



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN
LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL BANCO DE
CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIA HUARAL, 2017.**

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

PRESENTADO POR:

BACH. ADRIAN RODRIGO, PONTE RAMON

BACH. ELIZABETH DEL PILAR, CORRAL HUAYAC

ASESOR:

DR. CARLOS MAXIMO, GONZALES AÑORGA

Huacho – Perú

2018

RESUMEN

Objetivo: Determinar de que manera la motivación del personal incide en la satisfacción de los clientes en el Banco de Crédito del Perú, agencia Huaral, 2017. **Métodos:** La población de estudio fueron 26 trabajadores y 483 clientes del Banco de Crédito del Perú – BCP, Huaral, siendo la muestra de 11 trabajadores y 208 clientes. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento dos cuestionarios. Se consideraron las dimensiones: factores de motivación, factores higiénicos. La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,859) para motivación del personal y satisfacción del cliente (0,810). Se utilizó la Correlación de Pearson. **Resultados:** Respecto a los factores de motivación el 54,6% de los trabajadores no se encuentran motivados porque no sienten que en su trabajo contribuyan a cosas importantes, respecto a los factores higiénicos el 72,2% de los trabajadores se sienten disconformes con la relación con el supervisor; respecto a la satisfacción del cliente el 66,8% se sienten disconformes con la confianza de la información que ofrece el banco, el 30,8% manifestó que no son eficientes las vías electrónicas para poder exponer sus quejas. **Conclusión:** Los resultados obtenidos demuestran que la motivación del personal incide significativamente en la satisfacción de los clientes en el Banco de Crédito del Perú, agencia Huaral, con un índice de significación de 0,001.

Palabras clave: motivación del personal, satisfacción del cliente, factores de motivación, factores higiénicos.