dimensiones o factores: Responsabilidad, productividad, Motivación, Eficiencia y Trabajo en equipo

Con base a los resultados, se determinó que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores, los cuales manifestaron que su desempeño laboral es más eficiente cuando se sienten satisfechos.

Palabra Claves: *Satisfacción, desempeño Laboral, motivación, productividad y trabajo en equipo.*

## ABSTRACT

The purpose of this research is to establish the influence of job satisfaction on the performance of employees of bank agencies Scotiabank Perú S.A.A district La Victoria, Lima, 2017.

The design of descriptive research was used, the sample size corresponded to the sample population made up of 68 collaborators from the agencies of the bank Scotiabank S.A.A. of the district La Victoria, Lima, 2017.

The study variables were, job satisfaction that is result of both internal and external components and the performance that traslates into the efficiency related to the good performance of the employees.

An adaptation of the Minnesota satisfaction questionnaire for employment (MSQ) was used (Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1967) To measure job satisfaction, which is composed of 20 items that correspond to three dimensions of job satisfaction: Intrinsic satisfaction, Extrinsic satisfaction, General satisfaction. To measure the variables of work performance, the performance evaluation format was used as an instrument (Gonzalez, 2014) which is composed of 25 items which measure 5 dimensions or factors responsibility, productivity, motivation, efficiency and teamwork.

Based on the results, it was determined that job satisfaction influences the performance of employees, who stated that their work performance is more efficient when they feel satisfied.

Keyword: *Satisfaction, job performance, motivation, productivity and teamwork.*