



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

## ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### TESIS

#### **“LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DURANTE EL PERIODO 2011 –2012” (CASO FINANCIERA CREAR – LIMA NORTE 1)**

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTOR:

SURICHAQUI SIMON MIGUEL ANGEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

ASESORES:

DOCENTE MBA JOSÉ JORGE RODRÍGUEZ FIGUEROA

LIMA – PERÚ

2012

#### **DEDICATORIA:**

El presente trabajo se lo dedico a DIOS por la vida, la salud, la fuerza, por darme a los mejores padres, la mejor esposa y la mejor hija.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero partir agradeciendo a Dios, quien es mi eterno guía.

Les agradezco a mis Padres por todo el apoyo que me han brindado tanto moral, económicamente y principalmente su apoyo incondicional para lograr esta meta que es una más de vital importancia en mi vida profesional.

Agradezco infinitamente a mi esposa y a mi hija que son mis motores para seguir adelante.

Les agradezco a mis Hermanos: Giovana, Enrique y Javier, por el apoyo que en determinado momento me han apoyado.

Y a todas las personas que hicieron posible que mi investigación se llevara a cabo.

## PRESENTACIÓN

El presente investigación ha sido desarrollado de acuerdo al Reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “Cesar Vallejo” 2012-I aprobado por la oficina académica de investigación de la respectiva casa de estudios.

La presente investigación denominada **“LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DURANTE EL PERIODO 2011 – 2012” (CASO FINANCIERA CREAR – LIMA NORTE 1)** a su vez abarca un periodo cronológico oscilantes al mes de Agosto del 2011 y Junio del 2012, se ha elaborado con el propósito de obtener el título de licenciado en administración.

La presente investigación se realiza a través de un Diseño No experimental; con un tipo de estudio correlacional mediante un diseño transversal, donde se busca hallar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente de la presente tesis.

## ÍNDICE

### **CARÁTULA**

Paginas preliminares

### **DEDICATORIA**

### **AGRADECIMIENTO**

### **PRESENTACIÓN**

### **ÍNDICE**

### **RESUMEN**

### **ABSTRACT**

### **INTRODUCCIÓN**

### **CAPITULO I – PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1 Planteamiento del Problema	12
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema General	14
1.2.2 Problemas Específicos	14
1.3 Justificación	15
1.4 Antecedentes	16
1.5 Objetivos	16
1.5.1 Objetivo General	16
1.5.2 Objetivo Específicos	16
1.6 Delimitación	17

### **CAPITULO II – MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.2 Marco Teórico	26
2.3 Marco Conceptual	34

### **CAPITULO III – MARCO METODOLOGICO**

3.1 Hipótesis	41
3.1.1 Hipótesis General	41
3.1.2 Hipótesis Específicas	41
3.2 Variables	42
3.2.1 Definición Conceptual	42
3.2.2 Definición Real	42

3.2.3 Definición Operacional	42
3.3 Metodología	43
3.3.1 Tipo de Estudio	43
3.3.2 Diseño de Investigación	44
3.4 Población, muestra y muestreo	44
3.5 Método de Investigación	46
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	46
3.7 Método de Análisis de datos	46
<b>CAPITULO IV– RESULTADOS</b>	
4.1 Descripción e interpretación de los resultados	48
4.2 Contrastación de hipótesis	70
4.3 Discusión	89
<b>CONCLUSIONES</b>	90
<b>SUGERENCIAS</b>	92
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	93
<b>ANEXOS</b>	94

## Resumen

La presente investigación se desarrolla en 6 agencias de la Financiera Crear (Ventanilla, Pachacutec, Puente Piedra, Comas, Carabayllo y Collique), que pertenecen a Lima Norte 1, en el departamento de Créditos, donde se pretende ver la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los Analistas de Crédito entre el periodo agosto 2011 – junio 2012. Con el fin de identificar los factores que tienen una relación directa y significativa.

Por la cual se tuvo que investigar, identificar y estudiar a una muestra de 94 Analistas de Crédito. Se exponen diferentes teorías motivacionales. Así también se mencionan las diferentes definiciones del desempeño según autores.

La investigación se realiza a través de un Diseño No experimental; con un tipo de estudio correlacional mediante un diseño transversal, donde se pretende determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral.

El instrumento empleado fue una encuesta de 20 preguntas doce de ellas basadas en las dimensiones de la motivación y las ocho restantes basada en las dimensiones del desempeño laboral, las preguntas fueron formuladas con la técnica de Likert. La encuesta permitió clasificar el nivel de motivación por cada dimensión y determinar si existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral.

Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en donde los Analistas de Crédito tienen un nivel alto y medio de motivación siendo las dimensiones remuneración y progreso profesional las más significativas, mientras que las dimensiones relación con los compañeros y reconocimiento laboral, caracterizan un nivel de motivación menor.

**Palabras clave:** Motivación, Desempeño Laboral, Financiera, Analista de Crédito.

## **Abstract**

This research was carried out in 6 agencies of “Financiera Crear” (Ventanilla, Pachacutec, Puente Piedra, Comas, Carabayllo y Collique), belonging to a North Lima 1, in the department of Credit, which aims to see the relationship between motivation and job performance of Credit Analysts in the period between august 2011 - june 2012. To identify factors those have a direct and significant relationship.

By which it had to investigate, identify and study a sample of 94 credit analysts. Motivational theories are exposed. So also mentioned the different definitions of job performance according to authors.

Research is conducted through a non-experimental design, with a kind of correlational study using a crossover design, which aims to determine the relationship between motivation and job performance.

The instrument used was a survey of 20 questions, twelve of them based on the dimensions of motivation and the remaining eight based on the dimensions of job performance, questions were formulated with the Likert technique. The survey allowed us to classify the level of motivation for each dimension and determine if there is a direct and significant relationship between motivation and job performance.

The results showed that there is a direct and significant relationship between motivation and job performance where Credit Analyst has a high and a medium level of motivation, compensation and dimensions being the most significant professional advancement, while the dimensions peer relationships and work recognition, characterize a lower level of motivation.

**Keywords:** Motivation, Job Performance, Finance, Credit Analyst.