

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Motivación del personal administrativo y satisfacción de
egresados de educación, Universidad José Faustino Sánchez
Carrión - 2016
**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Olortegui Rosales, Yelmi Ines

Asesora:

Mg. Grados Caverro, Maribel Lourdes

Huacho – Perú

2017

1. Palabras clave

Tema	Motivación del personal y Satisfacción de egresados.
Especialidad	Administración.

Theme	Motivation of the personnel and Satisfaction of graduates.
Specialty	Administration.

Línea de Investigación:

Área : Ciencias Sociales

Sub área : Economía y Negocios

Disciplina : Negocios y Management

2. Título

MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE EGRESADOS DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN - 2016.

MOTIVATION OF ADMINISTRATIVE PERSONNEL AND SATISFACTION OF EDUCATION GRADUATES, UNIVERSIDAD JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN - 2016.

3. Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer de que manera la motivación del personal administrativo influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016. La metodología fue de diseño no experimental, transversal, correlacional. La población 18 trabajadores y 170 egresados de la Facultad de Educación, la muestra fue 118 egresados. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,815 & 815). Se utilizó la Correlación Rho Spearman. Los resultados señalan respecto a la motivación del personal, el 29,4% manifestó que existe monotonía en el trabajo que realizan, el 41,2% manifestó que a veces la Universidad le brinda horarios de trabajo mal repartidos, el 76,5% determinó que a veces los directivos de la Universidad realizan correctamente sus funciones, el 70,6% manifestó que su salario no es el correcto en relación al trabajo que realiza. Asimismo, respecto a la satisfacción de los egresados, el 72,9% determinó que no se sienten satisfechos con las instalaciones físicas con las que cuenta la facultad brindar atención, el 56,8% determinó que el personal administrativo de la facultad no brinda un servicio eficiente, el 60,1% manifestaron que el personal administrativo no brinda una atención de manera inmediata cuando es solicitado. La conclusión señala que, existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,007 < 0,05$; $r = 0,632$), por lo que se concluye que la motivación del personal administrativo influye de manera significativa en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión – 2016.

4. Abstract

The objective of the research was to establish how the motivation of the administrative staff influences the satisfaction of the graduates of Education at the José Faustino Sánchez Carrión University - 2016. The methodology was non-experimental, transversal, correlational. The population 18 workers and 170 graduates of the Faculty of Education, the sample was 118 graduates. We used the survey technique and instrument the questionnaire. The reliability of the instrument was carried out using the Cronbach's Alpha coefficient (0.815 & 815). The Rho Spearman Correlation was used. The results point to the motivation of the staff, 29.4% said that there is monotony in the work they do, 41.2% said that sometimes the University gives poorly distributed work schedules, 76.5% determined that sometimes the executives of the University correctly perform their functions, 70.6% said that their salary is not correct in relation to the work they do. Also, regarding the satisfaction of the graduates, 72.9% determined that they do not feel satisfied with the physical facilities available to the faculty to provide attention, 56.8% determined that the administrative staff of the faculty does not provide a efficient service, 60.1% said that the administrative staff does not provide immediate attention when requested. The conclusion indicates that there is a high and very significant correlation ($p = 0.007 < 0.05$, $r = 0.632$), so it is concluded that the motivation of the administrative staff has a significant influence on the satisfaction of graduates of Education of the José Faustino Sánchez Carrión University - 2016.

Índice

Tema	Página N°
Palabras clave	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	v
Introducción	1
Metodología	31
Resultados	42
Análisis y discusión	62
Conclusiones	65
Recomendaciones	66
Referencias bibliográficas	67
Anexos y apéndice	70
A. Matriz de consistencia	70
B. Cuestionarios	72

5. Introducción

A. *Antecedentes y fundamentación científica*

Antecedentes internacionales

- a) Sum (2015) realizó la investigación sobre “Motivación y desempeño laboral del personal administrativos de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. El objetivo general fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo. Es de tipo descriptivo – correlacional. El diseño de investigación es no experimental y de corte transversal. La población fue 34 personas. La técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados obtenidos de la investigación determinan que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo. El antecedente se hace de importancia para la investigación ya que aporta un enfoque nuevo para la investigación de campo utilizando como instrumento una prueba estandarizada llamada “Escala de Motivación Psicosociales”, el cual ayuda a medir la motivación del personal.
- b) García & Mendoza (2014) realizaron la investigación sobre “Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el periodo noviembre 2013 hasta enero 2014”, aprobada por la Universidad San Gregorio de Portoviejo. El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. Es de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La población fue 383 pacientes adultos. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados han permitido conocer que la atención brindada a los usuarios en el centro de salud es muy buena. El antecedente se hace de importancia para la investigación ya que aporta una idea de seleccionar a la población según algunas características específicas, el cual ayudará a la

investigación a enfocarse en una población donde se obtenga mayores resultados de los que espera la investigación.

- c) García (2014) realizó la investigación sobre “Motivación y desempeño laboral de los directivos del corporativo Adventista del Norte de México”, la cual fue aprobada por la Universidad de Morelia. La tesis tuvo como objetivo general el analizar si la autopercepción del grado de motivación laboral es productora de la autoevaluación del nivel de desempeño laboral. Es de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La población fue 108 directivos y de muestra 73 directivos. La técnica fue la encuesta y se realizaron dos instrumentos. La conclusión señala que la variable grado de motivación laboral tuvo una influencia positiva y fuerte en el nivel de desempeño laboral. El antecedente se hace de importancia para la investigación ya que aporta un instrumento de recolección de datos con su confiabilidad y validez con el cual se puede guiar la investigación o tomar como ejemplo para nuestro instrumento de recolección de datos.

Antecedentes nacionales

- a) Villavicencio (2014) realizó la investigación sobre “Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes Línea S.A. Trujillo 2013”, aprobado por la Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo general fue el conocer cuál es la calidad de servicio en el área de carga encomiendas y su relación con la satisfacción de los clientes. El diseño de la investigación es no experimental, transaccional, descriptivo, correlacional. La muestra fue 384 personas. Las principales conclusiones que se llegaron es que la calidad de servicio del área de carga y encomiendas es eficiente por la confianza que esta ofrece a sus clientes, y su relación con estas es leal, pues estos muestran lealtad. El antecedente se hace

de importancia para la investigación ya que aporta una visión general para poder comprender el estudio a la satisfacción de los clientes, siendo este caso la satisfacción de los egresados.

- b) Castillo (2014) realizó la investigación sobre “Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos”, la cual fue aprobada por la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación se orienta a precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. Es de tipo descriptivo – correlacional. El diseño de investigación es no experimental y de corte transversal. La muestra fue 100 trabajadores, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. La técnica de la investigación fue la encuesta. En la investigación se obtuvo un resultado donde se presenta un coeficiente tipificado mayor al de clima organizacional; es por ello, que la motivación intrínseca predice mejor a la satisfacción laboral. El antecedente se hace de importancia para la investigación ya que aporta un instrumento de recolección de datos que sirve como guía importante para nuestra investigación.

- c) González (2013) realizó la investigación para su artículo científico sobre “Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz”, publicada en la Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad San Martín de Porres. El objetivo general de la investigación fue el identificar la relación entre la gestión del desempeño y la motivación de los trabajadores. Se empleó un diseño de tipo correlacional. La población fue 40 trabajadores. Para la recolección de datos se usó la observación estructurada y las encuestas con escalas estandarizadas. La conclusión señala que los factores de la gestión del desempeño de la empresa no son óptimos. El antecedente se hace de importancia para la investigación ya que aporta los

conocimientos para poder entender como la motivación funciona relacionándolo con el desempeño laboral de los trabajadores.

Antecedentes locales

- a) León (2017) realizó la tesis “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay- Huari, año 2017” en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. El objetivo general fue determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores. El tipo de diseño es no experimental – transversal - correlacional causal (explicativo). La población de estudio fueron 44 trabajadores, profesionales, técnicos y auxiliares. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario con la escala de Likert. Los resultados señalan que un total de 52% de los trabajadores opinan que no se realizan políticas de motivación; y que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral. Se llega a la conclusión que la motivación incide significativamente en el desempeño laboral, con una correlación positiva considerable de 79.5%, entre motivación y desempeño laboral.

- b) Yanac (2017) realizó la tesis “La motivación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura periodo 2017” en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. El objetivo general fue identificar de qué manera la motivación organizacional influye en el rendimiento laboral de los trabajadores. El tipo de investigación es aplicada, el diseño que se usó fue el no experimental, transeccional, descriptivo correlacional. La población fue 214 trabajadores y la muestra 84 trabajadores. Los resultados señalan que el 27% de trabajadores representan el nivel más bajo en motivación organizacional, intrínseca, extrínseca y trascendente, es decir, los trabajadores están motivados en internamente, externamente y socialmente. Se concluye que, si existe una

relación entre la variable motivación organizacional y la variable rendimiento laboral.

- c) Patricio y Villarreal (2016) realizaron la tesis “Evaluación del protocolo de atención al ciudadano y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huaura, periodo 2016” en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. El objetivo general fue establecer de qué manera el protocolo de atención al ciudadano se relaciona con la satisfacción de los usuarios. La población fue 4220 usuarios y la muestra 324. La presente investigación es de tipo descriptivo - correlacional, el diseño de investigación es no experimental y de corte transversal. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que el mayor porcentaje de los usuarios (65 %) reciben siempre un adecuado Protocolo de Atención por parte del personal al asistir a la municipalidad, en cuanto a la satisfacción al usuario reporta un porcentaje mayor a 60 % en cada una de sus dimensiones. Como conclusión principal se obtuvo que el protocolo de atención al ciudadano se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huaura, periodo 2016.

Revista

- a) Hernández (2011) escribió el artículo científico “La importancia de la satisfacción del usuario”, la cual fue publicada en la revista de la Universidad Complutense de Madrid, vol. 34. El objetivo de este trabajo fue establecer la importancia que tienen los estudios de satisfacción dentro de las actividades de información. El antecedente se hace de importancia para la investigación ya que aporta ideas importantes que aporta en el entendimiento de la satisfacción del usuario para poder así tener una idea más concreta de lo que se busca o se espera de la investigación.

B. Justificación de la investigación

Se hace de suma importancia para la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión que en función de las necesidades, intereses y motivos del personal administrativo, el poder planificar e implementar programas de motivación adecuados que sean capaces de estimular a la fuerza de trabajo con la finalidad de obtener un desempeño excelente de cada trabajador que conlleve a la satisfacción de los egresados que buscan los servicios del personal administrativo de la facultad. Es tal la importancia del factor humano que se le considera la clave para el adecuado desarrollo de las funciones de cada miembro del personal administrativo de la Facultad de Educación. De esta manera una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de vida del trabajador, dentro de la cual sus trabajadores estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo. La gestión de recursos humanos constituye, por tanto, un factor básico para que la Facultad de Educación pueda obtener altos niveles de satisfacción por parte de sus egresados.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se deduce que la presente investigación se justifica por su conveniencia ya que es importante para la Facultad de Educación conocer el nivel de motivación que tiene su personal administrativo y como esto influye en la satisfacción de sus egresados.

Así mismo se justifica por su relevancia social ya que se podrá apreciar los puntos débiles que tienen los miembros del personal administrativo de la Facultad de Educación para así poder tratarlos con la finalidad de darles una mejor atención al egresado como también al público en general que busquen ser atendidos por el personal administrativo de la Facultad.

Por último, se justifica por su aporte científico ya que se está planteando un instrumento científico que ayudara a otras investigaciones a por evaluar la motivación del personal como también la satisfacción de los usuarios de una universidad, el cual lo respalda una base teórica y que a su vez cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente.

C. Problema

La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión es una Institución Pública, con una cultura de mejora continua, basada en principios y valores, formadora de profesionales líderes, gestores del conocimiento científico, tecnológico y humanístico, a través de la investigación, proyección social y extensión universitaria, con responsabilidad social comprometida con el desarrollo del país. Siendo así sus funciones generales el formar humanistas, científicos.

En la actualidad toda institución pasa por una serie de cambios sociales, económicos y culturales que han impactado con fuerza a las distintas esferas de desarrollo del ser humano, afectando no sólo los modos de vida de las personas, sino también las relaciones sociales y el vínculo que establece el individuo con las organizaciones a las que pertenece. Se está viviendo un proceso de modernización y crecimiento económico acelerado, con economías abiertas y competitivas y con procesos cada día más emergentes en el uso de tecnología. Teniendo en cuenta esto, la sociedad requiere de instituciones, como es la Universidad, dinámicas que se adapten con velocidad a dichos cambios y que desarrollen en su personal administrativo comportamientos más flexibles y creativos. En este sentido, que, gracias a la motivación, cooperación y contribución de las personas, en el desempeño de sus roles, que se hace posible el desarrollo de la organización y los progresos sistemáticos en el logro de sus objetivos con la finalidad de que otorguen una grata satisfacción a todo el público que la universidad acoge para brindarle algún servicio, trámite, etc.

Haciendo referencia a la motivación laboral se puede mencionar que una correcta motivación de parte de la Universidad hacia su personal administrativo de la Facultad de Educación que tienen contacto con los egresados de dicha facultad, va a traer como consecuencia empleados comprometidos con los objetivos y bienestar institucional. Por tal razón, si la Universidad aplica la motivación en su ámbito laboral se puede lograr que su personal administrativo se esfuerce por tener un mejor desempeño en su trabajo. Si el personal administrativo se sienta

motivado y satisfecho estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender al público en general como lo son los egresados de la Facultad de Educación. Teniendo en cuenta lo anterior que el personal administrativo se sienta motivado para realizar sus funciones de una manera eficiente, sin embargo se pudo observar algunas debilidades las cuales afectan a la motivación del personal administrativo siendo algunas de estas por ejemplo la fatiga física y mental que presentan por el trabajo, los a veces exagerados ruidos que se presentan hacen que el personal administrativo no se sientan cómodos, las dificultades que se presentan algunas veces para la ejecución del trabajo, los fastidios burocráticos que se presentan, existe en algunas áreas un clima de tensión que desfavorece al trabajo así como también las rivalidades interpersonales que se presentan entre colegas.

Es de suma importancia que el personal administrativo de la Facultad de Educación les ofrezca un servicio de calidad a sus egresados con la finalidad de que estos se sientan satisfechos con el servicio que se les otorgo. Sin embargo los egresados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión no se están sintiendo del todo satisfecho por el servicio que les ofrece el personal administrativo de dicha facultad ya que se observan problemas como por ejemplo el equipo que utiliza el personal administrativo de la facultad no es el mejor y genera demoras; los elementos materiales de comunicación a los cuales los egresados tienen acceso no dan la información necesaria; existe en algunos momentos que el personal administrativo no le muestra al egresado el interés a solucionar sus dudas o problemas; así mismo se observa que el tiempo que se hace esperar a los egresados para realizar cualquier trámite es demasiado y no cumplen con las fechas acordadas; los egresados tienen que esperar mucho tiempo para poder ser atendidos o a veces no se encuentra nadie a la disposición del egresado, los egresados se quejan de que no existe la seguridad necesaria en los tramites que realizan ya que se ven casos donde la facultad de educación pierde papeles y esto perjudica al egresado; además se observa una falta de comprensión de las necesidad de los egresados por parte del personal administrativo de la Facultad de Educación.

Al reconocer estos problemas se hace indispensable para la Universidad el tratar estos ya que al no hacerlo entonces estarían perjudicando a los egresados de dicha facultad y a todos los que requieran del servicio del personal administrativo de la facultad. Es por esto que se le recomienda a los altos cargos de la Universidad el realizar una capacitación con la finalidad de mejorar la atención a los egresados de dicha facultad.

En ese sentido se ha considerado formular los siguientes problemas que han dado inicio al proceso de investigación:

Problema general

¿De qué manera la motivación del personal administrativo influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016?

Problemas específicos

- ¿De qué manera el trabajo influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016?
- ¿De qué manera la organización influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016?
- ¿De qué manera las relaciones influyen en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016?
- ¿De qué manera el salario influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016?

D. Conceptualización y operacionalización de las variables,

Motivación del personal

a) Definiciones

Define a la motivación laboral como los componentes con los que cuenta una

organización para que los empleados actúen y se comporten de determinada manera a favor de la organización desarrollando eficientemente sus objetivos. (Werther, Davis & Guzmán, 2014)

Define a la motivación laboral como los aspectos positivos que tiene la organización con los subordinados que trabajan dentro de ella para alcanzar objetivos eficazmente. (Chiavenato, 2014)

Define que la motivación laboral es, lo que hace una organización para que un empleado actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. (Koontz & Weihrich, 2013)

Mencionan que la motivación laboral son los que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido con el trabajo que realiza en la organización para el eficaz desarrollo de sus actividades. (Daft & Marcic, 2010)

Define que la motivación laboral es la adecuada administración basada en la participación de los empleados en la organización. (Cantú, 2011)

Menciona que la motivación laboral son los estándares de calidad que presenta la organización hacia sus trabajadores afectando positivamente su nivel, rumbo y persistencia del esfuerzo dedicado al trabajo. (Schermerhorn, 2010)

Define a la motivación laboral como los aspectos positivos que tiene una organización para generar impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas a los subordinados de la organización para el desarrollo adecuado de su trabajo. (Cuesta, 2010)

Señalan que la motivación laboral son aspectos del contexto de la organización que hacen que los empleados tengan sentimientos positivos. Algunos factores de la motivación son los logros, el desafío del trabajo, la responsabilidad, el reconocimiento, el avance y el crecimiento. (Hellriegel, Jackson & Slocum, 2009)

b) Dimensiones de la motivación del personal

Menciona que algunos factores importantes que influyen en la motivación de cada trabajador de una organización son los siguientes:

a. Trabajo

En este caso son los diversos aspectos que tienen que ver con el trabajo que se realiza dentro de la organización que hacen que el trabajador se sienta sin motivación para trabajar. Sus indicadores son los siguientes:

- Fatiga física.
- Fatiga mental.
- Monotonía.
- Ruido.
- Peligros.
- Perturbaciones de la vida privada.
- Dificultades de ejecución del trabajo.

b. Organización

En este caso son aspectos que influyen negativamente en la motivación del trabajador, aspectos que tienen que ver con la organización. Sus indicadores son los siguientes:

- Horarios mal repartidos
- Localización no conveniente
- Controles puntillosos
- Fastidios burocráticos

c. Relaciones

En este caso son las relaciones que se tiene con los compañeros de trabajo dentro de la organización y como estos influyen en la motivación de dicho trabajador. Sus indicadores son los siguientes:

- Clima de tensión
- Competición negativa
- Rivalidades interpersonales
- Jerarquía incompetente

d. Salario

En este caso es la recompensa que recibe el trabajar por su esfuerzo o por su trabajo que realiza dentro de una organización. Sus indicadores son los siguientes:

- Comparaciones en desventajas con lo que se obtendría obtener en otros lugares
- Sistema de salario sin relación con el mérito de los esfuerzos. (Martínez, 2013)

c) Teorías de la motivación laboral

Indican que estas teorías son muy trascendentales con respecto a la motivación, se pueden agrupar de la siguiente manera:

a. Teoría de contenido:

Estas teorías tienen como característica su énfasis en las necesidades que impulsan o motivan a las personas a manifestar determinado comportamiento para satisfacer esas necesidades. Este tipo de teoría de contenido comprende principalmente a las teorías que se desarrollan a continuación:

- Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

De acuerdo con Abraham Maslow, todo ser humano es motivado por múltiples necesidades que se satisfacen en un orden jerárquico, es decir que, una vez satisfecha las necesidades básicas, se pasa a las necesidades de orden superior. Así, Maslow considero que todo ser humano es motivado a satisfacer una jerarquía de cinco necesidades por orden de importancia.

✓ Necesidades fisiológicas: todo ser humano tiene como prioridad satisfacer las necesidades fisiológicas o primarias tales como la alimentación, la vivienda y el vestido, que le garantizan la supervivencia. En el contexto de las organizaciones,

las personas trabajan como primera medida para obtener los medios que permitan satisfacer esas necesidades de alimentación, vivienda y vestido para ellas y sus familias.

✓ Necesidad de seguridad: son aquellas relacionadas con un ambiente físico y emocional que ofrezca seguridad. Las personas, una vez satisfecha sus necesidades primarias o fisiológicas, se motivan por la satisfacción de las necesidades de un empleo estable y condiciones laborales dignas.

✓ Necesidades de afiliación: consiste en el deseo de las personas de pertenecer a un determinado grupo, ser aceptadas por sus compañeros y recibir reconocimientos por sus buenas acciones. La motivación de estas necesidades surge una vez satisfechas las necesidades de seguridad, y en el trabajo las personas las manifiestan a través del deseo de participar en los grupos de trabajo o actividad social.

✓ Necesidades de estima o reconocimiento: están relacionadas con el deseo de tener una autoimagen positiva y de recibir reconocimientos y afecto. En las organizaciones, se manifiestan mediante la expresión de espera de reconocimiento por parte de sus directores respecto a los resultados de sus acciones a favor de los objetivos organizacionales, el reconocimiento por parte de sus colegas de trabajo, etcétera.

✓ Necesidades de autorrealización: son las necesidades de orden superior que busca satisfacer toda persona, una vez satisfechas las necesidades antes mencionadas. Se refieren a la satisfacción del desarrollo del potencial humano en su más alto nivel, de realizar los sueños y aspiraciones personales.

- *Teoría de ERG de Alderf*

La teoría de motivación de Clayton Alderfer argumenta que en las personas existen los siguientes tres grupos de necesidades básicas, que son las que dan origen a la denominación “ERG”:

✓ Necesidades de existencia

✓ Necesidades de relación

✓ Necesidades de crecimiento

Para Alderfer, las necesidades que Maslow denomina “necesidades fisiológicas” y “necesidades de seguridad” son las denominadas “necesidades de existencia”; en tanto, las necesidades que Maslow denomina “de estima” y de “autorrealización” son para Alderfer las denominadas “necesidades de crecimiento o de desarrollo personal”.

La diferencia que establece Alderfer frente al modelo de la jerarquía de las necesidades de Maslow, adicionalmente a reducir la jerarquía de cinco necesidades a solo tres grupos, consiste en que, para el primer autor, la satisfacción de necesidades no debe seguir una jerarquía; esto es, satisfacer primero algunas necesidades para que, una vez satisfechas, se pase a la satisfacción de necesidades de otro nivel superior.

Por ejemplo, según la teoría de ERG de la motivación, las personas trabajan con el propósito de obtener los medios para satisfacer sus necesidades fisiológicas básicas actuales y futuras, satisfacer las necesidades de seguridad en la continuidad de trabajo, establecer y mantener vínculos personales importantes, así como ocupar un determinado estatus y con el anhelo de lograr desarrollo personal. Sin que ello implique jerarquías para la satisfacción de alguna de esas necesidades respecto de las demás.

- *Teoría bifactorial de Herzberg*

Esta teoría de la motivación también conocida como “teoría de los dos factores” o “teoría de la motivación de higiene”, fue desarrollada por Frederick Herzberg, quien considera que la relación de las personas con su trabajo es básica y que la actitud que se adopte frente al mismo determina el éxito o el fracaso. Así, Herzberg, sostiene que el hecho de sentirse bien o satisfecho está vinculado con factores intrínsecos al trabajo, a los que llamo “motivacionales” (progreso personal, satisfacción por el reconocimiento, participación y autonomía en el trabajo, etc.). Pero cuando la persona manifiesta la insatisfacción en el trabajo, hay factores externos que son los causantes de esta insatisfacción, a los que

denomino “factores higiénicos” porque constituyen el ambiente de trabajo (estilos de supervisión inadecuados, salarios injustos, normas de trabajo impropias, políticas laborales inadecuadas, etcétera.).

En síntesis, para la teoría de bifactorial, en relaciones de trabajo las personas ven condicionad su actuación a dos factores:

- ✓ Factores intrínsecos o motivacionales
- ✓ Factores higiénicos o del ambiente laboral

Mejorar las condiciones ambientales, según Herzberg, contribuye a mejorar la armonía en el trabajo, pero no a generar motivación por parte de los trabajadores para el logro de los objetivos organizacionales; por ello, los directivos necesitan tener claro que los factores motivacionales son diferentes de los factores que deben garantizar un buen ambiente de trabajo, pero que no tienen efectos en la motivación, aunque su ausencia si produce insatisfacción.

Por ejemplo, según esta teoría, las personas van al trabajo y esperan hallar un ambiente laboral y un salario adecuado, pero esto no es suficiente para que las personas se dispongan a lograr un buen desempeño laboral, sino que para ello se requiere que se promueve su participación en las decisiones de la compañía y se les de autonomía para realizar un trabajo.

- *Teoría de las necesidades de McClelland*

Según David McClelland; los seres humanos actuamos motivados por las siguientes necesidades:

- ✓ Necesidad de logro
- ✓ Necesidad de afiliación
- ✓ Necesidad de poder

Las necesidades de logro se manifiestan en el impulso de las personas por sobresalir, por tener éxito, con relativa independencia de las condiciones ambientales en las que ellas actúen,

En tanto, las necesidades de afiliación se manifiestan en el deseo de las personas por crear y conservar amistades y evitar conflictos; por ello, prefieren situaciones de colaboración sobre las individuales o de tipo competitivo.

Por último, las necesidades de poder se expresan mediante el deseo de ejercer influencia sobre otras personas y, por consiguiente, quienes manifiestan este tipo de necesidad sienten satisfacción cuando desempeñan actividades en las que tienen mando o autoridad y estatus.

En general, para McClelland, a los seres humanos nos motivan las tres necesidades (logro, afiliación y poder), pero algunas personas manifiestan de forma más explícita las necesidades de logro, otras más las de afiliación, y otras más las de poderes.

Por ejemplo, para esta teoría de la motivación humana en el trabajo, aunque todas las personas buscamos satisfacer las necesidades de logro, afiliación y poder, siempre enfatizamos más una de estas necesidades y trabajamos con el propósito de que esta labor nos brinde los espacios para ello; por eso, las personas con énfasis en las de afiliación buscarán espacios para reforzar las relaciones interpersonales y de trabajo colectivo, y las personas con énfasis en las necesidades de poder estarán muy deseosas de ejercer influencia y autoridad sobre otros.

b. Teoría de proceso

A este grupo corresponden las teorías que explican como las personas en el trabajo escogen el comportamiento para la satisfacción de sus necesidades y determinan si la decisión fue acertada. De acuerdo con Daft, las principales teorías de procesos son las siguientes:

- Teoría de la equidad

Esta teoría creada por Stacy Adams se centra en las percepciones de las personas de la equidad con que son tratadas en relación con otras personas con otras por sus realizaciones o desempeños. Si las personas perciben que la compensación es similar a la de otras por un desempeño similar, consideran que se las trata con

justicia y equidad, y por consiguiente, adoptan comportamientos que las motivan a seguir aportando sus capacidades para un buen desempeño laboral.

Si, en cambio, perciben que el trato y la compensación son menores que los recibidos por personas con actuaciones y desempeños similares, entonces sienten tensión y adoptan un comportamiento de insatisfacción, en busca de un equilibrio entre lo que reciben y el esfuerzo que realizan en su desempeño.

Por ejemplo, para esta teoría, cuando una persona que labora en una determinada compañía percibe que la recompensa por su trabajo es similar a la que reciben otras de ña misma compañía o de otras diferentes por actividades similares en condiciones similares, siente satisfacción por sus recompensas y motivación para seguir trabajando.

- *Teoría de las expectativas*

Las teorías de las expectativas ideada por Victor Vroom sostiene que la motivación de las personas en su desempeño laboral depende de la recepción de lo que puede lograr por lo que se propone recompensas, es decir, las personas tienden a actuar de determinada forma sobre la base de las expectativas de que sus actos producirán un resultado específico, y siempre y cuando consideren que tal resultado es atractivo. Es decir, que la clave de esta teoría es la compensación de la meta individual, ya que cada persona tiene sus propias expectativas según sus experiencias, habilidades, deseos, necesidades, etc.

Por ejemplo, de acuerdo con esta teoría de la motivación, si una persona que trabaja en una determinada compañía tiene como expectativa que, al realizar su trabajo, recibirá determinada recompensa (cuantitativa y cualitativa), realizara determinada dicha actividad y se motivara por seguir trabajando con esta intensidad en la medida en que reciba la recompensa esperada; de lo contrario, según si la recompensa fue superior o inferior a lo esperado, también su comportamiento para el desempeño será más o menos intenso, para lograr equilibrio con la recompensa recibida.

- *Teoría del esfuerzo:*

En busca de un equilibrio entre lo que reciben y el esfuerzo que realizan en su desempeño.

Por ejemplo, para esta teoría, cuando una persona que labora en una determinada compañía percibe que la recompensa por su trabajo es similar a la que reciben otras de la misma compañía o de otras diferentes por actividades similares en condiciones similares, siente satisfacción por sus recompensas y motivación para seguir trabajando.

- *Teoría de las expectativas*

Las teorías de las expectativas ideada por Victor Vroom sostiene que la motivación de las personas en su desempeño laboral depende de la recepción de lo que puede lograr por lo que se propone recompensas, es decir, las personas tienden a actuar de determinada forma sobre la base de las expectativas de que sus actos producirán un resultado específico, y siempre y cuando consideren que tal resultado es atractivo. Es decir, que la clave de esta teoría es la compensación de la meta individual, ya que cada persona tiene sus propias expectativas según sus experiencias, habilidades, deseos, necesidades, etc.

Por ejemplo, de acuerdo con esta teoría de la motivación, si una persona que trabaja en una determinada compañía tiene como expectativa que, al realizar su trabajo, recibirá determinada recompensa (cuantitativa y cualitativa), realizara determinada dicha actividad y se motivara por seguir trabajando con esta intensidad en la medida en que reciba la recompensa esperada; de lo contrario, según si la recompensa fue superior o inferior a lo esperado, también su comportamiento para el desempeño será más o menos intenso, para lograr equilibrio con la recompensa recibida. (Bernal & Sierra, 2013)

d) La participación de los empleados y la motivación

Indican que la participación de los empleados en su trabajo y también puede tener un papel muy importante en la motivación. La participación casi siempre es promovida por medio de la que se llama administración participativa y

empowerment. En muchos casos los gerentes que empelan estas técnicas intentan mejorar la motivación de los empleados. En un sentido, la participación y el empowerment son las extensiones del diseño de puestos porque cada uno altera fundamentalmente la forma en que los empleados ocurren cuando los empleados tienen voz en las decisiones acerca de su trabajo. La participación ocurre cuando los empleados tienen voz en las decisiones acerca de su trabajo. El empowerment es el proceso de permitir a los trabajadores establecer sus metas de trabajo, tomar decisiones y resolver problemas dentro de sus esferas de responsabilidad y autoridad. Así, el empowerment es un concepto algo más amplio que promueve la participación en una diversidad de áreas incluido, pero no limitado, al trabajo mismo, al contexto y al ambiente de trabajo. (Griffin & Moorhead, 2010)

e) Enfoques de la motivación

Puntualizan que mediante estos enfoques ayudaran a explicar de una mejor manera la motivación del empleado:

a. Enfoque gerencial

El enfoque gerencial se centra en la manera en que las conductas de los gerentes influyen en la motivación y la satisfacción de sus empleados a través de la comunicación personal, al plantear objetivos metas realistas y al ofrecer reconocimientos, elogios, y la recompensa monetaria a los empleados que consiguen esos objetivos planeados.

b. Enfoque de diseño del empleo

Un segundo enfoque para motivar a los empleados resalta el diseño de los empleos. Los gerentes en ciertas situaciones pueden diseñar los empleos de las personas que supervisan, pero no perenemente. A menudo el diseño de empleo es determinado por factores que no pueden cambiarse fácilmente sin modificar la tecnología o la organización de una unidad de trabajo completa.

c. Enfoque de la organización

El contexto más amplio de la organización igualmente es fundamental. Las políticas y prácticas de administración de recursos humanos usualmente son un aspecto esencial dentro del contexto de la empresa. Los beneficios adquiridos como (las vacaciones pagadas, incapacidades permanente o parcial, seguros y cuidado de los niños o de los ancianos), la estructura de recompensa (por ejemplo, bonos, ascensos) y las oportunidades de desarrollo (por ejemplo, educación y guía) pueden atraer a nuevos empleados a la organización.

El que dichas políticas sirvan para aumentar el esfuerzo y deseo de permanecer con la organización depende en cierto modo por parte de los empleados que perciben como justas y equitativas.

d. Enfoque de las diferencias individuales

Este cuarto enfoque nos menciona acerca de la motivación como características de las personas. Las diferencias individuales son los valores, necesidades, personalidades, u otras características únicas que trasladan los empleados a sus empleos. Estas prorrogan de un individuo al siguiente, por lo que es llama diferencias individuales.

Conforme con las diferencias individuales, la motivación y la actitud son aspectos estables de la estructura psicológica de un empleado, y los gerentes tienen una capacidad limitada para modificarlos. ¿Cómo pueden motivar y satisfacer los gerentes a sus empleados si éstas son características estables? Este enfoque de las diferencias individuales propone que los gerentes deberían emplear su comprensión de las diferencias individuales para fundar organizaciones que sean motivadoras y satisfactorias por personas con una amplia gama de características personales. En lugar de tratar a todos iguales, los gerentes deberían llegar a conocer a sus empleados personalmente y tratarlos como individuos únicos. (Hellriegel, Jackson & Slocum, 2009)

Satisfacción de los egresados

a) Definiciones

Define a la satisfacción como la percepción que tiene el paciente acerca del desempeño del servicio en relación con sus propias expectativas. (Chiavenato, 2015)

Menciona que la satisfacción es el cumplimiento de las expectativas que tiene un usuario acerca del servicio que se le ha ofrecido. (Louffat, 2012)

Definen a la satisfacción como el grado en que el servicio cumple o supera sus expectativas de los pacientes hacia dicho servicio. (Ferrell & Hartline, 2012)

Señala que la satisfacción es el grado eficiente en que la organización cubre con la necesidad de algún paciente desea cubrir, cumplimiento de manera eficiente sus expectativas de dicho paciente. (Cantú, 2011)

Define la satisfacción como el acto de aprender a conocer mejor sus necesidades y expectativas para crear los servicios requeridos de forma más eficaz, brindando las especificaciones que buscan los pacientes. (Chiavenato, 2011)

Menciona que la satisfacción se refiere a como la organización cumple con las expectativas del paciente con el servicio que se le ofrece. Dicha experiencia del paciente con el servicio se manifiesta con su satisfacción. (Schermerhorn, 2010)

Manifiesta que la satisfacción es el nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento. Es posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. (Velasco, 2010)

b) Dimensiones de la satisfacción de los egresados

Señala que las dimensiones de la satisfacción de los egresados son las siguientes:

a. Elementos Tangibles

- Equipos
- Instalaciones Físicas
- Apariencia Física del Personal de Atención
- Apariencia Visual de Elementos Materiales de Comunicación

b. Confiabilidad

- Cumplimiento de los Empleados
- Interés de los Empleados
- Eficacia en el Servicio
- Tiempo de Cumplimiento del Trabajo

c. Capacidad de Respuesta

- Nivel de Comunicación con los Empleados
- Disponibilidad de Atención
- Inmediatez en la Atención

d. Seguridad

- Confianza en el Comportamiento de los Empleados
- Seguridad en las Transacciones
- Amabilidad de los Empleados
- Conocimiento de los Empleados para Resolver Inquietudes

e. Empatía

- Individualización en la Prestación del Servicio
- Conveniencia de los Horarios de Atención
- Nivel de Personalización en la Atención
- Grado de Preocupación de los Empleados por los Intereses del Cliente

- Grado de Comprensión de las Necesidades del Cliente. (Enríquez, 2014)

c) Aseguramiento de la satisfacción

Mediante un estudio analizado se determinó diversos tipos de clientes. Por el lado positivo están los clientes satisfechos, éstos son los fieles y continúan comprando, y por el lado negativo, están los infieles, los desleales, quienes se sienten imparciales o ciertamente satisfecho, y de igual manera, podrán dejar de hacer negocios con la empresa y propalan comentarios negativos, y los rehenes, que son usuarios infaustos que se quedan con la compañía porque hay una exclusividad en los precios, y con quienes es muy caro tratar debido a sus reclamos continuos. Finalmente están los mercenarios aun teniendo sus clientes complacidos y contentos no son realmente fijos, en cualquier momento pueden despertar en otra compañía por más fieles que aparentan, pues se dejen llevar por factores como el precio más bajo u otro.

Los investigadores sugieren a las empresas esforzarse por conseguir mayor satisfacción en los clientes y así eludir clientes desleales y mermar la cantidad de usuarios mercenarios. (Shiffman & Lazar, 2010)

d) Comprensión de las expectativas

El principio del mejoramiento de la calidad es el punto de partida de una administración con el cliente efectivo. La entrega de calidad superior se origina con una comprensión consistente de las perspectivas de los usuarios. Lo que indica que las organizaciones deben mantenerse en contacto con ellos y elaborar investigaciones para reconocer mejor sus necesidades y deseos. Pese a que, estas investigaciones puedan significar esfuerzos a gran escala, como encuestas, también comprenden esfuerzos sencillos y de recursos mínimos, como la tarjeta de comentarios de los clientes o pedir a los gerentes que interacción de manera positiva con ellos. Los adelantos en la tecnología han aumentado en gran medida nuestra capacidad de recabar y examinar datos de cada uno de los usuarios; las

nuevas herramientas como los almacenes y la minería de datos, son muy prometedoras para permitir que las organizaciones entiendan mejor sus perspectivas y deseos.

Las expectativas también suelen a ser elevadas cuando los usuarios tienen muchas alternativas a su alcance para su satisfacción.

Este nexo entre expectativa y alternativa es uno de los motivos por lo que resulta engorroso atender a usuarios de mercados de commodities.

En otras circunstancias pueden disminuir sus expectativas, como la compra no es motiva a los costos pecuniarios son escasos. Además, acostumbran tener mayor tolerancia a un desempeño insuficiente y flojo cuando las alternativas de productos tienen límites o el desempeño mediocre esta fuera de control de la organización.

Las perspectivas de los usuarios también establecen la esencia de la satisfacción del cliente; pueden ser ideales, desempeño correcto; y las normativas, como debería o tendría que ser el desempeño, enfocados en la experiencia reanudando experiencias sucedidas, o con el mismo tolerable, el menor desempeño admisible.

Como medida con respecto a la zona de tolerancia, pueden dar lugar a tres resultados:

- Atracción del usuario, el usuario real sobrepasa las expectativas esperadas.
- Satisfacción del usuario, la función real se encuentra dentro de la zona de tolerancia.
- Insatisfacción del usuario, el desempeño real se sitúa por debajo de las perspectivas apropiadas.

Por lo habitual no son irreales. Los usuarios examinan el desempeño fundamental, esto es, lo que la organización debe hacer o ha ofrecido hacer.

Incluso pueden incrementar con el tiempo si la organización no brinda atención a sus iniciativas que pretenden atraer a los usuarios o clientes de una forma constante.

e) Administración de las relaciones con el cliente

Escribe que la satisfacción del cliente es la filosofía de negocios cuyo principio es determinar e incrementar el valor para los clientes en formas que los motiva a seguir siendo leales. En esencia es importante hacer notar que no se centra exclusivamente en los consumidores finales. Abarca una serie de grupos diferentes, como los que se describen a continuación:

a. Usuarios

Son los usuarios finales de un servicio.

b. Empleados

Las instituciones deben administrar las relaciones con su personal si quieren tener alguna esperanza de atender cabalmente las necesidades de los usuarios. Esto es especialmente válido en el ramo de los servicios, donde los empleados son el servicio a los ojos del usuario. Conservar a los empleados clave es parte vital de la administración de las relaciones con el usuario. (Solomon, 2013)

f) Satisfacción de las necesidades y expectativas

Menciona que durante el proceso que el consumidor realiza para escoger el producto más atractivo, el consumidor desarrolla un conjunto de expectativas acerca de lo que el producto podrá hacer por él una vez después de adquirido. El consumidor hace un juicio sobre el producto que adquirió, lo que cual posteriormente lo llevará a saber el grado de satisfacción que le produjo el mismo, lo cual es directamente proporcional al cumplimiento de las expectativas esperadas, esto convierte a la calidad en algo intangible y cualitativo, lo que hace que se tenga que transformar a algo cuantitativo y tangible para poderse analizar de mejor manera, esta transformación no es andá sencilla ya que se requieren conocimientos de mercadotecnia, ingeniería y administración. Existe una técnica para decidir lo importante que es conocida como el despliegue de la función de calidad (QFD), por sus siglas en inglés, y que ayuda principalmente a la elaboración de esta transformación. El QFD tiene como objetivo asegurar que se cumplan las expectativas de los clientes.

En la matriz se muestran las relaciones entre las necesidades de los consumidores y las características de diseño.

a. Beneficios

- Menor Tiempo de desarrollo desde el concepto hasta el arranque de producción.
- Diseño congruente con las necesidades y expectativas del cliente, a través de equipos multidisciplinarios.
- Satisfacción de las necesidades del cliente.
- Traduce los requerimientos del cliente desde un lenguaje ambiguo a los requerimientos de diseño específicos para el desarrollo del producto y su manufactura.
- En la alta dirección ayuda a que los directivos cambien su forma de dirigir de una orientación hacia los resultados, a un enfoque hacia los procesos que conducen a los resultados.
- En la planeación de productos y procesos operativos, ayuda a disminuir, e incluso a eliminar, las interacciones de rediseño que se realizan en los métodos que intervienen en la definición de las características de productos y procesos.
- Promueve una mejor comunicación y labor de equipo que interviene en todas las etapas, desde el diseño hasta la comercialización del producto.

b. Procedimiento General

- Definición del objetivo del análisis: a partir del cual se busca identificar los atributos del producto requeridos por los clientes, así como sus características técnicas, para después relacionar ambos en una matriz.
- Evaluación competitiva del producto y las características técnicas: Estas dos se correlacionan entre sí para establecer metas.
- Determinación de los requerimientos de diseño del producto o las características técnicas a desplegar en el proceso productivo. (Cantú, 2011)

Marco conceptual

Motivación del personal

La motivación del personal son los que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido con el trabajo. (Daft & Marcic, 2010)

Trabajo

En este caso son los diversos aspectos que tienen que ver con el trabajo que se realiza dentro de la organización que hacen que el trabajador se sienta sin motivación para trabajar. (Martínez, 2013)

Organización

En este caso son aspectos que influyen negativamente en la motivación del trabajador, aspectos que tienen que ver con la organización. (Martínez, 2013)

Relaciones

En este caso son las relaciones que se tiene con los compañeros de trabajo dentro de la organización y como estos influyen en la motivación de dicho trabajador. (Martínez, 2013)

Salario

En este caso es la recompensa que recibe el trabajar por su esfuerzo o por su trabajo que realiza dentro de una organización. (Martínez, 2013)

Satisfacción del egresado

La satisfacción del egresado es el grado en que el servicio cumple o supera sus expectativas de los egresados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión hacia dicho servicio. (Ferrell & Hartline, 2012)

Elementos tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (Enríquez, 2014).

Confiabilidad

Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa. (Enríquez, 2014)

Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad del personal administrativo para ayudar al egresado y proporcionar el servicio. (Enríquez, 2014)

Seguridad

Conocimiento y atención mostrados por el personal administrativo y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Enríquez, 2014)

Empatía

Atención individualizada que ofrece la organización a los egresados. (Enríquez, 2014)

Operacionalización de variables

VARIABLE X = MOTIVACIÓN DEL PERSONAL	
DIMENSIONES	INDICADORES
Trabajo	Fatiga física. Fatiga mental. Monotonía. Ruido. Peligros. Perturbaciones de la vida privada. Dificultades de ejecución del trabajo
Organización	Horarios mal repartidos. Localización no conveniente. Controles puntillosos. Fastidios burocráticos
Relaciones	Clima de tensión. Competición negativa. Rivalidades interpersonales. Jerarquía incompetente.
Salario	Comparaciones en desventajas con lo que se obtendría obtener en otros lugares. Sistema de salario sin relación con el mérito de los esfuerzos.

VARIABLE Y = SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS	
DIMENSIONES	INDICADORES
Elementos tangibles	Equipos. Instalaciones físicas. Apariencia física del personal de atención. Apariencia visual de elementos materiales de comunicación.
Confiabilidad	Cumplimiento de los empleados. Interés de los empleados. Eficacia en el servicio. Tiempo de cumplimiento del trabajo.
Capacidad de respuesta	Nivel de comunicación con los empleados. Disponibilidad de atención. Inmediatez en la atención.
Seguridad	Confianza en el comportamiento de los empleados. Seguridad en las transacciones. Amabilidad de los empleados. Conocimiento de los empleados para resolver inquietudes.
Empatía	Individualización en la prestación del servicio. Conveniencia de los horarios de atención. Nivel de personalización en la atención. Grado de preocupación de los empleados por los intereses del cliente. Grado de comprensión de las necesidades del cliente.

E. Hipótesis

Hipótesis general

Las motivaciones del personal administrativo influyen de manera significativa en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Hipótesis específicas

- El trabajo influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.
- La organización influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.
- Las relaciones influyen significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.
- El salario influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

F. Objetivos

Objetivo general

Establecer la motivación del personal administrativo influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Objetivos específicos

- Establecer de qué manera el trabajo influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.
- Establecer de qué manera la organización influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.
- Establecer de qué manera las relaciones influyen en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.
- Establecer de que el salario influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

6. Metodología

A. Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo - correlacional, porque mide el comportamiento de las variables y la relación que existe entre ellas, mediante procedimientos estadísticos.

El diseño de Investigación es no experimental y de corte transversal.

La investigación de diseño no experimental es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Hernández, Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que los diseños no experimentales se pueden clasificar en transversal y longitudinal.

De acuerdo, a la base teórica la presente investigación es transversal ya que los datos se recolectan en un solo momento, en un período de tiempo determinado.

B. Población y muestra

El estudio se realizó dentro de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. La población para medir la motivación del personal está conformada por 18 personas que conforman el personal administrativo que atienden a los egresados de la Facultad de Educación, y la población para medir la satisfacción del egresado está conformada por 170 egresados de la Facultad de Educación.

Para el estudio de la variable “motivación del personal” se tomó en cuenta toda la población al ser un número razonable, por lo tanto, no fue necesario utilizar la fórmula estadística de poblaciones finitas para hallar la muestra. Sin embargo, para el estudio de la variable “satisfacción del egresado” se realizó el cálculo de la muestra usando la fórmula estadística de poblaciones finitas, la cual se hace a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n Muestra.

p y q Probabilidad de la población de estar (p) o no (q) incluidas en la muestra, p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z Con una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, el valor Z = 1.96

N Total de la población.

EE Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina se ha tomado 0.05

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 170}{0.0025(169) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 118$$

La muestra para medir la segunda variable está representada por 118 egresados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

C. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica de la investigación fue la encuesta, cuyos instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios. El primer cuestionario midió la variable “motivación del personal” y fue contestado por el personal administrativo que brinda atención a los egresados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El segundo cuestionario midió la variable “satisfacción del egresado” y fue contestado por los egresados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

D. Validación y confiabilidad

Validación del cuestionario sobre motivación del personal

1. Aplicando el KMO predice si es probable que los datos consigan factores consistentes, puede variar entre 0 y 1, más cerca de 1 indicará que es más recomendable hacer el uso del análisis factorial (considerar como válido 0,865). Seguidamente el índice de la esfericidad de Bartlett’s, mientras más pequeño (menor a 0,05) indica que hay una probabilidad de relaciones significativas entre las variables $p=0,000$.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,865
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	689,139
	Gl	66
	Sig.	,000

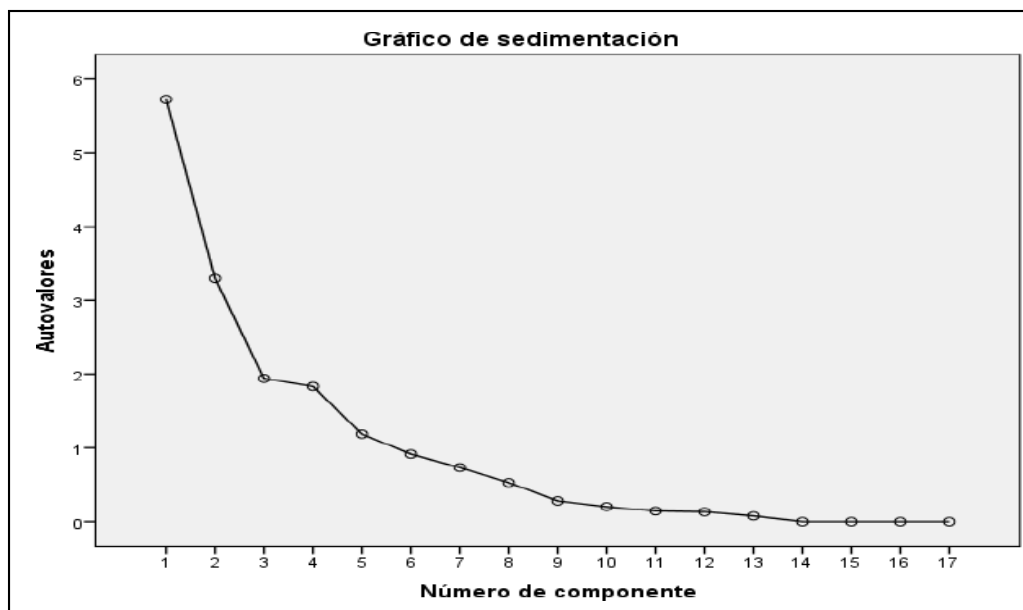
2. Aplicando las comunalidades por el Análisis del componente principal se observa que cada ítem supera el 0,3 por lo tanto ningún ítem deberá retirarse.

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
1. ¿El trabajo que realiza le ocasiona fatiga física?	1,000	,743
2. ¿El trabajo que realiza le ocasiona fatiga mental?	1,000	,810
3. ¿Existe monotonía en el trabajo que realizas?	1,000	,789
4. ¿Existe demasiado ruido en tu trabajo?	1,000	,721
5. ¿Existen peligros en el trabajo que realizas?	1,000	,554
6. ¿Tu trabajo te ocasiona perturbaciones en tu vida privada?	1,000	,748
7. ¿Se te presentan dificultades al momento de ejecutar tu trabajo?	1,000	,709
8. ¿La Universidad te brinda horarios de trabajo mal repartidos?	1,000	,936
9. ¿Tienes dificultades en llegar a la Universidad por la localización donde se encuentra?	1,000	,909
10. ¿Los controles que te realiza la Universidad son exagerados?	1,000	,896
11. ¿Sientes que la burocracia de la Universidad no te deja trabajar libremente?	1,000	,814
12. ¿Existe un clima de tensión con tus demás compañeros de trabajo?	1,000	,936
13. ¿Existe una competencia negativa entre tu persona y tus compañeros de trabajo?	1,000	,909
14. ¿Existe rivalidades interpersonales entre tu persona y la gente que trabaja?	1,000	,896
15. ¿Los directivos de la Universidad realizan correctamente sus funciones?	1,000	,902
16. ¿Sientes que tu salario es el correcto en comparación con lo que puedes ganar en otras Universidades y/o institutos?	1,000	,813
17. ¿Sientes que tu salario es el correcto en relación al trabajo que realizas?	1,000	,902
Método de extracción: Análisis de Componentes principales.		

3. A través de la matriz varianza explicada se puede observar que arrojó un valor del 98,767%, de esta manera comprobamos la validez de constructo del instrumento, al establecer una estrecha relación entre las dimensiones teóricas con los elementos medidos en los distintos ítems que componen la prueba.

Varianza total explicada									
Comp	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la var	% acum	Total	% de la var	% acum	Total	% de la va	% acum
1	5,727	33,685	33,685	5,727	33,685	33,685	4,009	23,581	23,581
2	3,297	19,394	53,080	3,297	19,394	53,080	2,955	17,381	40,962
3	1,941	11,418	64,497	1,941	11,418	64,497	2,735	16,088	57,050
4	1,834	10,787	75,284	1,834	10,787	75,284	2,519	14,816	71,867
5	1,187	6,981	82,266	1,187	6,981	82,266	1,768	10,399	82,266
6	,917	5,394	87,660						
7	,733	4,310	91,969						
8	,528	3,108	95,077						
9	,281	1,653	96,730						
10	,202	1,186	97,916						
11	,145	,850	98,767						
12	,133	,782	99,548						
13	,077	,452	100,000						
14	9,391E-017	5,524E-016	100,000						
15	-4,055E-017	-2,385E-016	100,000						
16	-4,812E-017	-2,830E-016	100,000						
17	-1,125E-016	-6,616E-016	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.



Confiabilidad del cuestionario sobre motivación del personal

La confiabilidad del Cuestionario se realizó con los mismos resultados de la aplicación piloto del mismo y, para su evaluación se emplea el coeficiente alfa de Cronbach, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Donde:

K = número total de ítems que conforman la prueba,

$\sum Si^2$ = la sumatoria de la varianza de cada uno de los ítems y

St^2 = la varianza total del instrumento, (Garret, 1976).

Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, y un valor mayor a 0,6 indica que el cuestionario es confiable. El coeficiente alfa de Cronbach del test, calculado con el SPSS 25 es 0,815, con el cual se concluye que el cuestionario es confiable.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	17

Validación del cuestionario sobre satisfacción de los egresados

1. La validez del Cuestionario se realizó con los resultados de la aplicación piloto del mismo a 20 egresados. Aplicando el KMO se predice si es probable que los datos consigan factores consistentes, puede variar entre 0 y 1, más cerca de 1 (uno) indicará que es más recomendable hacer el uso del análisis factorial (considerar como valido 0,631). Seguidamente el índice de la esfericidad de Bartlett's, mientras más pequeño (menor a 0,05) indica que hay una probabilidad de relaciones significativas entre las variables $p=0,000$.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,631
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	49,001
	Gl	45
	Sig.	,316

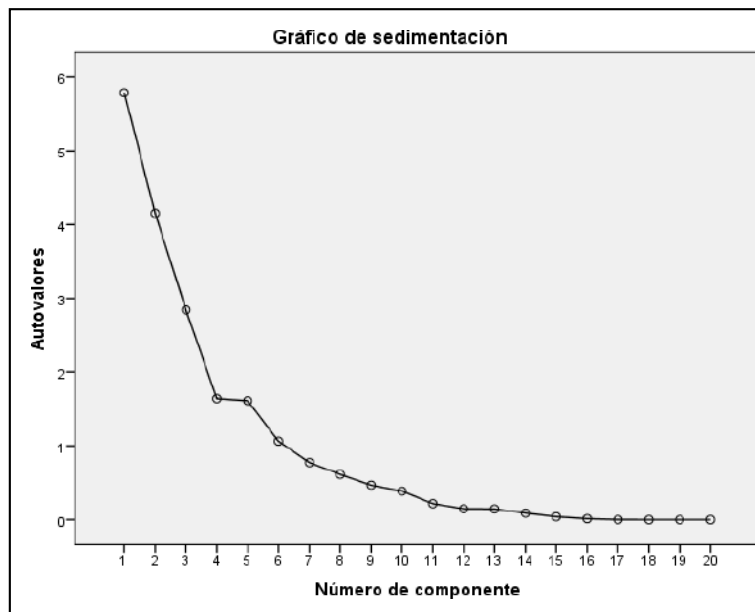
2. Aplicando las comunalidades por el Análisis del componente principal se observa que cada ítem supera el 0,3 por lo tanto ningún ítem deberá retirarse.

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
1. ¿Te sientes satisfecho con los equipos que utiliza el personal administrativo de la Facultad de Educación para poder brindarte una atención adecuada?	1,000	,794
2. ¿Te sientes satisfecho con las instalaciones físicas con las que cuenta la Facultad de Educación para brindarte su atención?	1,000	,806
3. ¿Te sientes satisfecho por la apariencia física del personal administrativo de la Facultad de Educación al momento trabajar?	1,000	,798
4. ¿La Facultad de Educación pone a disposición material de comunicación que brinde una información clara y completa?	1,000	,889
5. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación cumplen con sus funciones correctamente?	1,000	,627
6. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación muestra interés por brindarte sus servicios?	1,000	,711
7. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te brinda un servicio eficiente?	1,000	,784
8. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación soluciona tus dudas o problemas en un tiempo adecuado?	1,000	,935
9. ¿Tienes una comunicación adecuada con el personal administrativo de la Facultad de Educación al momento de brindarte su atención?	1,000	,870
10. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación tienen la disponibilidad de brindarte su atención?	1,000	,742
11. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te brinda su atención de manera inmediata cuando se los solicitas?	1,000	,858
12. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te inspira confianza?	1,000	,892
13. ¿Estas satisfecho con la seguridad que te brinda el personal administrativo con tus papeles para los diversos trámites que realizas?	1,000	,961
14. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te atiende con amabilidad?	1,000	,804
15. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación cuenta con los conocimientos necesarios para resolver tus inquietudes?	1,000	,964
16. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te atiende de manera individualizada?	1,000	,860
17. ¿Estas satisfecho con los horarios de atención con los que cuenta el personal administrativo de la Facultad de Educación?	1,000	,964
18. ¿Estas satisfecho con el nivel de personalización en la atención que te brindan el personal administrativo de la Facultad de Educación?	1,000	,949
19. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación se preocupan por tus intereses?	1,000	,935
20. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación comprenden tus necesidades?	1,000	,961
Método de extracción: Análisis de Componentes principales.		

3. A través de la matriz varianza explicada (rotada) se puede observar un valor del 85,518%, de esta manera comprobamos la validez de constructo del instrumento.

Varianza total explicada									
Comp	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la var	% acum	Total	% de la var	% acum	Total	% de la var	% acumulado
1	5,788	28,942	28,942	5,788	28,942	28,942	3,823	19,115	19,115
2	4,154	20,770	49,712	4,154	20,770	49,712	3,236	16,182	35,297
3	2,844	14,218	63,930	2,844	14,218	63,930	3,017	15,083	50,380
4	1,642	8,211	72,141	1,642	8,211	72,141	2,578	12,888	63,267
5	1,613	8,063	80,204	1,613	8,063	80,204	2,573	12,864	76,132
6	1,063	5,314	85,518	1,063	5,314	85,518	1,877	9,386	85,518
7	,775	3,873	89,391						
8	,614	3,070	92,461						
9	,468	2,341	94,801						
10	,387	1,935	96,737						
11	,217	1,083	97,820						
12	,147	,736	98,556						
13	,144	,722	99,277						
14	,089	,446	99,723						
15	,040	,200	99,924						
16	,014	,068	99,992						
17	,002	,008	100,000						
18	7,573E-017	3,787E-016	100,000						
19	-1,791E-018	-8,954E-018	100,000						
20	-9,487E-017	-4,743E-016	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.



Confiabilidad del cuestionario sobre satisfacción de los egresados

La confiabilidad del cuestionario se realiza con los mismos resultados de la aplicación piloto y, para su evaluación se emplea el coeficiente alfa de Cronbach, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Donde:

K = número total de ítems que conforman la prueba,

$\sum Si^2$ = la sumatoria de la varianza de cada uno de los ítems y

St^2 = la varianza total del instrumento, (Garret, 1976).

Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, y un valor mayor a 0,6 indica que el cuestionario es confiable. El coeficiente alfa de Cronbach del test, calculado con el SPSS 25 es 0,655, con el cual se concluye que el cuestionario es confiable.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	17

E. Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó la distribución de frecuencias, la prueba de Rho de Spearman y el SPSS versión 25.

7. Resultados

A. Datos generales del personal administrativo

Tabla 1
Género del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Genero	Fr.	Porc.
Masculino	4	23,5%
Femenino	13	76,5%
Total	17	100%

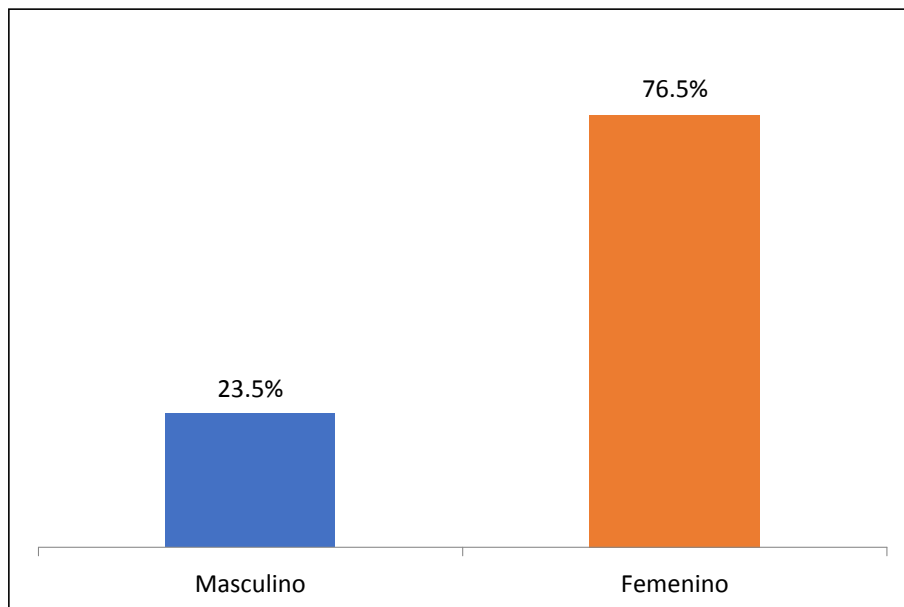


Figura 1. Género del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Se observa en la Tabla 1 que el 23,5% de los encuestados corresponden al género masculino y el 76,5% pertenecen al género femenino.

Tabla 2

Edad del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Edad	Fr.	Porc.
Entre 18 años a 24 años	0	0,0%
Entre 25 años a 31 años	0	0,0%
Entre 32 años a 45 años	15	88,2%
Más de 45 años	2	11,8%

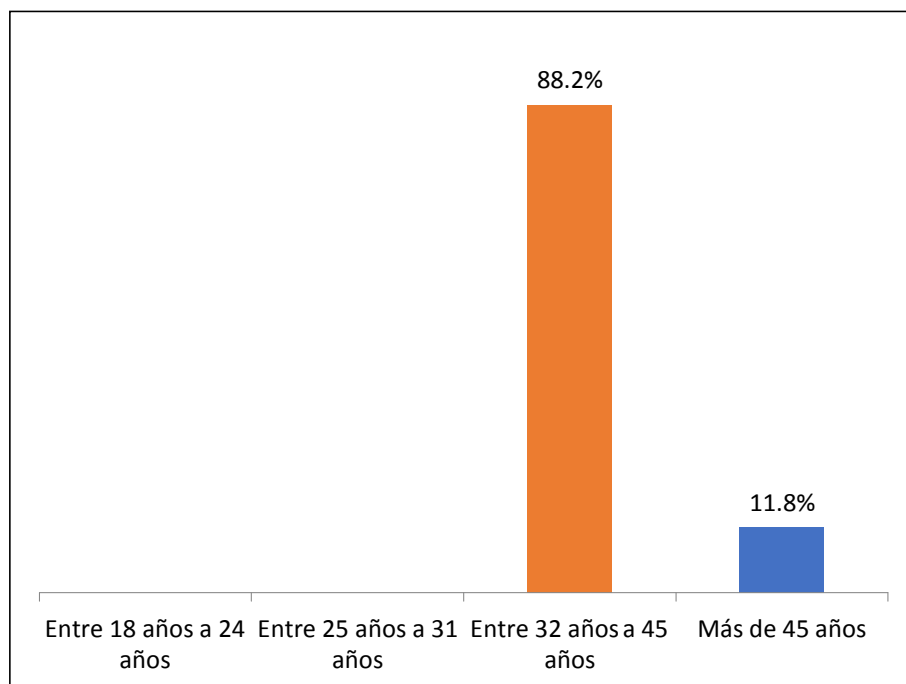


Figura 2. Edad del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Se observa en la Tabla 2 que el 88,2% de los encuestados tienen entre 32 años a 45 años y el 11,8% está con más de 45 años.

Tabla 3

Grado académico del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Grado Académico	Fr.	Porc.
Bachiller	0	0,0%
Título Profesional	15	88,2%
Grado de Maestro o Magister	2	11,8%
Grado de doctor	0	0,0%
Otro	0	0,0%

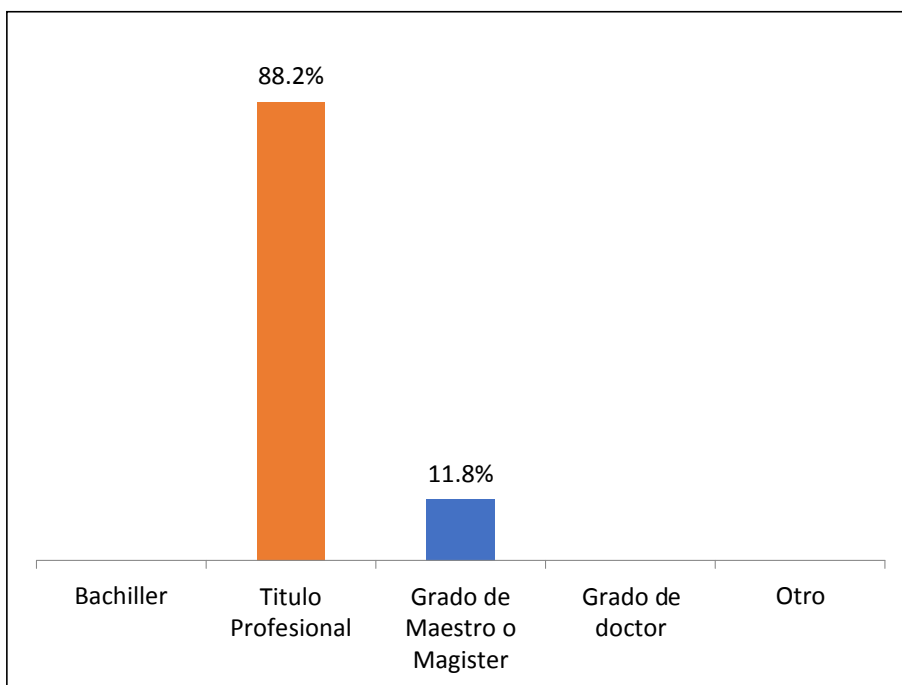


Figura 3. Grado académico del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Se observa en la Tabla 3 que el 88,2% tienen título profesional y el 11,8% tiene grado de magister o maestro.

B. Datos generales de los egresados

Tabla 4

Género de los egresados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	27	22,9%
	Femenino	91	77,1%
	Total	118	100,0

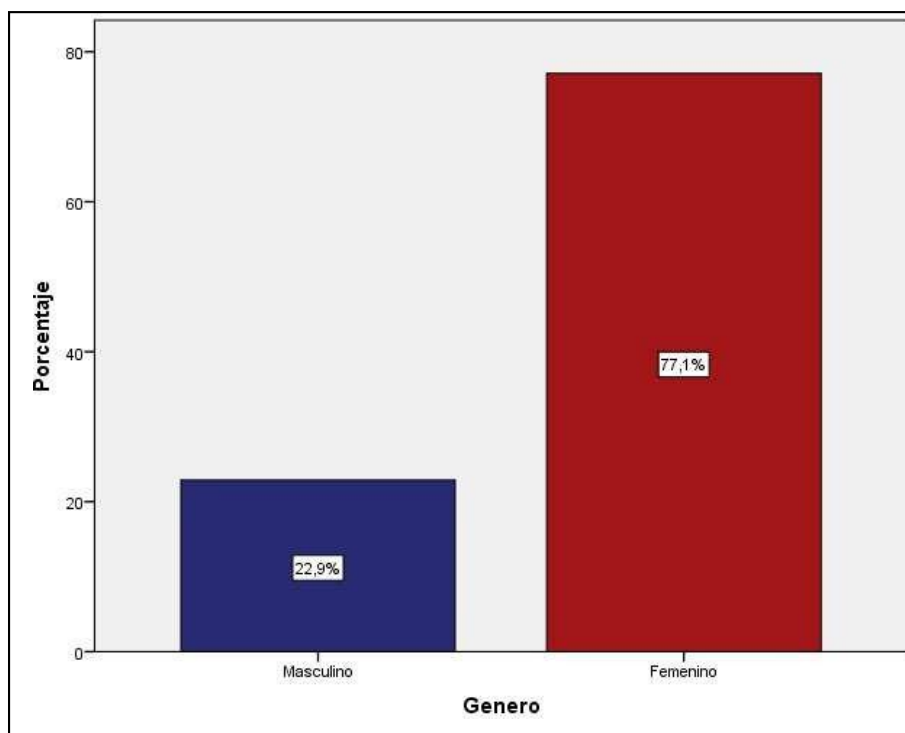


Figura 4. Género de los egresados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Se observa en la Tabla 4 que el 22,9% de los encuestados son del género masculino y el 77,1% son del género femenino.

Tabla 5
*Edad de los egresados de la Facultad de Educación de la
 Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 25 años a 31 años	84	71,2
Válidos Entre 32 años a 45 años	34	28,8
Total	118	100,0

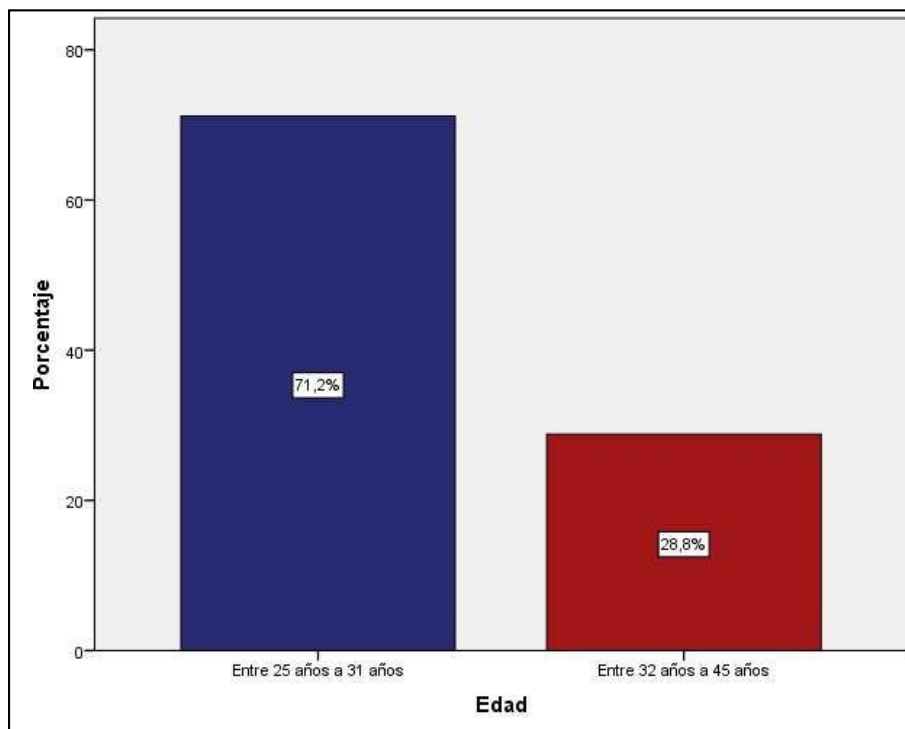


Figura 5. Edad de los egresados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Se observa en la Tabla 5 que el 71,2% de los encuestados tienen entre 25 años a 31 años y el 28,8% tiene de 32 años a 45 años.

C. Análisis estadístico de la variable “Motivación del personal”

Tabla 6
Trabajo

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc.	Frec	Porc.	Frec	Porc.	Frec	Porc.	Frec	Porc.
1. ¿El trabajo que realiza le ocasiona fatiga física?	8	47,1%	1	5,9%	4	23,5%	0	0,0%	4	23,5%
2. ¿El trabajo que realiza le ocasiona fatiga mental?	8	47,1%	1	5,9%	4	23,5%	0	0,0%	4	23,5%
3. ¿Existe monotonía en el trabajo que realizas?	4	23,5%	6	35,3%	2	11,8%	1	5,9%	4	23,5%
4. ¿Existe demasiado ruido en tu trabajo?	7	41,2%	5	29,4%	1	5,9%	0	0,0%	4	23,5%
5. ¿Existen peligros en el trabajo que realizas?	9	52,9%	4	23,5%	0	0,0%	0	0,0%	4	23,5%
6. ¿Tu trabajo te ocasiona perturbaciones en tu vida privada?	0	0,0%	4	23,5%	9	52,9%	0	0,0%	4	23,5%
7. ¿Se te presentan dificultades al momento de ejecutar tu trabajo?	7	41,2%	4	23,5%	2	11,8%	0	0,0%	4	23,5%

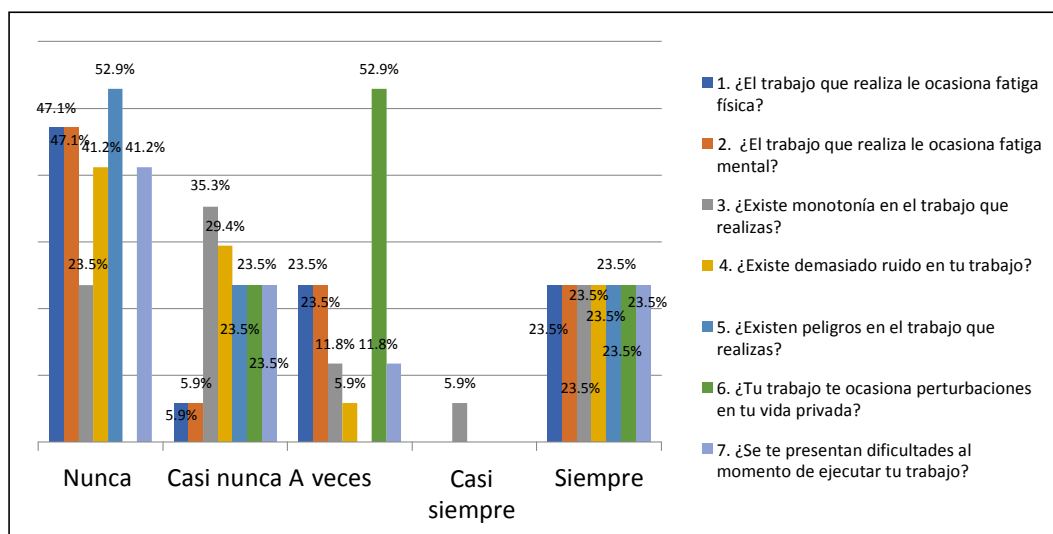


Figura 6. Trabajo.

Se observa en la Tabla 6 que en la motivación en referencia al trabajo el 29,4% manifestó que existe monotonía en el trabajo que realizan y en el caso del 23,5% determinaron que el trabajo que realiza le ocasiona fatiga física y mental, asimismo determinaron que existe demasiado ruido, al igual que existe peligros en el trabajo que

realizan. Finalmente mencionaron también que el trabajo les ocasiona perturbaciones en su vida privada, al igual que se les presentan dificultades al momento de ejecutar sus funciones.

Tabla 7
Organización

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
8. ¿La Universidad te brinda horarios de trabajo mal repartidos?	3	17,6%	6	35,3%	7	41,2%	1	5,9%	0	0,0%
9. ¿Tienes dificultades en llegar a la Universidad por la localización donde se encuentra?	6	35,3%	7	41,2%	4	23,5%	0	0,0%	0	0,0%
10. ¿Los controles que te realiza la Universidad son exagerados?	11	64,7%	1	5,9%	5	29,4%	0	0,0%	0	0,0%
11. ¿Sientes que la burocracia de la Universidad no te deja trabajar libremente?	3	17,6%	5	29,4%	9	52,9%	0	0,0%	0	0,0%

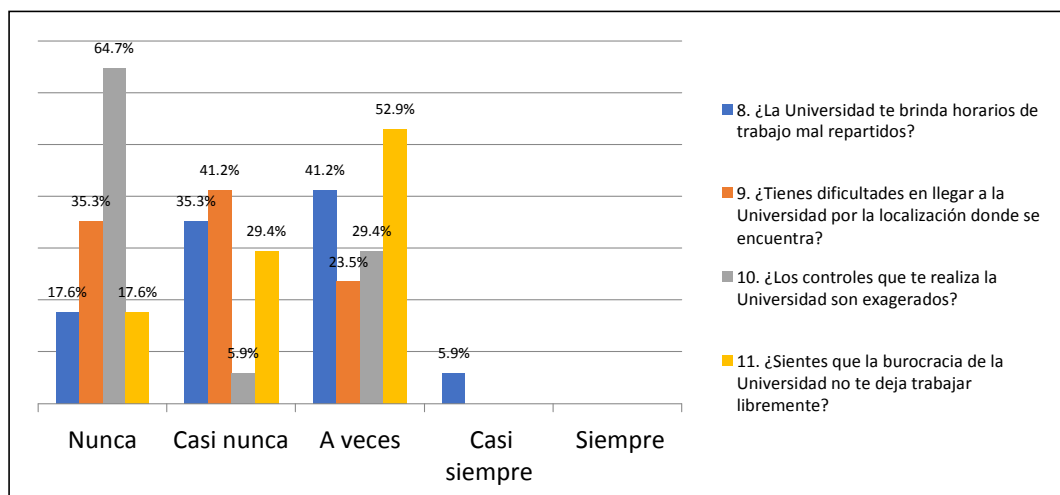


Figura 7. Organización.

Se observa en la Tabla 7 que en la motivación en referencia a la organización el 41,2% manifestó que a veces la Universidad te brinda horarios de trabajo mal repartidos y en el caso del 52,9% determinó sentir a veces que la burocracia de la Universidad no los deja trabajar libremente.

Tabla 8
Relaciones

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
12. ¿Existe un clima de tensión con tus demás compañeros de trabajo?	2	11,8%	4	23,5%	7	41,2%	4	23,5%	0	0,0%
13. ¿Existe una competencia negativa entre tu persona y tus compañeros de trabajo?	7	41,2%	4	23,5%	5	29,4%	1	5,9%	0	0,0%
14. ¿Existe rivalidades interpersonales entre tu persona y la gente que trabaja?	8	47,1%	3	17,6%	5	29,4%	1	5,9%	0	0,0%
15. ¿Los directivos de la Universidad realizan correctamente sus funciones?	0	0,0%	3	17,6%	13	76,5%	1	5,9%	0	0,0%

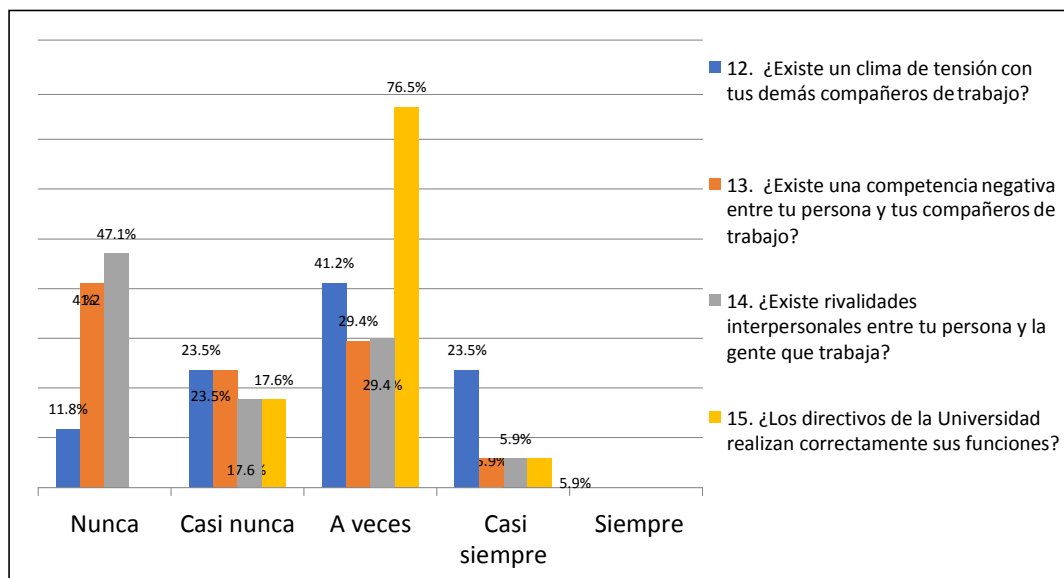


Figura 8. Relaciones.

Se observa en la Tabla 8 que en la motivación referente a las relaciones el 41,2% determinó que a veces existe un clima de tensión con los compañeros de trabajo y en el caso del 76,5% determinó que a veces los directivos de la Universidad realizan correctamente sus funciones.

Tabla 9
Salario

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
16. ¿Sientes que tu salario es el correcto en comparación con lo que puedes ganar en otras Universidades y/o institutos?	6	35,3%	2	11,8%	5	29,4%	0	0,0%	4	23,5%
17. ¿Sientes que tu salario es el correcto en relación al trabajo que realizas?	8	47,1%	4	23,5%	1	5,9%	0	0,0%	4	23,5%

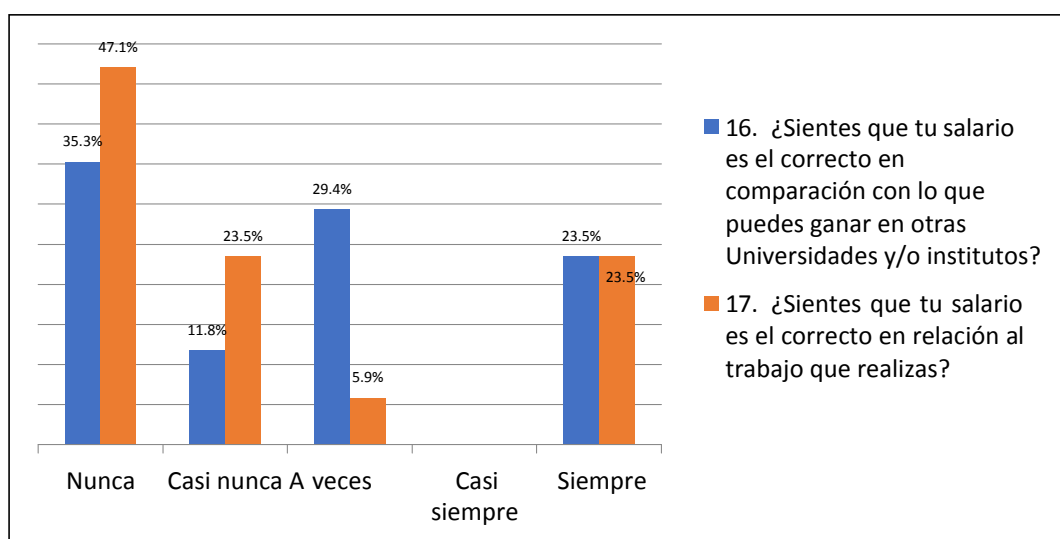


Figura 9. Salario.

Se observa en la Tabla 9 que en la motivación con referencia al salario el 70,6% manifestó que su salario no es el correcto en relación al trabajo que realiza y el 47,1% determinó que no siente que su salario sea el correcto en comparación con lo que pueden ganar en otras Universidades y/o institutos.

D. Análisis estadístico de la variable “Satisfacción de los egresados”

Tabla 10

Elementos tangibles

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿Te sientes satisfecho con los equipos que utiliza el personal administrativo de la Facultad de Educación para poder brindarte una atención adecuada?	23	19,5%	43	36,4%	43	36,4%	9	7,6%	0	0,0%
2. ¿Te sientes satisfecho con las instalaciones físicas con las que cuenta la Facultad de Educación para brindarte su atención?	51	43,2%	35	29,7%	32	27,1%	0	0,0%	0	0,0%
3. ¿Te sientes satisfecho por la apariencia física del personal administrativo de la Facultad de Educación al momento trabajar?	74	62,7%	9	7,6%	34	28,8%	1	,8%	0	0,0%
4. ¿La Facultad de Educación pone a disposición material de comunicación que brinde una información clara y completa?	10	8,5%	37	31,4%	70	59,3%	1	,8%	0	0,0%

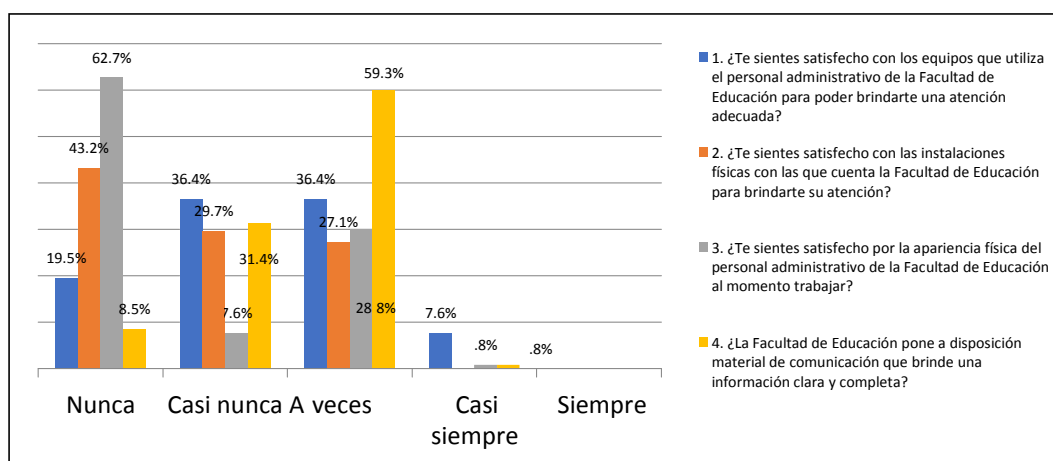


Figura 10. Elementos tangibles.

Se observa en la Tabla 10 que en los aspectos de los elementos tangibles el 70,3% manifestó que no se sienten satisfecho por la apariencia física del personal administrativo de la Facultad de Educación al momento trabajar y el 72,9% determinó que no se sienten satisfechos con las instalaciones físicas con las que cuenta la Facultad de Educación para brindar atención.

Tabla 11
Confiabilidad

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
5. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación cumplen con sus funciones correctamente?	13	11,0%	40	33,9%	54	45,8%	11	9,3%	0	0,0%
6. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación muestra interés por brindarte sus servicios?	56	47,5%	32	27,1%	28	23,7%	2	1,7%	0	0,0%
7. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te brinda un servicio eficiente?	54	45,8%	13	11,0%	31	26,3%	14	11,9%	6	5,1%
8. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación soluciona tus dudas o problemas en un tiempo adecuado?	0	0,0%	30	25,4%	77	65,3%	11	9,3%	0	0,0%

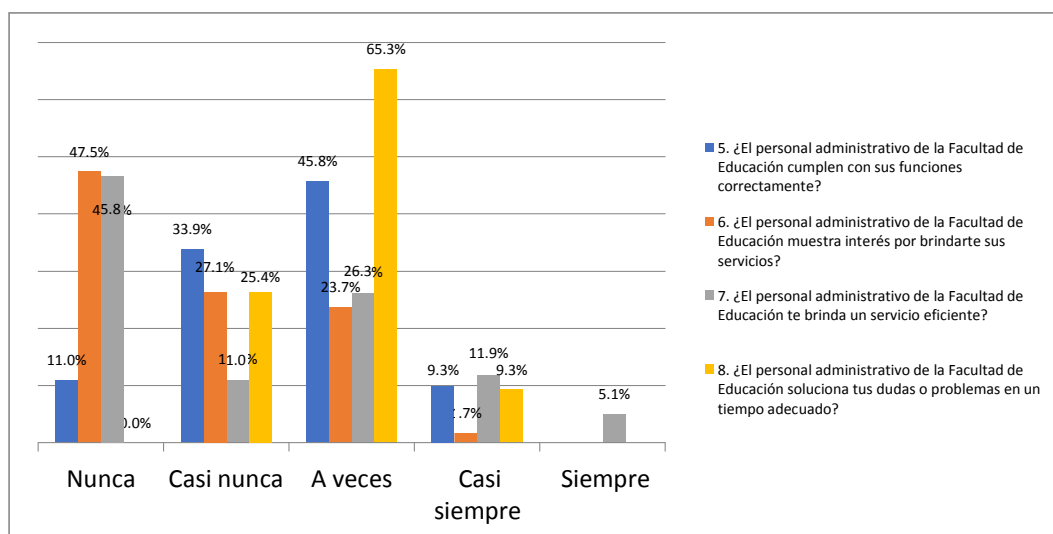


Figura 11. Confiabilidad.

Se observa en la Tabla 11 que con referencia a la confiabilidad el 74,6% manifestó que el personal administrativo de la Facultad de Educación no muestra interés por brindarles sus servicios y el 56,8% determinó que el personal administrativo de la Facultad de Educación no brinda un servicio eficiente.

Tabla 12
Capacidad de respuesta

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
9. ¿Tienes una comunicación adecuada con el personal administrativo de la Facultad de Educación al momento de brindarte su atención?	7	5,9%	18	15,3%	49	41,5%	37	31,4%	7	5,9%
10. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación tienen la disponibilidad de brindarte su atención?	17	14,4%	23	19,5%	48	40,7%	28	23,7%	2	1,7%
11. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te brinda su atención de manera inmediata cuando se los solicitas?	30	25,4%	41	34,7%	27	22,9%	13	11,0%	7	5,9%

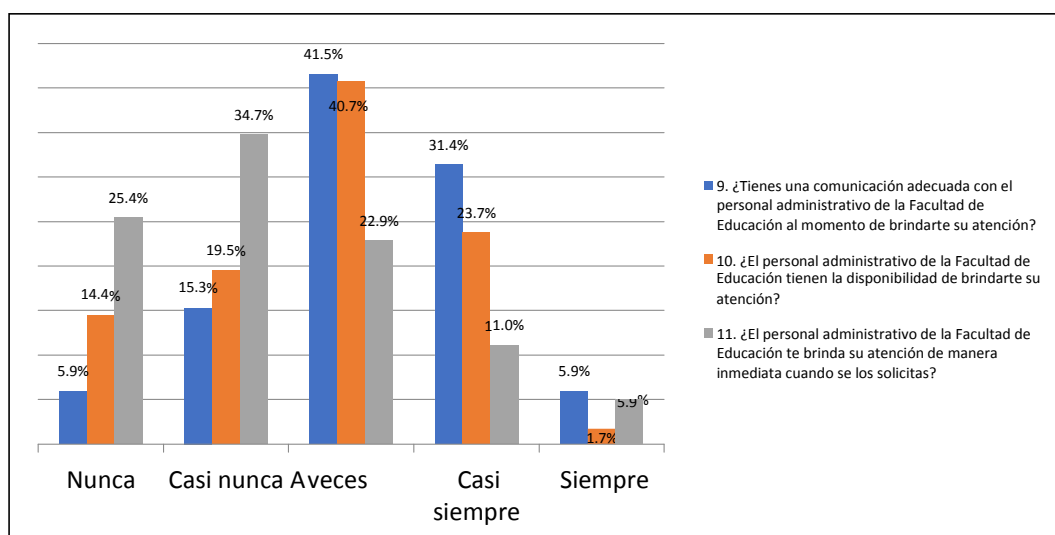


Figura 12. Capacidad de respuesta.

Se observa en la Tabla 12 que en la capacidad de respuesta el 60,1% de los encuestados manifestaron que el personal administrativo de la Facultad de Educación no brinda una atención de manera inmediata cuando es solicitado. En el caso del 33,9% determinó que el personal administrativo de la Facultad de Educación no tiene la disponibilidad de brindar una buena atención.

Tabla 13
Seguridad

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
12. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te inspira confianza?	9	7,6%	42	35,6%	40	33,9%	27	22,9%	0	0,0%
13. ¿Estas satisfecho con la seguridad que te brinda el personal administrativo con tus papeles para los diversos trámites que realizas?	54	45,8%	18	15,3%	36	30,5%	10	8,5%	0	0,0%
14. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te atiende con amabilidad?	53	44,9%	19	16,1%	28	23,7%	14	11,9%	4	3,4%
15. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación cuenta con los conocimientos necesarios para resolver tus inquietudes?	0	0,0%	23	19,5%	74	62,7%	21	17,8%	0	0,0%

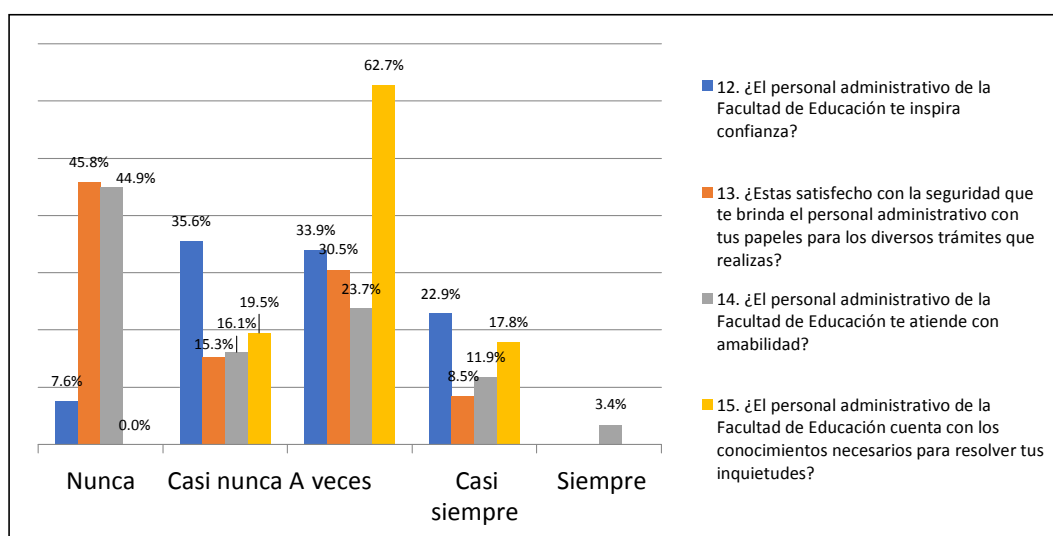


Figura 13. Seguridad.

Se observa en la Tabla 13 que en el aspecto de la seguridad que el 61,1% de los encuestados manifestaron que no están satisfechos con la seguridad que brinda el personal administrativo con sus papeles para los diversos trámites que realizan y el 61% manifestó que el personal administrativo de la Facultad de Educación no atiende con amabilidad.

Tabla 14
Empatía

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
16. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te atiende de manera individualizada?	5	4,2%	8	6,8%	99	83,9%	5	4,2%	1	,8%
17. ¿Estas satisfecho con los horarios de atención con los que cuenta el personal administrativo de la Facultad de Educación?	1	,8%	62	52,5%	51	43,2%	4	3,4%	0	0,0%
18. ¿Estas satisfecho con el nivel de personalización en la atención que te brindan el personal administrativo de la Facultad de Educación?	45	38,1%	21	17,8%	41	34,7%	11	9,3%	0	0,0%
19. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación se preocupan por tus intereses?	53	44,9%	52	44,1%	10	8,5%	3	2,5%	0	0,0%
20. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación comprenden tus necesidades?	111	94,1%	3	2,5%	4	3,4%	0	0,0%	0	0,0%

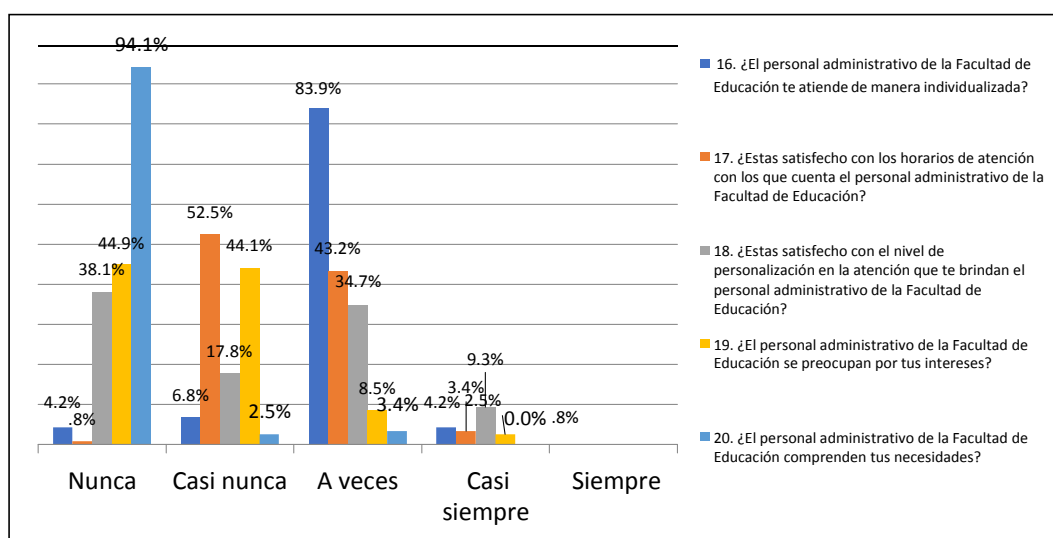


Figura 14. Empatía.

Se observa en la Tabla 14 que en el aspecto de la empatía el 96,6% de los encuestados manifestaron que el personal administrativo de la Facultad de Educación no comprende sus necesidades y en el caso del 89% determinó que el personal administrativo de la Facultad de Educación no se preocupa por sus intereses.

E. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad permitió identificar el método a utilizar y su respectiva prueba. Por lo tanto, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk (para muestras menores de 50) para la variable de motivación laboral con sus respectivas dimensiones y para la variable de satisfacción de los egresados se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (para muestras mayores de 50), es por ello que se determina que los datos no tienen una distribución normal y el método a aplicar fue el No Paramétrico usando así la prueba de Rho de Spearman. A continuación se observa el nivel de correlación existente entre dos variables de estudio.

Tabla 15
Pruebas de normalidad de la variable de motivación laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
MOTIVACIÓN DEL PERSONAL	,829	17	,005
TRABAJO	,730	17	,000
ORGANIZACIÓN	,757	17	,001
RELACIONES	,868	17	,020
SALARIO	,838	17	,007

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Tabla 16
Pruebas de normalidad de satisfacción del egresado

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS	,093	118	,015

a. Corrección de la significación de Lilliefors

F. Comprobación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: Las motivaciones del personal administrativo no influyen de manera significativa en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Ha: Las motivaciones del personal administrativo influyen de manera significativa en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman entre la motivación del personal y la satisfacción del egresado

		Motivación del personal	Satisfacción de los egresados
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,632**
	Sig. (bilateral)	.	,007
	N	17	118
Satisfacción de los egresados	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	17	118

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 17 que con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,007 < 0,05$; $r = 0,632$), por lo que se concluye que la motivación del personal administrativo influye de manera significativa en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión – 2016.

Hipótesis Específica 1

Ho: El trabajo no influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Ha: El trabajo influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Tabla 18

Correlación de Rho de Spearman entre el trabajo del personal y la satisfacción del egresado

		Trabajo	Satisfacción de los egresados
Rho de Spearman	Trabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,690**
		N	.
		N	,002
Satisfacción de los egresados		Coeficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.
		N	17
			118

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 18 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva alta y muy significativa ($p = 0,002 < 0,05$; $r = 0,690$), por lo que se concluye que el trabajo influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Hipótesis Específica 2

Ho: La organización no influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Ha: La organización influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Tabla 19

Correlación de Rho de Spearman entre la organización del personal y la satisfacción del egresado

		Organización	Satisfacción de los egresados
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,514*
	Organización Sig. (bilateral)	.	,035
Spearman	N	17	118
	Satisfacción Coeficiente de correlación	,514*	1,000
de los egresados	Sig. (bilateral)	,035	.
	N	17	118

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la Tabla 19 que con el estudio que existe una correlación moderada y significativa ($p = 0,035 < 0,05$; $r = 0,514$), por lo que se concluye que la organización influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Hipótesis específica 3

Ho: Las relaciones no influyen significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Ha: Las relaciones influyen significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Tabla 20

Correlación de Rho de Spearman entre las relaciones del personal y la satisfacción del egresado

		Relaciones	Satisfacción de los egresados
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Relaciones	Sig. (bilateral)	,541*
		N	.
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,025
	de los	Sig. (bilateral)	17
	egresados	N	118

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la Tabla 20 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y significativa ($p = 0,025 < 0,05$; $r = 0,541$), por lo que se concluye que las relaciones influyen significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Hipótesis Específica 4

Ho: El salario no influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Ha: El salario influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

Tabla 21

Correlación de Rho de Spearman entre el salario del personal y la satisfacción del egresado

			Salario	Satisfacción de los egresados
Rho de Spearman	Salario	Coefficiente de correlación	1,000	,560*
		Sig. (bilateral)	.	,019
	Satisfacción de los egresados	N	17	17
		Coefficiente de correlación	,560*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	17	118

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la Tabla 21 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y significativa ($p = 0,019 < 0,05$; $r = 0,560$), por lo que se concluye que el salario influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.

8. Análisis y discusión

En la actualidad toda institución pasa por una serie de cambios sociales, económicos y culturales que han impactado con fuerza a las distintas esferas de desarrollo del ser humano, afectando no sólo los modos de vida de las personas, sino también las relaciones sociales y el vínculo que establece el individuo con las organizaciones a las que pertenece. Se está viviendo un proceso de modernización y crecimiento económico acelerado, con economías abiertas y competitivas y con procesos cada día más emergentes en el uso de tecnología para la producción de bienes y servicios. Teniendo en cuenta esto, la sociedad requiere de instituciones, como es la Universidad, dinámicas que se adapten con velocidad a dichos cambios y que desarrollen en su personal administrativo comportamientos más flexibles y creativos, para que sean capaces de satisfacer las necesidades específicas de sus egresados. Este desafío no sólo se presenta para la universidad como institución, sino también para las personas que en ellas trabajan, entendiendo que el núcleo básico de cualquier sistema eficiente lo logra el personal que trabaja dentro de ella y es por esto que se hace de suma importancia que el personal se sienta motivados al momento de desarrollar sus diferentes funciones con la finalidad de que lo hagan con dedicación y esmero. Son las personas las que realizan cotidianamente una serie de actuaciones, que se convierten en actuaciones coordinadas, de modo que ésta logra alcanzar sus objetivos y, en definitiva, realizar su misión. En este sentido, que, gracias a la motivación, cooperación y contribución de las personas, en el desempeño de sus roles, que se hace posible el desarrollo de la organización y los progresos sistemáticos en el logro de sus objetivos con la finalidad de que otorguen una grata satisfacción a todo el público que la universidad acoge para brindarle algún servicio, trámite, etc.

Haciendo referencia a la motivación laboral se puede mencionar que una correcta motivación de parte de la Universidad hacia su personal administrativo de la Facultad de Educación que tienen contacto con los egresados de dicha facultad, va a traer como consecuencia empleados comprometidos con los objetivos y bienestar institucional. Por tal razón, si la Universidad aplica la motivación en su ámbito laboral se puede lograr que su personal administrativo se esfuerce por tener un mejor desempeño en su

trabajo. Si el personal administrativo se sienta motivado y satisfecho estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender al público en general como lo son los egresados de la Facultad de Educación.

Yanac (2017) realizó la tesis “La motivación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura periodo 2017”, en su investigación menciona que es importante que el empleador mantenga siempre motivado a sus trabajadores, así mismo el trabajador se sentirá querido y valorado en su ambiente trabajo y en su vida personal. En muchos casos, si no se tiene una elevada motivación se verá reflejado en su rendimiento laboral

Teniendo en cuenta lo anterior podemos darnos cuenta de la importancia de que el personal administrativo se sienta motivado para realizar sus funciones de una manera eficiente, sin embargo se pudo observar algunas debilidades las cuales afectan a la motivación del personal administrativo siendo algunas de estas por ejemplo en el 23,5% es la fatiga física y mental que presentan por el trabajo, en el caso del 41,2% menciona que son los a veces exagerados ruidos que se presentan hacen que el personal administrativo no se sientan cómodos, las dificultades que se presentan algunas veces para la ejecución del trabajo, los horarios mal repartidos con los que cuentan algunos miembros del personal administrativo, en el caso del 52,9% menciono que son los fastidios burocráticos que se presentan, existe en algunas áreas un clima de tensión que desfavorece al trabajo así como también las rivalidades interpersonales que se presentan entre colegas.

Es de suma importancia que el personal administrativo de la Facultad de Educación les ofrezca un servicio de calidad a sus egresados con la finalidad de que estos se sientan satisfechos con el servicio que se les otorgo.

García & Mendoza (2014) en su investigación sobre “Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el periodo noviembre 2013 hasta enero 2014, expuso la satisfacción va estrechamente ligada al concepto de preferencias subjetivas o expectativas o depositadas. La satisfacción de servicio ofrecido acumula información sobre la valoración personal que puede

conocerse por la observación y pretende captar información sobre la calidad objetiva que tiene del servicio el usuario.

Sin embargo los egresados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión no se están sintiendo del todo satisfecho por el servicio que les ofrece el personal administrativo de dicha facultad ya que se observan problemas como por ejemplo en el 55,9% menciona que es el equipo que utiliza el personal administrativo de la facultad no es el mejor y genera demoras, asimismo en el caso del 39,9% menciona que son los elementos materiales de comunicación a los cuales los egresados tienen acceso no dan la información necesaria; en el caso del 74,6% menciono que existe en algunos momentos que el personal administrativo no le muestra al egresado el interés a solucionar sus dudas o problemas; así mismo el 90,7% menciono que se observa que el tiempo que se hace esperar a los egresados para realizar cualquier trámite es demasiado y no cumplen con las fechas acordadas; los egresados tienen que esperar mucho tiempo para poder ser atendidos o a veces no se encuentra nadie a la disposición del egresado, los egresados se quejan de que no existe la seguridad necesaria en los tramites que realizan ya que se ven casos donde la facultad de educación pierde papeles y esto perjudica al egresado; además se observa una falta de comprensión de las necesidad de los egresados por parte del personal administrativo de la Facultad de Educación.

9. Conclusiones y recomendaciones

A. Conclusiones

- Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva alta y muy significativa ($p = 0,002 < 0,05$; $r = 0,690$), por lo que se concluye que el trabajo influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016. Es decir, que si la Universidad continúa ocasionando fatiga física y mental a su personal al realizar sus funciones no podrán satisfacer las necesidades específicas de sus egresados.
- Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y significativa ($p = 0,035 < 0,05$; $r = 0,514$), por lo que se concluye que la organización influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016. Es decir que si la Universidad continúa teniendo horarios mal repartidos con miembros del personal administrativo no podrán satisfacer las necesidades específicas de sus egresados.
- Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y significativa ($p = 0,025 < 0,05$; $r = 0,541$), por lo que se concluye que las relaciones influyen significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016. Si la Universidad continúa un clima de tensión entre los miembros del personal administrativo no podrán satisfacer las necesidades específicas de sus egresados.
- Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y significativa ($p = 0,019 < 0,05$; $r = 0,560$), por lo que se concluye que el salario influye significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016. Es decir que si la Universidad continúa ofreciendo salarios que no corresponden a las funciones que realizan no podrán satisfacer las necesidades específicas de sus egresados.

Por lo anteriormente expuesto:

- Con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,007 < 0,05$; $r = 0,632$), por lo que se concluye que las motivaciones del personal administrativo influyen de manera significativa en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión – 2016.

B. Recomendaciones

- Evitar durante el desarrollo de las actividades laborales de los administrativos la fatiga física y mental que presentan por el trabajo con la finalidad de mejorar la atención a los egresados.
- Evitar durante el desarrollo de las actividades laborales de los administrativos horarios mal partidos que presentan por el trabajo con la finalidad de mejorar la atención a los egresados de dicha facultad
- Evitar durante el desarrollo de las actividades laborales de los administrativos un ambiente tensionado disminuyendo la burocracia con la finalidad de mejorar la atención a los egresados.
- Mejorar el salario en relación al trabajo que realiza con la finalidad de mejorar la atención a los egresados de dicha facultad.

10. Referencias bibliográficas

- Bernal, C. & Sierra, H. (2013). *Proceso Administrativo para las Organizaciones del Siglo XXI*. (2ª Ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. (4ª Ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado el 20 de Julio del 2016, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y Conocimiento*. Bogotá: Ediciones Ecoe.
- Daft, R. & Marcic, D. (2010). *Introducción a la Administración*. (6ª Ed.). México: CENGAGE Learning.
- Enríquez, J. (2014). *Satisfacción del cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada*. Universidad Nacional de La Plata. Recuperado el 20 de Julio del 2016, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento_completo.pdf?sequence=5
- Ferrell, O. & Hartline, M. (2012). *Estrategia de marketing*. (5ª Ed.). México: Cengage Learning.
- García, L. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los directivos del corporativo Adventista del Norte de México*. Universidad de Montemorelos. México.

Recuperado el 20 de Julio del 2016, de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/handle/123456789/377>

García, M. & Mendoza, E. (2014). *Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el periodo noviembre 2013 hasta enero 2014*. Universidad San Gregorio de Portoviejo. Ecuador. Recuperado el 20 de Julio del 2016, de: <https://es.scribd.com/doc/280022491/1>

González, S. (2013). *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*. Universidad San Martín de Porres. Perú. Recuperado el 20 de Julio del 2016, de: http://www.administracion.usm.p.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/02/sme_v5n1_sgonzalez_Gesti%C3%B3n-del-desempe%C3%B1o-y-motivaci%C3%B3n-de-los-trabajadores-de-una-empresa-automotriz-2.pdf

Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional*. (9ª Ed.). México: Cengage Learning

Hellriegel, Jackson Hellriegel, D.; Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. (11ª Ed.). México: Editorial Thomson.

Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. *Revista de la Universidad Complutense de Madrid*, vol. 34. Recuperado el 20 de Julio del 2016, de <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463>

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano*. (2ª Ed.). Buenos Aires. Argentina: Cengage Learning.

Martínez, D. (2013). *La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores*. España: Díaz de Santos.

- Moreno, J. (2012). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce*. Universidad de Piura. Perú. Recuperado el 20 de Julio del 2016, de http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE_265.pdf?sequence=1
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración*. (2ª Ed.). México: Limusa Wiley.
- Schiffman, L. & Lazar, L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. (10ª Ed.). México: Pearson Educación.
- Solomon, M. (2013). *El comportamiento de los consumidores*. (10ª Ed.). México: Pearson Educación.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado el 20 de Julio del 2016, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Velasco, J. (2010). *Gestión de Calidad: Mejora continua y sistemas de gestión – Teoría y Práctica*. (2ª. ed.) España, Madrid: Ediciones Pirámide.
- Villavicencio, R. (2014). *Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes Línea S.A. Trujillo 2013*. Perú. Universidad de Trujillo. Recuperado el 20 de Julio del 2016, de http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/475/villavicencio_ronaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Werther, W.; Davis, K. & Guzmán M. (2014). *Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano*. (7ª Ed.). México: Mc Graw – Hill.

11. Anexos y apéndice

A. Matriz de consistencia

MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE EGRESADOS DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN - 2016.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Indicadores
<p>Problema General ¿De qué manera la motivación del personal administrativo influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué manera el trabajo influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016?</p>	<p>Objetivo General Establecer de qué manera la motivación del personal administrativo influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2016.</p> <p>Objetivos Específicos Establecer de qué manera el trabajo influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.</p>	<p>Hipótesis General La motivación del personal administrativo influirá significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2016</p> <p>Hipótesis Específicas El trabajo influirá significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.</p>	<p>Motivación del personal Trabajo</p> <p>Organización</p> <p>Relaciones</p> <p>Salario</p>	<p>Fatiga física. Fatiga mental. Monotonía. Ruido. Peligros. Perturbaciones de la vida privada. Dificultades de ejecución del trabajo.</p> <p>Horarios mal repartidos. Localización no conveniente. Controles puntillosos. Fastidios burocráticos.</p> <p>Clima de tensión. Competición negativa. Rivalidades interpersonales. Jerarquía incompetente.</p> <p>Comparaciones en desventajas con lo que se obtendría obtener en otros lugares. Sistema de salario sin relación con el mérito de los esfuerzos.</p>

¿De qué manera la organización influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016?	Establecer de qué manera la organización influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.	La organización influirá significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2016.	Satisfacción de los egresados Elementos tangibles	Equipos. Instalaciones físicas. Apariencia física del personal de atención. Apariencia visual de elementos materiales de comunicación.
¿De qué manera las relaciones influyen en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016?	Establecer de qué manera las relaciones influyen en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.	Las relaciones influirán significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2016	Confiabilidad	Cumplimiento de los empleados. Interés de los empleados. Eficacia en el servicio. Tiempo de cumplimiento del trabajo. Eficiencia del servicio.
¿De qué manera el salario influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016?	Establecer de que el salario influye en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión - 2016.	El salario influirá significativamente en la satisfacción de egresados de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2016	Capacidad de respuesta	Nivel de comunicación con los empleados. Velocidad del servicio. Disponibilidad de atención. Inmediatez en la atención. Confianza en el comportamiento de los empleados.
			Seguridad	Seguridad en las transacciones. Amabilidad de los empleados. Conocimiento de los empleados para resolver inquietudes.
			Empatía	Individualización en la prestación del servicio. Conveniencia de los horarios de atención. Nivel de personalización en la atención. Grado de preocupación de los empleados por los intereses del cliente. Grado de comprensión de las necesidades del cliente.

B. Cuestionarios

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la motivación del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
MOTIVACIÓN DEL PERSONAL					
DIMENSIÓN: TRABAJO					
1. ¿El trabajo que realiza le ocasiona fatiga física?					
2. ¿El trabajo que realiza le ocasiona fatiga mental?					
3. ¿Existe monotonía en el trabajo que realizas?					
4. ¿Existe demasiado ruido en tu trabajo?					
5. ¿Existen peligros en el trabajo que realizas?					
6. ¿Tu trabajo te ocasiona perturbaciones en tu vida privada?					
7. ¿Se te presentan dificultades al momento de ejecutar tu trabajo?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					
8. ¿La Universidad te brinda horarios de trabajo mal repartidos?					
9. ¿Tienes dificultades en llegar a la Universidad por la localización donde se encuentra?					
10. ¿Los controles que te realiza la Universidad son exagerados?					
11. ¿Sientes que la burocracia de la Universidad no te deja trabajar libremente?					

DIMENSIÓN: RELACIONES					
12. ¿Existe un clima de tensión con tus demás compañeros de trabajo?					
13. ¿Existe una competencia negativa entre tu persona y tus compañeros de trabajo?					
14. ¿Existe rivalidades interpersonales entre tu persona y la gente que trabaja?					
15. ¿Los directivos de la Universidad realizan correctamente sus funciones?					
DIMENSIÓN: SALARIO					
16. ¿Sientes que tu salario es el correcto en comparación con lo que puedes ganar en otras Universidades y/o institutos?					
17. ¿Sientes que tu salario es el correcto en relación al trabajo que realizas?					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la satisfacción de los egresados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
18. ¿Te sientes satisfecho con los equipos que utiliza el personal administrativo de la Facultad de Educación para poder brindarte una atención adecuada?					
19. ¿Te sientes satisfecho con las instalaciones físicas con las que cuenta la Facultad de Educación para brindarte su atención?					
20. ¿Te sientes satisfecho por la apariencia física del personal administrativo de la Facultad de Educación al momento trabajar?					
21. ¿La Facultad de Educación pone a disposición material de comunicación que brinde una información clara y completa?					
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD					
22. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación cumplen con sus funciones correctamente?					
23. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación muestra interés por brindarte sus servicios?					

24. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te brinda un servicio eficiente?					
25. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación soluciona tus dudas o problemas en un tiempo adecuado?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
26. ¿Tienes una comunicación adecuada con el personal administrativo de la Facultad de Educación al momento de brindarte su atención?					
27. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación tienen la disponibilidad de brindarte su atención?					
28. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te brinda su atención de manera inmediata cuando se los solicitas?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
29. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te inspira confianza?					
30. ¿Estas satisfecho con la seguridad que te brinda el personal administrativo con tus papeles para los diversos trámites que realizas?					
31. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te atiende con amabilidad?					
32. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación cuenta con los conocimientos necesarios para resolver tus inquietudes?					

DIMENSIÓN: EMPATÍA					
33. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación te atiende de manera individualizada?					
34. ¿Estas satisfecho con los horarios de atención con los que cuenta el personal administrativo de la Facultad de Educación?					
35. ¿Estas satisfecho con el nivel de personalización en la atención que te brindan el personal administrativo de la Facultad de Educación?					
36. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación se preocupan por tus intereses?					
37. ¿El personal administrativo de la Facultad de Educación comprenden tus necesidades?					

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

.....
Mg. JORGE ALBERTO ALARCON ALVA
PRESIDENTE

.....
Mg. DONATO AMADOR MAGUIÑA ARNAO
SECRETARIA

.....
Mg. CARLOS MANUEL LEÓN SÁNCHEZ
VOCAL

.....
Mg. MARIBEL LOURDES GRADOS CAVERO
ASESORA