



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LA  
ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL PODER  
JUDICIAL SAN MARTIN AÑO 2015**

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

**AUTORA:**

Bach. Linda Mirian Castillo Santa Cruz

Pimentel, Diciembre del 2015

## RESUMEN

La presente investigación, nos ha permitido evidenciar, que con respecto a la motivación y la atención al público en el Poder Judicial San Martín, no está siendo adecuada, es en tal sentido que el problema quedó formulado de la siguiente manera ¿ De qué manera influye la motivación en la atención al Público en el Poder Judicial San Martín año 2015”?.? y se justifica porque la calidad del servicio en las instituciones Públicas, es un tema muy importante para los ejecutivos y Administradores de estas instituciones, ya que parecieran desconocer los beneficios que generaría en sus prácticas la aplicación de los principios de calidad en el servicio que estos puedan ofrecer a los usuarios.

La hipótesis fue: La motivación influye de manera significativa en la atención al público del Poder Judicial Tarapoto. Siendo el objetivo general: Determinar de qué manera influye la Motivación en la atención al Público en el Poder Judicial Tarapoto -2015, es una investigación explicativa donde se utilizó el método deductivo, así como también las técnicas de la encuesta, la entrevista y el análisis documental. Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos se procedió a ordenar, tabular y graficar la información, utilizando el programa Microsoft SPSS y Excel para después proceder a la interpretación y análisis de los resultados obtenidos, los cuales nos confirman la hipótesis y determinar que la motivación influye significativamente en la calidad del servicio que brindan los trabajadores del Poder Judicial de San Martín.