



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN PARA LA CALIDAD DE
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO DEL ÁREA DE
MANTENIMIENTO DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

AUTOR

Bach. SEGUNDO ALEJANDRO PERALTA QUINTANA

ASESOR

Mg. ARTURO MONTENEGRO CAMACHO

CHICLAYO – PERÚ

2016



RESUMEN

El presente trabajo de investigación de tipo Investigación cuantitativa, aplicada (utiliza conocimientos en la práctica), Descriptiva y Transversal. Teniendo como parte del objetivo general Elaborar una estrategia de motivación basada en la dinámica del proceso y que tenga en cuenta la lógica de formación y la sistematización para la mejora de la calidad del servicio al cliente interno en la Universidad Señor de Sipán, así mismo para poder llevar acabo lo mencionado anteriormente se ha Caracterizado epistemológicamente al proceso de motivación y su dinámica, Determinar las tendencias históricas del proceso de motivación y su dinámica, también un diagnostico donde pueda reflejar el estado actual de la dinámica del proceso de motivación, y se Elaboró las estrategias de motivación. De los antecedentes analizados se puede afirmar que este problema también se presenta en el ámbito internacional y nacional, que han permitido plantear la hipótesis siguiente: Si se elabora una estrategia de motivación basada en la dinámica del proceso y que tenga en cuenta la lógica de formación y la sistematización, entonces se mejorara la calidad de servicio al cliente interno en la Universidad Señor de Sipán.

Aplicando las técnicas de la observación, encuesta y entrevista aplicada los colaboradores, se determinó que no existe un ambiente laboral agradable, debido a factores como: sueldos, capacitaciones, relaciones laborales, recursos materiales, ambientales, financieros, entre otros.

Las identificaciones de estas causas sirvieron como soporte para proponer lineamientos de una propuesta de motivación que nos permitan lograr eficiencias en el desempeño del personal, así como en los procesos establecidos en el Área Mantenimiento; deficiencias que deben ser superadas para mejorar el desarrollo de la empresa.