

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO DE ADMINISTRACION**

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACION DEL PERSONAL EN LA SATISFACCION DEL  
CLIENTE INTERNO DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU**

**PREPARADO POR:**

**BACH. ADM. CRISTHIAN PAVEL SEMINARIO COYCO**

**BACH. ADM. MARIA ALEJANDRA PORTILLA BUENO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

**EDINSON FERNANDEZ VEGA**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## RESUMEN

La presente tesis titulada: Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del cliente interno del Banco de Crédito del Perú es un primer acercamiento a las problemáticas que pueda tener el área de recursos humanos de una empresa que genere un fenómeno de desmotivación en el ambiente de trabajo, por ello se debe ver el enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional con un diseño no experimental.

Iniciamos con una población específica para la investigación que estuvo constituida por 614 colaboradores de la oficina de Operaciones en el banco de Crédito del Perú sede Central, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 113 trabajadores.

Para tal fin se recolectaron los datos respecto al comportamiento de dos variables la motivación y satisfacción laboral. La metodología se inició con el procedimiento de recolección de datos mediante la elaboración de una encuesta compuesta por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

En el tercer capítulo se codifico y tabulo la información para aplicar el proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico, donde se construirán los aspectos más relevantes sobre la Satisfacción del cliente interno en el BCP.

En el capítulo cuarto se presenta los resultados mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el Motivación se relaciona directa y positivamente con el satisfacción del cliente interno en el Banco de Crédito del Perú.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio donde se vuelcan los resultados más representativos de la tesis.

**Palabras claves:** Motivación y satisfacción laboral

## **ABSTRACT**

The present thesis entitled Influence of staff motivation on internal customer satisfaction of Peru's credit bank is a quantitative approach, applied type, correlational level and non- experimental design.

The research population consisted of 614 workers from the Credit Bank of Perú, the sample was determined probabilistically and obtained a result of 113 individuals.

In order to collect the data regarding the behavior of the motivation and job satisfaction variables, the survey was chosen as the data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument, which consisted of 18 items with a Likert rating scale.

In the third chapter the information was codified and tabulated to apply the process of analysis and / or treatment using statistical techniques, where the most relevant aspects on the satisfaction of the internal client in the BCP will be constructed.

In the fourth chapter the results are presented by tables and graphs, later to test the hypothesis the statistical technique Chi square was applied, demonstrating the general hypothesis where the Motivation is directly and positively related to the satisfaction of the internal client in the Credit Bank of the Peru.

Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals where the most representative results of the thesis are turned over.

**Keywords:** Motivation and job satisfaction