



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“MOTIVACION LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS  
ASESORES DE SERVICIO DEL BANCO CONTINENTAL, TERRITORIO  
LIMA CENTRO, 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR

MENDOZA PEÑA KATHERINE MAXIMA

ASESOR

FERNANDEZ DAVILA VILLAFUERTE JOSE LUIS

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

2016

**PAGINA DEL JURADO**

PRESIDENTE

---

SECRETARIO

---

VOCAL

---

## DEDICATORIA

Mi trabajo está dedicado a Dios y a mis padres, quienes me han expresado su infinito apoyo en el caminar académico, con el único fin de contribuir en mi desarrollo profesional en busca de la autorrealización y logro de mis metas profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de recibir los conocimientos e información para afrontar con éxito los desafíos que nos pone la vida. Tengo que agradecer a mis padres Nelly y Gubler, y a mis hermanos porque han sido soporte para culminar con mi desarrollo profesional. Mi agradecimiento asimismo es para mi}

asesor José Fernández, quien me ha brindado su apoyo, alentándome y corrigiendo mis errores en todo momento, también agradezco a Carlos Méndez por su ayuda y apoyo incondicional, y a todos los maestros, brindarle las gracias.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

MENDOZA PEÑA KATHERINE MAXIMA con DNI N° 48119468, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo de investigación de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la 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 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 César Vallejo.

Lima, 25 de Noviembre de 2016

MENDOZA PEÑA, KATHERINE MAXIMA

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado, presento ante todos ustedes la tesis “Motivación laboral y clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro, 2016” con la finalidad de cumplir la evaluación curricular de Desarrollo de Investigación de la universidad Cesar Vallejo, donde espero cumplir con todos los requisitos solicitados para adquirir el Título Profesional de Licenciada en Administración.

## INDICE

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCION.....	
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	viii
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	ix
1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA.....	xiii
1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	xviii
1.5. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO.....	xviii
1.6. HIPOTESIS.....	xix
1.7. OBJETIVOS.....	xx
II. METODO.....	xx
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACION.....	xx
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACION.....	xxi
2.3. POBLACION Y MUESTRA.....	xxiv
2.4. TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	xxiv
2.5. METODOS DE ANALISIS DE DATOS.....	xxviii
2.6. ASPECTOS ETICOS.....	xxix
III. RESULTADOS.....	xxix
IV. DISCUSION	
V. RECOMENDACIONES	
VI. REFERENCIAS	
VII. ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>01:</b> Operacionalización Variable 1.....	
<b>02:</b> Operacionalización Variable 2.....	
<b>03:</b> Validación Variable 1.....	
<b>04:</b> Validación Variable 2.....	
<b>05:</b> Fiabilidad Variable 1.....	
<b>06:</b> Fiabilidad Variable 2.....	
<b>07:</b> Distribución de frecuencia de variable 1 y variable 2.....	
<b>08:</b> Distribución de Frecuencia de Dimensión 1 y variable 2.....	
<b>09:</b> Distribución de Frecuencia de Dimensión 2 y variable 2.....	

## RESUMEN

La presente investigación esta titulada “Motivación laboral y clima organizacional de los asesores de servicio del Banco Continental, territorio Lima Centro, 2016”, es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo es determinar la relación entre la motivación laboral y el clima organizacional de los asesores de servicio del Banco Continental, territorio Lima Centro, 2016. Se utilizó las teorías propuestas por Litwin y Stinger con su teoría del clima organizacional y a Herzberg con su teoría de la motivación. La población de estudio estuvo conformada por 85 asesores de servicio, para lo cual se empleó la técnica del censo, a quienes se les empleó una encuesta en base a un cuestionario. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva permitiendo obtener las tablas de frecuencias, gráficos y las tablas cruzadas según lo planteado en los objetivos de investigación, se analizó y se interpretó ambas variables. Asimismo, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables se logró una correlación moderada en un 0.0385, lo cual demuestra que existe una inadecuada motivación laboral en el banco, por lo cual los asesores se sienten inestables.

**Palabras Claves:** motivación laboral y clima organizacional

## ABSTRACT

The present research is entitled "Work motivation and organizational climate of the service advisers of Banco Continental, territory Lima Centro, 2016", is descriptive correlational level, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach, where the objective is to determine The relationship between labor motivation and the organizational climate of Banco Continental service advisors, Lima Centro territory, 2016. The theories proposed by Litwin and Stinger with their theory of organizational climate and Herzberg with their theory of motivation were used. The study population consisted of 85 service consultants, using the census technique, who were used a survey based on a questionnaire. We then processed the information collected in the SPSS software, where descriptive statistics were used to obtain the tables of frequencies, graphs and cross tables as stated in the research objectives, analyzed and interpreted both variables. Likewise, the results obtained in the statistical analysis using the Rho Spearman test in the hypothesis test between the variables showed a moderate correlation of 0.0385, which shows that there is an inadequate labor motivation in the bank. The advisors feel unstable.

**Keywords:** work motivation and organizational climate