



Universidad
Señor de Sipán

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

TESIS

**“PROPUESTA DE MODELO DE EVALUACIÓN DE LA
MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - SUCURSAL
CHICLAYO, OFICINA CENTRAL, 2007”**

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

Autora:

Bach. Guerrero Politi Fiorella

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-2991-1617>

Asesor:

Lic. Capristán Campos Marco Antonio

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5774-7071>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel - Perú

2007



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy (somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

PROPUESTA DE MODELO DE EVALUACIÓN DE LAA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - SUCURSAL CHICLAYO, OFICINA CENTRAL, 2007

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

GUERRERO FIORELLA	POLITI	40772749	
------------------------------	---------------	-----------------	--

Pimentel, 11 de diciembre de 2024

Fiorella Guerrero Politi

PROPUESTA DE MODELO DE EVALUACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALI...

My Files
Universidad Señor de Sipón

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trmciid:26296284536383

Fecha de entrega
8 nov 2023, 12:11 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
11 dic 2024, 11:23 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
TP25FH0RLLAGUERREROPOLITI (2).docx

Tamaño de archivo
15.6 MB

66 Páginas

11.169 Palabras

61.048 Caracteres

turnitin Página 1 of 76 - Portada

Identificador de la entrega trmciid:26296284536383

turnitin Página 2 of 76 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trmciid:26296284536383

23% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

- A mis padres que, aunque no estén físicamente a mi lado, siento su protección y su apoyo. En especial a mi madre: gracias a ella soy una persona de bien.
A mi hermano a quien quiero mucho.
 - A mi Tío Franco y a su familia por su apoyo invaluable.
 - A mi Tía Yoli y a Kike por su constante motivación.

Fiorella

AGRADECIMIENTO

A los profesores de mi alma mater la
Universidad Señor de Sipán que supieron forjar en mi
una profesional competente.

Al Profesor Marco Capristán Campos,
por su apoyo incondicional en el
desarrollo de mi tesis.

Fiorella

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un Modelo de Evaluación de la Motivación del Personal y su influencia en la calidad del servicio de atención al cliente en el Banco de Crédito del Perú - Sucursal Chiclayo, Oficina Central, 2007. El diagnóstico realizado y la identificación de los problemas del BCP tienen por finalidad evaluar la motivación del personal y percibir su influencia en la atención al cliente. Espero que el Modelo de Evaluación propuesto permita mejorar la calidad de servicio en el BCP. Para la realización de la investigación se utilizaron como instrumentos: una encuesta a los colaboradores de la Oficina principal del BCP- Agencia Balta y una entrevista a los diferentes clientes que visitan las instalaciones del BCP. En total se hicieron 75 encuestas a los colaboradores y 100 entrevistas a los clientes procediéndose luego al análisis documental tanto en los aspectos de motivación de personal y calidad de servicio para poder formular una propuesta de evaluación de la motivación del personal. En nuestras conclusiones se muestra como en el BCP existe un nivel intermedio de motivación a sus colaboradores lo que produce una regular atención al cliente. Finalmente se recomienda a los directivos del BCP que inviertan mayor tiempo en motivar a sus colaboradores porque de esta manera se elevaría su grado de motivación que serviría para dar una atención de primera al cliente. Así estaría fidelizándose a sus clientes y por tanto aumentando la rentabilidad de la empresa.

Palabras Claves: Evaluación, Motivación del Personal, calidad del servicio

ABSTRACT

The present work of investigation must as objective propose a Model of Evaluation of the motivation of the personnel and its influence in the quality of the service of attention to the client in the Credit Bank of Perú - branch Chiclayo, Central Office, 2007. The realised diagnosis and the identification of the problems of the BCP have as an aim to evaluate the motivation of the personnel and to perceive their influence in the attention to the client. I hope that the proposed Model of Evaluation allows to improve the quality of service in the BCP. For the accomplishment of the investigation, they were used like instruments: a survey to the collaborators of the main Office of the BCP- Balta Agency and one interviews the different clients who visit the facilities of the BCP. Altogether 75 surveys to the collaborators and 100 interviews to the clients were made coming itself soon to the documentary analysis as much in the aspects of motivation of personnel and quality on watch to be able to formulate a proposal of evaluation of the motivation of the personnel. In our conclusions one is as in the BCP exists an intermediate level of motivation to its collaborators which produces a regulate attention to the client. Finally it is recommended to the managers of the BCP that spends to major time in motivating their collaborators because this way its degree of motivation would rise that would serve to give to an attention of first the client.

Keywords: Evaluation, Staff Motivation, service quality