



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ,
DISTRITO DE CERCAO DE LIMA, AÑO 2017**

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

AUTORA:

BAUTISTA GUERRA, NANCY

ASESOR:

Dr. LEÓN ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

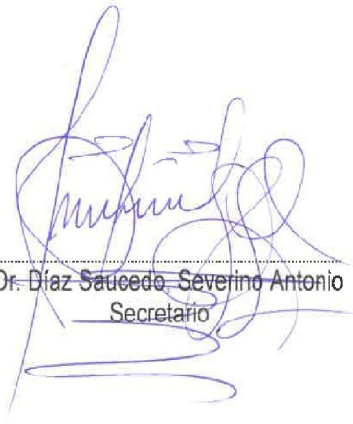
LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DE JURADO



Dr. Dávila Arenazá, Victor Demetrio
Presidente



Dr. Díaz Saucedo, Severino Antonio
Secretario



Dr. León Espinoza, Lessner Augusto
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios, a mis padres con mucho amor, cariño y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo y a nuestro asesor Dr. Lessner León que con su apoyo y profesionalismo me apoyaron realizar este trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Nancy Pilar Bautista Guerra con DNI N° 71036043, 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 la información que acompaño es veraz y autentica.

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 corresponda 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 Cesar Vallejo.

Lima, 04 de julio del 2017.



NANCY PILAR BAUTISTA GUERRA

DNI 71036043

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de reglamentó de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, distrito de Cercado de Lima año 2017”, la misma que someto a vuestro consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Nancy Pilar Bautista Guerra
Autora

ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. Introducción	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos Previos	12
1.2.1. Trabajos Previos Nacionales	12
1.2.2. Trabajos Previos Internacionales	13
1.3. Teoría relacionada al Tema:	15
1.3.1 Teoría relacionada con la Variable a la Motivación	15
1.3.1.1 Dimensión de la Variable Motivación	16
1.3.2. Teoría relacionada con la Variable Desempeño Laboral	20
1.3.2.1 Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral	21
1.4. Formulación del problema	24
1.4.1 Problema general	24
1.4.2. Problemas específicos	24
1.5. Justificación del Estudio	24
1.5.1 Justificación Social:	25
1.5.2 Justificación Pertinencia	25
1.5.3 Justificación práctica:	25
1.5.4 Justificación Metodológica:	25
1.6. Hipótesis	26
1.6.1 Hipótesis General	26
1.6.2 Hipótesis Específico	26
1.7. Objetivos de la Investigación	26
1.7.1 Objetivo general.	26
1.7.2. Objetivos específicos.	26
II. MÉTODO	27
2.1 Diseño, Tipo, Nivel de Investigación.	27
2.1.1 Diseño De Investigación	27

2.1.3. Tipode Investigación	27
2.1.4. Nivel de Investigación	27
2.1.5 Método de investigación	27
2.2. Variables y OPERACIONALIZACIÓN	28
2.2.1. Variable 1: La motivación	28
2.2.2. Variable 2: Desempeño laboral.	28
2.2.3 Operacionalización de Variables	29
2.3 Población y Muestra	30
2.3.1 Población	30
2.3.2. Muestra:	30
2.3.3. Muestreo	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.4.1 Técnica de Recolección de Datos	31
2.4.2 Instrumento de Recolección de Datos.	31
2.4.3 Validación	31
2.4.4 Confiabilidaddel instrumento	32
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.5 Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
3.1. Aplicación Estadística Descriptiva	34
3.2. Prueba de normalidad	37
3.3 Prueba de Hipótesis	38
IV.DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
V. CONCLUSION	47
VI.RECOMENDACIÓN	48
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	53

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo conocer la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, distrito de Cercado de Lima año 2017. Siendo una población de 115 trabajadores y la muestra 89 trabajadores, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario para obtener la información de la muestra antes señalada siendo procesados a través del programa spss lográndose los resultados en los cuadros de frecuencia y graficas respectivas; las mismas que fueron discutidos y analizados lográndose como conclusión que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú.

Palabras clave: Motivación y desempeño Laboral.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to know the motivation and work performance of the workers of the Bank of Credit of Peru, district of Cercado de Lima, 2017. As a population of 115 workers and the sample 89 workers, the technique of survey and As instrument a questionnaire to obtain the information of the aforementioned sample being processed through the spss program, obtaining the results in the respective frequency and graphic tables; The same that were discussed and analyzed concluding that there is a significant relationship between the motivation and work performance of the workers of the Bank of Credit of Peru.

Keywords: Motivation and Labor performance.