



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Tesis para Optar el Título de Licenciado en Administración, denominada:

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MOTIVACION PARA MEJORAR EL
RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL AREA DE OPERACIONES DEL BANCO
DE CREDITO, DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2010**

AUTORES:

Bach. Hugo Martin Jiménez Matallana

Bach. Rodrigo Adolfo Fiestas García

PIMENTEL-PERU

2010

RESUMEN

El conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral.

El presente estudio sobre: "Diseño de un programa de motivación para mejorar el rendimiento del personal del área de operaciones del Banco de Crédito, de la ciudad de Chiclayo, 2010"; tuvo como objetivo general: Diseñar un programa de motivación basado en las teorías de Herzberg y López para mejorar la Rendimiento Laboral del área de operaciones del Banco de Crédito del Perú. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 156 trabajadores. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron: 25 (48%) de los trabajadores presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los empleados presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca del rendimiento laboral el 54% de los trabajadores tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la rendimiento laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja.

ABSTRACT

Knowledge of organizational behavior is important for those who run the organizations because it affects the quality of life of the worker and the quality of service delivery. Therefore, the measurement of motivation and job satisfaction is a necessary task as indicators of productivity and job performance.

This study on "Designing an incentive program to improve staff performance in the area of operations of the Bank of Credit, the city of Chiclayo, 2010" Its general objective: To design an incentive program based on the theories Herzberg and Lopez to improve work performance in the area of operations of Banco de Credito del Peru. The method was cross sectional, the population consisted of 156 workers. The technique was the interview and the instrument using a standard form questionnaire. The results were: 25 (48%) of workers have motivated media. In addition to assessing the dimensions of motivation was found that over 50% of employees have motivation half, highlighting their identity and autonomy dimensions show significant levels of motivation half with a tendency to high, in terms of the dimensions that are present low level feedback, importance and variety of the task. About 54% work performance of mid-level workers have in relation to the determinants of job performance found that over 40% of these professionals are average, highlighting the factors Task Performance, Value and Benefits the authority and remunerative employment to show significant levels of average satisfaction, interpersonal relations dimensions, personal development and administrative policies have high trend factor and the physical conditions and / or comfort levels of satisfaction has oscillate between high and low.