



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de banca Pyme en el Scotiabank, agencia Centro Histórico. Lima 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**PEDRO EDUARDO SANTA CRUZ RONCEROS**

**ASESORA:**

**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERU**

**2016 - II**

## **PAGINA DEL JURADO**

---

**Presidente del jurado de tesis**

---

**Secretario del jurado de tesis**

---

**Vocal del jurado de tesis**

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis padres porque siempre  
Me han brindado su respaldo en mis proyectos  
Y han sido quienes han forjado mi camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Dirijo mi más sincero y profundo agradecimiento primeramente a Dios,  
A mis padres por apoyarme a lo largo de mi carrera en todo momento  
Y a mis profesores por los conocimientos compartidos y enseñados.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Pedro Eduardo Santa Cruz Ronceros, con DNI N° 7125165, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, noviembre del 2016

---

Pedro Eduardo Santa Cruz Ronceros

## **PRESENTACION**

Estimados señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de banca Pyme en el Scotiabank, agencia Centro Histórico”, Lima 2016.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciatura de Administración.

Pedro Eduardo Santa Cruz Ronceros

## INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.1.1. En el contexto internacional	1
1.1.2. En el contexto nacional	3
1.1.3. En el contexto local	6
1.2. Trabajos previos	7
1.2.1. En el contexto internacional	7
1.2.2. En el contexto nacional	8
1.3. Teorías relacionadas al tema	10
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.5.1. Justificación teórica	27
1.5.2. Justificación metodológica	27
1.5.3. Justificación práctica	27
1.6. Hipótesis	28
1.6.1. Hipótesis general	28
1.6.2. Hipótesis específicas	28
1.7. Objetivos	29
1.7.1. Objetivo general	29
1.7.2. Objetivos específicos	29
II. MÉTODO	30
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, operacionalización	32
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIÓN	49
VI. RECOMENDACIONES	50

VII.	PROPUESTAS	51
	REFERENCIAS	51
	ANEXOS	53
A.	Instrumentos	54
B.	Validación de los instrumentos	55
C.	Matriz de consistencia	62



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objeto el determinar que influencia existe entre la Satisfacción Laboral y la productividad mostrada por los trabajadores del área de banca Pyme del banco Scotiabank en la agencia Centro Histórico, en Lima – Cercado, 2016. Para tal propósito se consideró una muestra de 30 trabajadores que vendría a ser el total de personas que trabajan en el área de banca Pyme de dicha agencia, empleando el criterio establecido para su correlación, se empleó mediante el uso del SPSS 22 y nos dio como resultado una correlación de -0.365 lo que nos dio luces de que la satisfacción laboral no influye significativamente en la productividad de banca Pyme del banco Scotiabank, agencia Centro Histórico 2016.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, productividad, Pyme.

## ABSTRACT

This research was primarily intended to determine what influence between job satisfaction and productivity shown by workers in the area of SME banking at Scotiabank bank agency Historical Center in Lima - Cercado, 2016. For this purpose it is considered to be a sample of 30 workers which would be the total of people working in the area of banking SME that agency, using the criteria established for correlation, was used by using SPSS 22 and gave as a result a correlation of -0,365 which gave us lights that job satisfaction does not significantly influence the productivity of SME banking bank Scotiabank, 2016 agency Historical Center.

**Key words:** Work satisfaction, productivity, Pyme.