



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS AGENCIAS DEL BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS- REGIÓN 2-LIMA NORTE, AÑO 2016.”

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

**AUTOR:
VICTOR HUGO DIAZ ROJAS**

**ASESOR:
DR. VICTOR DEMETRIO DAVILA ARENAZA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

LIMA – PEÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Víctor Dávila Arenaza

Presidente

Dr. Lesner Augusto León Espinoza

Secretario

Dr. Edwin Arce Álvarez

Vocal

DEDICATORIA:

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres Pérez Rojas Gretel y Díaz Ramos Pedro por su apoyo incondicional a lo largo de mi formación profesional, a mi hermano Piero Díaz Rojas por su comprensión, apoyo moral y consejos que me ayudaron a lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO:

A dios, por brindarme salud, vida, una familia unida y con muchos valores, docentes comprometidos con el logro de mi objetivo, compañeros que siempre se mostraron dispuestos a apoyarme y a la empresa Bambif porque gracias a ellos he realizado el presente trabajo de investigación con éxito.

Declaratoria de autenticidad

Yo Diaz Rojas Victor Hugo con DNI N 47712692, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencia Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación 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, 4 de julio del 2016

Diaz Rojas Victor Hugo

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo Presento ante ustedes la Tesis titulada “LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS AGENCIAS DEL BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS- REGIÓN 2-LIMA NORTE, AÑO 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Diaz Rojas Victor Hugo

El autor

Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	
Declaratoria de autenticidad	
Presentación	
ÍNDICE	
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.2.1. Antecedentes nacionales.....	12
1.2.2. Antecedentes internacionales.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	14
1.3.1. Teoría de la Humanista.....	14
1.3.2. Teoría clásica.....	15
1.4. Formulación de problema.....	16
1.4.1. Problema general.....	16
1.4.2. Problemas específicos.....	16
1.5. Justificación del estudio.....	16
1.6. Objetivo.....	17
1.6.1. objetivo general.....	17
1.6.2. objetivos específicas.....	17
1.7. Hipótesis.....	18
1.7.1. Hipótesis general.....	18
1.7.2. Hipótesis específicos.....	18
II.MÉTODO.....	19
2.1. Diseño de investigación.....	19
2.1.1.Tipo de investigación.....	19
2.1.2.Diseño de investigación.....	19

2.1.3. Nivel de investigación.....	19
2.1.4. Metodología de la investigación.....	19
2.2. Variable, operacionalización.....	20
2.2.1. Variable independiente: motivación.....	
2.2.1.1.Dimensión 1: procesos.....	
2.2.1.2.Dimensión 2: dirección.....	
2.2.1.3.Dimensión 3: esfuerzo.....	
2.2.1.4.Dimensión 4: logro de meta.....	20
2.2.2.Variable dependiente: calidad de atención al cliente.....	
2.2.2.1. Dimensión 1: conjunto de estrategias.....	
2.2.2.2. Dimensión 2: satisfacción.....	
2.2.2.3. Dimensión 3: necesidad.....	
2.2.2.4. dimensión 4: desarrollo.....	22
2.2.3. Matriz de operacionalización.....	23
2.3. Población y muestra.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Métodos de análisis de datos.....	25
2.6. Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS.....	
3.1. Tablas gráficas e interpretación.....	27
3.2. Prueba de normalidad.....	31
3.3. Prueba de hipótesis.....	
3.4 ANÁLISIS EXPLICATIVOS	
IV. DISCUSIÓN	
V. CONCLUSIONES	
VI. RECOMENDACIONES	
VII. REFERENCIAS	
ANEXOS	
INSTRUMENTO	
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	
MATRIZ DE CONSITENCIA	

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación de personal en la calidad de atención al cliente en las agencias del Banco Interamericano De Finanzas- Región 2-Lima Norte, Año 2016. la población fue 50 trabajadores y la muestra igual a la población, los datos fueron obtenidos mediante los encuestados la cual estuvo compuesta por 24 preguntas, posteriormente para procesar los datos se utilizó el software estadístico SPSS22 en el cual se introdujo los datos obtenidos en las encuestas resueltas por los trabajadores, finalmente los resultados obtenidos a través del análisis estadístico fueron que la motivación del personal influye significativamente en la calidad del servicio de atención al cliente.

Palabras Claves: Motivación de personal, calidad de atención al cliente.

ABSTRACT

The present investigation had as aim determine the influence of the motivation of personnel in the quality of attention to the client in the agencies of the Banco Interamericano Of Finance - Region 2 - Lima North, Year 2016. The population was 50 workers and the equal sample to the population, the information was obtained by means of the polled ones which was composed by 24 questions, later to process the information there was in use the statistical software SPSS22 in which one introduced the information obtained in the surveys solved by the workers, finally the results obtained across the statistical analysis were that the motivation of the personnel influences significantly the quality of the service of attention to the client.

Key words: Motivation of personnel, quality of attention to the client.