

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA
OFICINA DE ECONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD TORIBIO
RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS-2014**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. JHOLIN GARCIA GUEVARA.

ASESOR:

Dr. ANTONIO ZALATIEL TERRONES BORREGO

CHACHAPOYAS - PERÚ

2014

PÁGINAS PRELIMINARES
PÁGINA DEL JURADO

.....
Mg. Lázaro Ruiz Barrera
Presidente

.....
Dr. Polo Escobar Benjamín
Secretario

.....
Dr. Terrones Borrego Antonio Zalatiel
Vocal

Dedicatoria

**“A Dios, por permitirme
lograr un proyecto más en vida”**

**“A mi madre, por su amor y por
ser el Principal artífice de
mis metas alcanzadas”**

La Autora

Agradecimiento

- A mis padres, por sus enseñanzas, por su apoyo incondicional y sincero que me han permitido llegar a lograr un proyecto más de mi vida.
- A los Usuarios externos por su participación ya que ellos fueron la pieza importante para poder realizar el presente trabajo de investigación.
- A mi asesor, Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego por su apoyo para la elaboración del presente trabajo de investigación.

La Autora.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jholin García Guevara, estudiante del programa de gestión pública de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 42181152, con la tesis titulada “Motivación y satisfacción del usuario externo en la Oficina de Economía de la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas-2014”

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiado es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Noviembre del 2014

JHOLIN GARCIA GUEVARA

DNI N° 42181152

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Motivación y satisfacción del usuario externo en la Oficina de Economía de la universidad Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas-2014”, con la finalidad de establecer la relación de motivación y la satisfacción del usuario externo de la Oficina de Economía de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2014., para de esta manera aportar al desarrollo competitivo de la misma.

El presente estudio de investigación consta de ocho capítulos, teniendo en la parte introductoria a los antecedentes, justificación marco teórico problema, hipótesis y objetivos, en el segundo capítulo a las variables, Operacionalización y metodologías respectivas de la investigación, en donde se encuentra los instrumentos y métodos de análisis de datos, en el tercer capítulo tenemos los resultados mediante tablas y gráficos, dando solución a los objetivos de investigación; en el cuarto objetivo tenemos la discusión en donde los resultados son contrastados con la teoría y antecedentes, posteriormente tenemos a los capítulos cinco y seis es decir a la conclusión y recomendación. En el séptimo capítulo tenemos las referencias bibliográficas y por último el anexo donde se puede observar la matriz de consistencia y los otros datos utilizados para dar solución a los problemas resueltos.

Todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el título Profesional de magister en gestión pública, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

Índice

Caratula	
Páginas preliminares	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
Antecedentes	12
Fundamentación científica técnica o humanística	14
Justificación	37
Problema	39
Hipótesis	41
Objetivos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	41
2.1. Variable	41
2.2. Operacionalización de variable	42
2.3. Metodología	43
2.4. Tipo de estudio	43
2.5. Diseño	44
2.6. Población muestra y muestreo	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.7.1. Técnicas	45
2.7.2. Instrumento	46
2.8. Métodos de Análisis de Datos	46

III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES.....	56
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
VIII. ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación que tiene como objetivo establecer la relación de motivación y la satisfacción del usuario externo de la oficina de economía de la universidad Toribio Rodríguez de Mendoza, de diseño Correlacional para lo cual se utilizó una población de 270 usuarios externos que visitan la institución mensualmente, que luego de aplicar una formula estadística se obtuvo como muestra a 116 usuarios, así mismo para confiabilizar los instrumentos se utilizó el Alfa de Crom Bach.

Luego de su aplicación los datos fueron recogidos y procesados mediante el programa SPSS que tuvo como resultado que existe una relación regular entre las variables objeto de estudio, en la que se llegó a las conclusiones siguientes:

En la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza se evidencia una relación directa entre la falta de motivación del personal y reconocimiento de la dirección general en relación a: metas alcanzadas y las remuneraciones establecidas de acuerdo a las responsabilidades de cada trabajador. Así mismo se puede observar que la falta de compromiso con la institución por la falta de motivación, se refleja en los servicios prestados con características bajas y regulares de la satisfacción del usuario externo, encontrándose insatisfechos debido a que consideran que el personal que labora no cuenta con las características necesarias para desempeñar sus funciones, estos no tiene una correcta actitud frente a la necesidad y el tiempo de espera por los tramites es muy prolongado, por las cuales muchas veces el alumno pierde su ciclo académico, por ultimo modo general se puede mencionar que existe una relación entre las variables de estudio, ya que la correlación de Pearson así lo menciona, siendo el valor R de 0,481, rechazando la hipótesis nula, sin embargo esto indica una relación regular en el que se concluye que existe otros factores para que la satisfacción del usuario sea baja.

Palabras claves: Motivación, Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

This research aims to establish the relationship of motivation and external user satisfaction office college economics Toribio Rodríguez de Mendoza - 2014 , the correlational design for which a population of 270 external users visiting institution used monthly that after applying a statistical formula is obtained as shown 116 users and pampering for confiabilizar instruments Bach Crom's Alpha was used.

After application the data were collected and analyzed using the SPSS program resulted that there is a regular relationship between the variables under study, which was reached the following conclusions:

In college Toribio Rodríguez de Mendoza is a direct relationship between lack of motivation and recognition of the general direction in relation evidenced: goals achieved and wages established according to the responsibilities of each worker. Also it can be seen that the lack of commitment to the institution by a lack of motivation is reflected in the services provided to low and regular features of satisfaction external user, being dissatisfied because they believe that staff working no account with the skills to perform their duties characteristics, these do not have a correct attitude toward the necessity and the waiting time for the paperwork is very long, why many times the student loses his academic cycle, finally generally can be mentioned a relationship between the study variables as Pearson's correlation so mentioned, with the R value of 0.481, rejecting the null hypothesis, however this indicates a regular relationship in which it is concluded that there are other factors to user satisfaction is low.

Keywords: Motivation, User satisfaction.