



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA FISCALÍA
PROVINCIAL MIXTA DE LEYMEBAMBA, PROVINCIA DE
CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS, 2015

PARA OBTENER EL GRADO MAESTRO

EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA

Br. LUZ MERLITA ESPEJO PINGUS

ASESOR

Mg. CARLOS ALBERTO CENTURIÓN CABANILLAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO - PERÚ

2017

JURADO

.....
Dr. Luis Montenegro Camacho
Presidente

.....
Mg. Roger Chanduvi Calderón
Secretario

.....
Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres Eleuterio y María, quienes con su ejemplo a lo largo de mi existencia, supieron inculcarme valores y ganas de superación pese a las adversidades.

La autora

AGRADECIMIENTO

A los directivos de la Universidad “César Vallejo”, por haber descentralizado los programas de maestría y dado la oportunidad para que in situ los profesionales de diferentes carreras continúen con estudios de post grado.

A los docentes de la Universidad “César Vallejo” que han tenido a cargo el desarrollo de los diferentes cursos y que lo han realizado con toda responsabilidad; y, en especial al Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas por el asesoramiento puntual y acertado, para que de esta manera se logre el objetivo planteado.

Al abogado Shakespeare Voltaire Cruz Ipanaqué, por su apoyo incondicional en la elaboración del presente trabajo.

A mis hermanos Jenner, Angers y Darling, por lo que representan para mí al ser parte de mi familia.

La autora

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, se presenta la tesis titulada: Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015; con la finalidad de obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

Dicha tesis, está estructurada en cuatro capítulos que son los siguientes: Capítulo I. Problema de investigación; Capítulo II. Marco teórico; Capítulo III. Marco metodológico y Capítulo IV. Resultados. Asimismo, se da a conocer las conclusiones, recomendaciones, referencias y los anexos correspondientes.

Estando a lo descrito anteriormente, les agradeceré, me brinden sus recomendaciones y sugerencias a efectos de enriquecer dicha investigación.

La Autora

ÍNDICE

CARÁTULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	23
1.3. Justificación	23
1.4. Antecedentes	24
1.5. Objetivos	30
1.5.1. General	30
1.5.2. Específicos	30

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Motivación	33
2.2. Motivación del personal	43
2.3. Satisfacción del usuario externo	44
2.4. Marco conceptual	51

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de investigación	56
3.2. Variables	56
3.2.1. Definición conceptual	56
3.2.2. Definición operacional	56
3.2.3. Operacionalización de las variables	57
3.3. Metodología	58
3.3.1. Tipo de estudio	58
3.3.2. Diseño de estudio	59
3.4. Población y muestra	60
3.4.1. Población	60
3.4.2. Muestra	60
3.5. Método de investigación	61
3.5.1. Científico	61
3.5.2. Métodos básicos	61
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
3.6.1. Técnicas	63
3.6.2. Instrumentos	63
3.7. Método de análisis de datos	64

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados	66
4.1.1. Datos para el objetivo específico a.	66
4.1.2. Datos para el objetivo específico b.	72
4.1.2. Prueba de hipótesis	79
4.1.3. Discusión	82

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	85
Recomendaciones	87

REFERENCIAS

Bibliografía	89
--------------	----

ANEXOS

- 01: Matriz de consistencia
- 02: Ficha de encuesta de motivación del personal - Autoevaluación
- 03: Ficha de encuesta de motivación del personal – percepción de los usuarios externos
- 04: Ficha de encuesta de satisfacción de los usuarios externos
- 05: Ficha técnica para medir satisfacción de los usuarios externos
- 06: Carta a expertos
- 07: Validación de instrumentos
- 08: Confiabilidad de los instrumentos
- 09. Baremación de los instrumentos
- 10: Solicitud de autorización de aplicación de instrumentos
- 11: Evidencias

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de la muestra de estudio	61
Tabla 2: Nivel de motivación del personal – Autoevaluación	66
Tabla 3: Dimensión expectativas - Autoevaluación	67
Tabla 4: Dimensión estima personal – Autoevaluación	68
Tabla 5: Dimensión condiciones de trabajo – Autoevaluación	69
Tabla 6: Dimensión relaciones interpersonales - Autoevaluación	70
Tabla 7: Motivación del personal según la percepción de los usuarios externos	71
Tabla 8: Estadígrafos sobre motivación del personal	72
Tabla 9: Satisfacción de los usuarios externos	73
Tabla 10: Dimensión fiabilidad	74
Tabla 11: Dimensión capacidad de respuesta	75
Tabla 12: Dimensión seguridad	76
Tabla 13: Dimensión empatía	77
Tabla 14: Dimensión aspectos tangibles	78
Tabla 15: Estadígrafos sobre satisfacción del usuario externo	79
Tabla 16: Correlación de variables	80
Tabla 17: Prueba de regresión	81
Tabla 18: Prueba de regresión	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de motivación del personal – Autoevaluación	66
Figura 2: Nivel de expectativas – Autoevaluación	67
Figura 3: Nivel de estima personal – Autoevaluación	68
Figura 4: Percepción sobre las condiciones de trabajo - Autoevaluación	69
Figura 5: Percepción sobre las relaciones interpersonales - Autoevaluación	70
Figura 6: Motivación del personal según la percepción de los usuarios externos	71
Figura 7: Nivel de satisfacción de los usuarios externos	73
Figura 8: Percepción de los usuarios externos sobre el nivel de fiabilidad	74
Figura 9: Percepción de los usuarios externos sobre la capacidad de respuesta	75
Figura 10: Percepción de los usuarios externos sobre la seguridad	76
Figura 11: Percepción de los usuarios externos sobre el nivel de empatía	77
Figura 12: Percepción de los usuarios externos sobre los aspectos tangibles	78

RESUMEN

La satisfacción del usuario externo se utiliza como un indicador de calidad de atención. Está relacionado directamente con las expectativas del usuario externo y la motivación del personal, como un factor importante en el logro de la satisfacción de los indicados. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015, y la satisfacción del usuario externo atendido en la indicada institución.

El presente trabajo de investigación pertenece al enfoque cuantitativo y es de tipo correlacional descriptivo; cuyo diseño de investigación es no experimental, transversal ya que los datos se recogieron tal como se encontraron en la realidad y en un solo momento. La muestra de estudio estaba conformada por 5 trabajadores que laboran en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba y 102 usuarios atendidos en el mes de noviembre del año 2015 en la indicada institución. Para tomar los datos se utilizó fichas de cuestionario tanto para conocer el nivel de motivación del personal de acuerdo a su autoevaluación, así como también para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos al recibir el servicio.

Según el procesamiento estadístico se tuvo, de acuerdo a la autoevaluación el 60% se encuentran motivados con un nivel alto, mientras que el 40 % es media. Pero de acuerdo a la percepción de los usuarios se tuvo 47,10% alta, 52% media y solo el 1% baja. En cuanto a la satisfacción de los usuarios por la atención recibida se tuvo 48,04% muy insatisfechos 44,12% satisfechos y el 7,84% insatisfechos. La conclusión principal fue que el nivel de motivación del personal que labora en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, 2015, se relaciona positivamente con el grado de satisfacción de los usuarios externos atendidos en la indicada institución, ya que el p valor ($,000$) es menor que el nivel de significancia ($,05$).

Palabras claves: Motivación, satisfacción, usuario, personal

ABSTRACT

External user satisfaction is used as an indicator of the quality of care. It is directly related to external user expectations and motivation, as an important step in achieving satisfaction factor indicated. Aimed to determine the level of influence of motivation of staff of the Fiscalía Provincial Mixta Leymebamba, Province of Chachapoyas, Amazonas Region, 2015, attended the external user satisfaction in the indicated institution.

This research is quantitative approach and descriptive correlational; whose design research is not experimental, transversal since the data were collected as found in reality and in a single moment. The study sample was made up of five workers indicated institution and users who have been treated in November 2015. To take data sheets survey both to learn about how they used were found motivated staff the Fiscalia Provincial Mixta Leymebamba according to the self-assessment conducted workers, as well as the appreciation of users and to learn about the level of satisfaction of external users to receive the service.

According to the statistical processing was had, according to self-assessment 60% have a high motivation, while 40% is average. But according to the perception of users 47.10% high, 52% medium and only 1% low he had. Regarding the user satisfaction for the care it received 48.04% very dissatisfied, 44.12% and 7.84% satisfied dissatisfied were reported. The main conclusion was that the level of motivation of the staff working at the Fiscalia Provincial Mixta Leymebamba significantly influences the attention to external users served in the indicated institution, since the p value (.000) is lower than the level significance (05).

Keywords: Motivation, satisfaction, user, personal

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, en el mundo de las organizaciones, ha ido comprendiéndose, de manera paulatina, que para cumplir con ciertos objetivos, es necesario cambiar la antigua concepción sobre el ser humano. Actualmente, ya no se sostiene de manera enfática que el obrero o empleado responde de modo automático a las exigencias de la organización. Por el contrario, se asume que “los trabajadores son recursos humanos de alta relevancia, que son más bien, sustento del funcionamiento y desarrollo de los sistemas organizacionales” (Robbins, 2004).

Cabe señalar que la variable motivación del personal al tener un rol fundamental en contextos organizacionales, permite comprender las razones por las cuales los empleados realizan su trabajo y persisten en la realización de ciertas tareas. El nivel de desempeño y la intensidad con la cual se realiza el trabajo designado va a depender de determinadas condiciones; también de la voluntad que se tenga hacia la actividad y algunas diferencias individuales (Van Den Broeck, de Witte, Neyrinck, Lens, Vansteenkiste, 2009 citado en Castillo, 2014).

La motivación de los empleados es muy importante, ya que este se verá reflejado en la atención al usuario externo que son la razón de ser; en tal sentido con la finalidad de lograr con el propósito el presente trabajo de investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Referente al Problema de Investigación, que lo conforma el planteamiento del problema desde diferentes contextos, hasta que se identificó la problemática en la muestra de estudio; la justificación enfocada desde un aspecto social y práctico, los antecedentes relacionados a las variables de estudio tanto a lo que se refiere a motivación del personal que labora en una organización, y la

satisfacción del usuario externo, enfocados desde diferentes ámbitos; y, por último los objetivos tanto general como específicos que orientaron la investigación.

Capítulo II: Que representa al Marco Teórico en la que se ha abordado teorías y conceptos relacionadas tanto a la motivación del personal y la satisfacción del usuario externo.

Capítulo III: Corresponde al Marco Metodológico de la investigación, enfocándolo desde el planteamiento de la hipótesis referida a que el nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta, de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas 2015, se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en la indicada institución; las variables de estudio, considerándolos como variable 1, a la motivación del personal en estudio y como variable 2, a la satisfacción del usuario; así mismo forma parte de éste capítulo, la metodología considerando el tipo de estudio y diseño de investigación; las poblaciones a nivel de trabajadores y de parte de los usuarios, la muestra y el muestreo correspondiente; los métodos utilizados durante la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y, por último, el método de análisis de datos, basados en la estadística descriptiva e inferencial.

Capítulo IV: Que representa a los Resultados de la investigación en la que se hace la descripción teniendo en cuenta los objetivos planteados, los cuales están visualizados en tablas de frecuencia y figuras; así mismo tenemos la comprobación de la hipótesis, la discusión enfocada teniendo en cuenta los resultados obtenidos y los relacionados con los antecedentes y las teorías.

Finalmente forma parte del trabajo de investigación, las conclusiones que es lo más importante y resaltante, las recomendaciones, referencias y los anexos que evidencian la ejecución del mismo.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Los cambios acelerados que se han producido con los avances tecnológicos, las ciencias sociales y la globalización, han generado que en las últimas décadas la modernización produzca cambios contundentes; pues ha invadido todas las esferas de las sociedades en el mundo. Lógicamente que el Perú no es ajeno a estos cambios.

A nivel internacional tenemos diferentes concepciones sobre las variables motivación del personal y satisfacción del usuario externo tales como:

Siguiendo a Ballester (2013), las dificultades o, como lo llama él, el problema de la desmotivación del empleado, se debe a que: “Muchas veces, al desarrollar el proceso de motivación del empleado, debe comenzarse con algo tan obvio, que en no pocas ocasiones, pasamos por alto: saber qué es lo que desmotiva al trabajador o qué es lo que no consigue que su motivación sea la óptima”.

(...) la comunicación es la base para la consecución de los futuros objetivos; los empleados esperan mensajes claros y reales acerca de la información relativa a diferentes aspectos que les van a afectar directamente: qué es lo que tienen que hacer y cómo hacerlo, si lo están haciendo bien o se espera que la forma de realizarlo o sus resultados sean otros, cuál es su papel dentro de la empresa y cuáles son los objetivos de la organización y el porqué de la toma de determinadas decisiones; si se quiere conseguir el compromiso del trabajador con la organización será imprescindible que reciba la información relativa a estos y otros aspectos; de otra manera, puede ocurrir que no termine de sentirse parte integrada en la empresa y podrá considerar que sus esfuerzos no son valorados en su medida

o, simplemente, desarrollar una labor que no sea acorde con las estrategias generales del departamento o de la empresa, con el gasto inútil de tiempo y dinero que ello supondrá en cualquier caso . (Ballester, 2013)

Por ello, un director que no informe correctamente y no apoye la labor de sus subordinados, jamás podrá ser un verdadero líder; si los empleados notan que no son informados, que las decisiones no son constantes y se les trata injustamente, el liderazgo hará aguas por todas partes . (Ballester, 2013)

Por otra parte, el no dar autonomía al trabajador en la realización de sus labores, el no procurarle nuevas responsabilidades que puedan ayudarlo a demostrar su valía, e, incluso, su compromiso con la empresa, convertirá el trabajo en algo monótono; las personas en general necesitan nuevos retos y conocer las motivaciones personales de cada empleado, si es posible, será fundamental a la hora de mantener motivado al equipo . (Ballester, 2013)

En general, los empleados desmotivados terminarán marchándose de la empresa, bien por propia voluntad, lo que en el caso de los trabajadores más valiosos puede suponer un problema de incalculables consecuencias para la organización, bien por iniciativa de la empresa; pero en todo caso, el tiempo que el trabajador permanezca en la organización sin la motivación necesaria va a ser siempre negativo, tanto por el incorrecto desempeño de las labores del propio trabajador, como por el hecho de que la desmotivación puede ser “contagiosa”; en todo caso, habrá que estar abiertos a entender cuáles son las causas, ya que la falta de motivación puede no ser más que un síntoma de un problema mayor . (Ballester, 2013)

Sin embargo para Laveglia (2014) en Argentina percibe:

(...) considera que mucho se habla de las consecuencias de un servicio de mala calidad; de cómo afecta a la satisfacción y la lealtad de los clientes, e incluso de cómo un mal servicio afecta el clima laboral y a la larga la retención de los mejores empleados; sin embargo, en mi experiencia de consultor esta manera conceptual de describir el fenómeno no logra sensibilizar demasiado a aquellos que toman las decisiones; la argumentación sobre por qué se debe proveer un buen servicio puede sonar muy sensata, pero a los oídos de los que conducen las organizaciones nunca tendrá la contundencia de lo que se mide en moneda .

Un mal servicio tiene consecuencias que deben ser medidas para ser comprendidas en toda su magnitud; si hablamos de las consecuencias negativas de un mal servicio, hay dos que abarcan a todas las demás: el problema reside por un lado en la probable pérdida del cliente al cual le hemos provisto el servicio y, por el otro, en la pérdida de clientes potenciales debido a la difusión de la mala experiencia; no es difícil darse cuenta que el problema reside en que podemos perder a nuestros clientes y a clientes futuros y eso impactará directamente en los ingresos futuros . (Laveglia, 2014)

“(..); según un estudio realizado por NewVoiceMedia, las empresas estadounidenses pierden 41 mil millones de dólares por año a causa de pobres o deficientes experiencias de los clientes; el estudio dice además que un 44% de los clientes comprarán a un competidor ante una experiencia negativa con la empresa y que los clientes cada vez

“avisan” menos a las compañías para resolver sus problemas...directamente se cambian de empresa (53% de los que abandonan cambiarán a un competidor sin siquiera intentar solucionar el problema con la compañía); esto se debe a que los clientes han ido asumiendo al escaso interés e ineffectividad por parte de las compañías para resolver sus problemas, razón por la que deciden no perder su tiempo en algo que consideran no los terminará favoreciendo .(Laveglia, 2014)

“(…), la pérdida colateral de clientes potenciales debido a la difusión boca a boca de las malas experiencias; cómo surgió claramente en la investigación que recojo en mi último libro, el cliente actual confía mucho más en su círculo cercano de amigos y conocidos que en las empresas, ya que los primeros son un grupo de personas parecidas a él; la credibilidad de estas recomendaciones es casi tan alta como la de un experto y mucho más alta que la de los representantes de las empresas, además es la que más ha crecido últimamente, según el Edelman Trust Barometer; ya no se puede contar con que el cliente no actúe ante un mal servicio: el 93% de las personas tomarían algún tipo de represalia contra la empresa ante un servicio inadecuado .(Laveglia, 2014)

Según Vásquez (2006)

Un cambio principal que se generó en la mitad del siglo XX en relación a la teoría de las organizaciones y de manera específica sobre los estudios de eficiencia y eficacia en las empresas, ha sido el cambio de estructura y actuaciones de los procesos para dar paso como punto central a los trabajadores; entonces ha sido de vital importancia introducir el comportamiento organizacional como aquel medio para mejorar aquellas relaciones entre las

organizaciones y los trabajadores; para ello los gerentes de las empresas tienen como prioridad propiciar y crear ambientes donde los trabajadores se sientan motivados, sean más productivos, eficientes y al mismo tiempo que estos experimenten satisfacciones al desempeñar sus labores y rodeados de un buen ambiente de trabajo .

En el siglo XXI, especialmente en estos últimos años en forma paulatina estamos convencidos, que en las organizaciones si queremos alcanzar ciertas metas, entonces debemos desaprender ciertos estereotipos al considerarlo al ser humano como un autómeta, que haga caso a todo lo que el patrón y/o el jefe le indica y que responda a las exigencias organizacionales, este chip debemos cambiarlo asumiendo que los trabajadores u obreros son los colaboradores en la organización, para lo cual debemos tenerlos en cuenta incluso en la toma de decisiones, por tanto con seguridad debemos tener presente que la organización va a tener éxito y sostenibilidad en el tiempo.

En tal sentido es necesario y pertinente que los que dirigen a las instituciones ya sea públicas o privadas busquen espacios o propicien oportunidades a fin de motivarlos de una u otra manera a sus colaboradores, a fin de que estos se encuentren identificados con la institución y den el todo por el todo con el objetivo de alcanzar las metas organizacionales y por qué no decirlo personales.

En la actualidad uno de los problemas más urgentes que encaran en la gestión pública es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en su labor encomendada y así reflejar en la percepción del usuario externo de que están recibiendo un servicio de calidad, y por tanto que expresen la satisfacción con el servicio que están recibiendo.

Resulta que tanto los principios como deberes y las prohibiciones de los servidores han sido previstos con anterioridad. Es decir, dentro del proceso del

Estado para modernizar su gestión y obtener mejores indicadores de eficiencia de todo el aparato estatal, la vía adecuada es mediante una gestión transparente, donde los trabajadores presten un servicio al público usuario, que resulte oportuno a bajo costo, confiable e imparcial; y este último implica que los servidores se desempeñen de manera responsable; fue establecido de manera expresa desde hace aproximadamente 20 años.

En tal sentido, hay que reconocer que en el Perú desde hace varios años, existe la iniciativa de que el servicio de la administración pública debe ser eficiente y eficaz a fin de mitigar el impacto negativo de los usuarios para tal o cual entidad pública. Desde el año 2011, todas las entidades públicas cuentan con un libro de reclamaciones en donde cualquier ciudadano tiene la oportunidad de interponer su queja ya sea por un mal servicio, por recibir la atención en forma retardada de la cual no es justificada oportunamente, etc., sin embargo a la fecha seguimos siendo testigos de innumerables cuestionamientos a todo el sector de la administración pública; siendo el caso que un gran porcentaje de estas quejas obedecen a la insatisfacción del usuario externo luego de ser atendidos por los servidores.

A nivel nacional tenemos referencias de la problemática sobre la motivación del personal y la satisfacción del usuario dentro de las instituciones, lo siguiente:

Shimabuku et al., (2012) en su artículo “Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, hace referencias que: “(...) en una muestra de 2051 acompañantes, se constató una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción en consulta ambulatoria, y un aumento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en hospitalización y emergencia”. Indicó que “se encontró además, índices de insatisfacción menores de 0,20 en las dimensiones capacidades médicas en consulta ambulatoria; en contraste, los mayores índices de insatisfacción se encontraron en las

dimensiones de higiene durante los años 2009 (0,25) y 2010 (0,25), y otros en emergencia durante el 2009 (0,25)”

(...) Conocer el grado de satisfacción (o insatisfacción) del paciente (usuario externo) constituye un elemento necesario para garantizar la calidad, y debe ser uno de los indicadores reportados por los establecimientos de salud” (Shimabuku, et al., 2014).

Calidad en los servicios de salud y satisfacción del paciente están estrechamente relacionados; el grado de satisfacción del acompañante del paciente pediátrico cumple una función importante en la atención médica; se trata, en primer lugar, de un juicio sobre la calidad de la atención, que incorpora las expectativas y percepciones del paciente; en segundo lugar, se trata de un resultado de la atención: un aspecto del bienestar psicológico del paciente y también un signo de éxito para la institución sanitaria; en tercer lugar, la satisfacción del paciente asegura que cumpla su tratamiento, alentando a los pacientes en la búsqueda de atención y para que colaboren en lograr su mejoría; por extensión, mala calidad de la atención se asocia con insatisfacción del paciente, lo cual se refleja en quejas, reclamos y denuncias en los medios de comunicación, impacto en la sociedad, desprestigio de las instituciones y, en algunos casos, en procesos judiciales . (Shimabuku et al., 2014)

En el plan estratégico institucional 2014-2017 y en el Plan de Trabajo Institucional del año 2015, de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, se evidencia la existencia del problema a investigar, ya que dentro de las debilidades se encuentra la desaprobación de la población en un 70%, con referencia a la calidad del servicio que presta la indicada institución.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la motivación del personal y la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015?

1.3. Justificación

La atención que se brinda en las instituciones públicas por parte de los trabajadores puede influir generando resultados negativos; entre estos, por ejemplo, está la calidad del servicio (satisfacción o insatisfacción), percibida por el usuario. Sin embargo, tal satisfacción (que ha sido experimentada), no resulta la única o exclusiva variable que conlleva (motiva) al usuario externo continuar solicitando los servicios que brindan las instituciones públicas; pues la provisión de dicho servicio y la forma en el proceso, también repercuten con gran impacto en tal decisión.

Desde el punto de vista social la ciudadanía es el eje fundamental para el desarrollo del País, por tanto, en la administración pública debe existir el compromiso constante de brindar un servicio confiable, oportuno, efectivo e igualitario.

La investigación se justifica desde este punto de vista porque pretende explicar que la motivación del personal que trabaja en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, juega un rol importante y que resulta determinante para lograr la satisfacción de los usuarios, basándose en aquel principio ético, denominado “preocupación por el otro”, representado por los usuarios externos.

El presente estudio resultó importante porque no sólo permitió conocer cuál es la situación de la atención al usuario externo en la Fiscalía Provincial Mixta de

Leymebamba, sino que, a través de dichos resultados, aunado a la experiencia práctica en tal servicio, nos conllevó a sentar las bases que sirvan para mejorar el mismo.

En la gestión del sector público los responsables de las entidades deben ser testigos fehacientes de las dificultades que se puedan presentar en la prestación del servicio, teniendo como repercusión la pérdida o disminución de los usuarios, toda vez que la calidad de aquellos servicios que prestan los trabajadores se valora en el proceso que conlleva el ejercicio profesional; es decir los profesionales del sector público deben estar motivados y así cumplir bien e identificarse con el trabajo que realizan, para que de esta manera se pueda conocer la sensación de satisfacción que se está dando al usuario externo, y permita buscar, con posteriores investigaciones las soluciones que ameriten reducir al máximo las pérdidas por la mala calidad percibida o la satisfacción experimentada por parte de éstos.

1.4. Antecedentes

1.4.1. Internacionales.

Sánchez (2012), estudió acerca de: “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León” (p.1). En relación a la metodología tuvo presente los siguiente:

El tipo de investigación que se llevó a cabo fue de tipo analítico descriptivo y transversal ya que se buscó conocer el nivel de satisfacción con el servicio de consulta externa en el periodo de estudio, se aplicó una encuesta adaptada del programa SICALIDAD de 28 ítems de satisfacción a los usuarios de la consulta externa al momento de salir de la unidad, es decir después de haber utilizado el servicio . (Sánchez, 2012, p.23)

“El tipo de investigación que se llevó a cabo fue de tipo descriptivo, transversal y asociación ya que se buscó conocer el nivel de satisfacción con el servicio de consulta externa en el periodo de estudio” (Sánchez, 2012, p.23).

En cuanto a la muestra de estudio el autor considero: “La totalidad de los derechohabientes, se tomó una muestra de 246 usuarios de la unidad de medicina familiar” (Sánchez, 2012, p.23).

“En este estudio se aplicó una encuesta de satisfacción adaptada de la encuesta de usuarios de SICALIDAD, la misma que fue consultada con expertos en calidad y avalada por la institución donde se realizó la investigación, a sugerencia de esta institución se agregaron varios reactivos (...) (Sánchez, 2012, p.23).

Entre los principales resultados que obtuvo el autor se consideró:

“El 74.8 % de los usuarios expresó estar satisfecho con la atención medica recibida y un 25.2% señaló no estar satisfecho; este porcentaje de satisfacción está por debajo de lo reportado por encuestas internas de satisfacción general como la reportada por el IMSS en 2011 de 78 %, y del ISSSTE de consulta externa 2008 (81.9%)” (Sánchez, 2012, p. 43).

Entre las principales conclusiones a las que llegó el autor tenemos:

“(...) la satisfacción percibida por el usuario de la consulta externa en esta institución está asociada a dimensiones como la infraestructura en donde se percibió en general las instalaciones como muy confortables (...). (Sánchez, 2012, p. 67).

“Se encontró asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta (valor de p 0.000), en donde el 85 % de los usuarios señaló que este tiempo les pareció entre bueno y muy bueno, un 70.3 % mencionó que la consulta duró entre 11 a 15 minutos lo que concuerda con los referentes nacionales e internacionales de calidad” (Sánchez, 2012, p.67).

“(...) no se encontró relación de la satisfacción con los tiempos de espera en sala ya que a pesar de que un 54.5 % señaló que ésta espera les pareció corta, existe otro 34.6 % que percibió que esta espera fue entre larga y muy larga, es de destacar que 29.3 % respondió que tuvo que esperar de 1 hora a más de 2 horas para ser consultado por el médico” (Sánchez, 2012, p.67).

Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramirez (2013), en la revista científica editada por la Universidad Autónoma de México, cuyo título es: “Expectativas y experiencias de los usuarios del sistema de salud en México” (p.1). Los puntos importantes que los autores consideraron en la investigación fueron que:

La satisfacción, fue una valoración hecha a partir de la percepción del bienestar subjetivo de los informantes, que desde las dos metodologías, fue alto; esta apreciación se explicó por la llamada paradoja de las aspiraciones, que es un punto de vista subjetivo como un nuevo ángulo para responder una pregunta recurrente en debates sobre gobiernos, empresas y organizaciones: ¿Por qué las poblaciones latinoamericanas, que sufren continuos y crecientes deterioros en su calidad de vida, se sienten satisfechas y optimistas en relación con tal condición y son benevolentes con los que se las procuran? . (Hamui, 2013, p.104)

“La satisfacción expresada en el plano cognitivo del bienestar subjetivo, se explicó en eventos del corto plazo, donde se relacionó con aspectos específicos de la vida, como la atención médica que en el Modelo II comprendió el itinerario de la atención sanitaria” (Hamui, 2013, p.104). “Los aspectos específicos pueden ser permanentes cuando satisfacen los llamados “dominios de vida”, o transitorios, temporales como por ejemplo, los eventos ocurridos en el Itinerario de atención hospitalaria, donde usuarios y acompañantes experimentaron la vida como un todo, (p.104)

1.4.2. Nacionales.

Alvitez & Ramirez (2013), en su tesis titulada: “Relación entre el Programa de Compensación e Incentivos y la Motivación en los Empleados de la Empresa del Grupo Almer, Trujillo” (p.1). En cuanto se refiere a la parte metodológica consideró lo siguiente:

“La población la comprendió los empleados del Grupo Almer, que son un total de 10 empleados, por la naturaleza de la investigación el total de la muestra fueron los 10 empleados” (Alvitez, 2013, p.33).

Las conclusiones principales a las que abordó el investigador fueron:

“Se ha determinado que existe relación directa entre el Programa de Incentivos y Compensación de la Empresa con la Motivación de los Empleados; mientras mayor son los incentivos y compensaciones el nivel de motivación es mayor, (...)” (Alvitez, 2013, p.103).

“Se describe al Programa de Incentivos y Compensaciones empleado por la empresa del Grupo Almer como muy básico, por no decir inexistente, utiliza únicamente el sueldo como motivación, el cual al ser bajo no genera motivación y más aún si no es complementado con otro tipo de incentivos y/o compensaciones económicas y/o no económicas” (Alvitez, 2013, p.103).

“(...); 28% de los empleados se sienten muy satisfechos, mientras que 12% se sienten satisfechos, 38% no sienten ni satisfacción, ni insatisfacción, 9% sienten insatisfacción y 13% siente mucha insatisfacción con la motivación que la empresa les genera” (Alvitez, 2013, p.103)

Analizando las conclusiones podríamos decir que hay de alguna manera una insatisfacción considerable por algunos trabajadores en relación a los incentivos laborales, falencia que repercute directamente con el grado motivacional de los trabajadores, ya que existe una relación directamente entre el sueldo y la motivación; en otras palabras cuanto mayor sean los incentivos laborales, mayor será la motivación y el grado de compromiso de los trabajadores al realizar sus labores.

Como aporte al presente estudio tenemos que los incentivos laborales elevan el grado de satisfacción del personal que labora en una institución y esto es muy importante, debido a que influye significativamente en el proceso de motivación y por ende esto repercutirá en el servicio que ellos prestan a los usuarios externos.

Ninamango (2014), realizó un estudio relacionado a: “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” (p.1). En cuanto a la metodología el autor consideró:

“(…) corresponde a un estudio de diseño descriptivo, cualitativo, observacional y de corte transversal” (Ninamango, 2014, p.18).

En cuanto a la muestra de estudio, en la indicada investigación consideró “N = 570, ya que en el mes de enero del 2013 se observó 2289 pacientes y según el MINSA 2011 se recomienda un período no menor de 7 ni mayor a 14 días de acuerdo a los días establecidos en el establecimiento de salud”. (Ninamango, 2014, p. 19).

En relación a los resultados con respecto a la satisfacción global y la satisfacción por dimensiones, el autor obtuvo que existe “(…) una insatisfacción global en todos sus niveles con un 83.9% de insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: fiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%) (Ninamango, 2014, pp. 28-29)

El autor llegó a las siguientes conclusiones:

“Los pacientes que se atienden en la consulta externa de medicina interna HNAL presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento” (Ninamango, 2014, p.38).

“La capacidad de respuesta es la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de la confiabilidad, aspectos tangibles, empatía y seguridad desde la óptica de los usuarios que asisten a la consulta externa de Medicina Interna en el HNAL” (Ninamango, 2014, p.38).

“Existen diferencias significativas ($p < 0.000$) respecto a lo que los usuarios esperan (expectativas) y lo que reciben (percepciones) sobre la calidad del servicio que se oferta en el Consultorio externo de Medicina Interna en el HNAL” (Ninamango, 2014, p.38).

“No se encontraron diferencias significativas entre la satisfacción global y los factores sociodemográficos estudiados (...), respecto a la calidad de servicio que se oferta en los consultorios externos del servicio de medicina Interna del HNAL” (Ninamango, 2014, p.38).

Larico (2015), estudio acerca de: “Factores Motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Román – Juliaca” (p.1.). En cuanto a la metodología el autor consideró:

El método de investigación en la indicada investigación fue el “método hipotético correclacional” (Larico, 2015, p.53).

“La población estará constituida por todos los trabajadores de la Municipalidad de San Román – Juliaca en el 2014 siendo un total de 631 trabajadores” (Larico, 2015, p.53).

Entre las conclusiones a las que abordó el investigador tenemos a las siguientes:

“Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román” (Larico, p.132).

“Se evidenció relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores (...)” (Larico, p.132).

“Se encontró relación significativa entre los incentivos que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores (...)” (Larico, p.132).

“Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico y estima como amor al trabajo, autorrealización, puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores (...)” (Larico, p.132).

1.4.3. Regionales.

García (2014), realizó un trabajo de investigación titulado: “Motivación y satisfacción del usuario externo en la oficina de economía de la Universidad

Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas” (p.1). Las apreciaciones que realiza el investigador es que el personal se encuentra desmotivado debido a que la Dirección General no reconoce sus metas alcanzadas, la remuneración no está establecido de acuerdo a las responsabilidades de cada trabajador; los usuarios atendidos en los servicios educativos de la universidad, se encuentran insatisfechos debido a que consideran que el personal que labora no cuenta con las características necesarias para desempeñar sus funciones, estos no tienen una correcta actitud frente a la necesidad y el tiempo de espera por las trámites que resultan ser muy prolongados trayendo consigo malestar a los usuarios. Existiendo una relación de la motivación del personal y la satisfacción del usuario externo de acuerdo a r de Pearson (0,481), la cual es moderada.

En este contexto, percibimos que el personal que labora en la indicada institución se encuentran totalmente desmotivados, ya que no se les reconoce de alguna manera por la labor que realizan; en tal sentido podemos argumentar que el descontento que tienen refleja de alguna manera en la mala atención que dan a los usuarios externos. Por lo tanto esto debe servir de reflexión por parte de los jefes inmediatos a fin de revertir esta situación y cambiar en ciertas actitudes, en la que no solamente les interese las metas que se debe cumplir en la institución, sino que es muy importante que tengan en cuenta a la persona humana, ya que tienen una serie de sentimientos.

1.5. Objetivos

1.5.1. General.

Determinar la relación existente entre la motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015 y la satisfacción del usuario externo atendido en la referida institución.

1.5.2. Específicos.

- a. Conocer el nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015.
- b. Diagnosticar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015.
- c. Establecer la relación entre la motivación del personal con el nivel de satisfacción de los usuarios externos en su dimensión fiabilidad en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015.
- d. Relacionar el nivel de motivación del personal con el nivel de satisfacción de los usuarios externos, en su dimensión capacidad de respuesta en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015.
- e. Precisar la relación del nivel de motivación del personal con el nivel de satisfacción de los usuarios externos, en su dimensión seguridad en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015.
- f. Establecer la relación entre la motivación del personal con el nivel de satisfacción de los usuarios externos, en su dimensión empatía en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015.
- g. Determinar la relación entre el nivel de motivación del personal con el nivel de satisfacción de los usuarios externos, en la dimensión aspectos tangibles en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

2.1. La Motivación

2.1.1. Teorías.

En cuanto se refiere a la motivación existen diferentes teorías tales como: La Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow, La Teoría del Factor Dual de Herzberg, Teoría de los tres factores de MacClelland, Teoría X y Teoría Y de McGregor, Teoría de las expectativas, Teoría ERC de Alderfer, Teoría de la fijación de metas de Edwuin Locke y la Teoría de la Equidad de Stan.

2.1.1.1. Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow.

Maslow es prácticamente el primero en dar las pautas correspondientes y necesarias para clasificar las motivaciones humanas y vislumbrar algunos aspectos de la conducta. Los seres humanos satisfacen sus necesidades en orden ascendente desde las más básicas a las más complejas. Es decir que tienen que estar conscientes que el primer peldaño lo han logrado para que aspiren al siguiente peldaño hasta llegar a la cúspide.

Según Sánchez, et al. (2011), “Abraham F. Maslow propone que los factores que motivan a una persona a hacer algo aparecen de una manera escalonada. Así, las necesidades se dividen en cinco categorías que a su vez se estratifican en una jerarquía” (p.245).

Para Sánchez, et al. (2011) Estas necesidades son:

“Necesidades fisiológicas: Son las necesidades más básicas, como la alimentación o el sexo; están relacionadas con la propia supervivencia del

individuo; conseguir un contrato de trabajo (aún eventual) permite satisfacer estas necesidades” (p.245)

Necesidades de seguridad: Son aquellas que hacen referencia a la protección frente a las amenazas que ponen en peligro la seguridad personal o material; cuando el contrato de trabajo pasa a ser indefinido, el individuo se siente más seguro frente a la adversidad (despido) lo que permite embarcarse en empresas más grandes, como la compra de una vivienda (hipoteca) . (pp.245-246)

Necesidades sociales: Son las que hacen referencia a la necesidad de las personas de relacionarse con otras personas; una vez que un individuo se ha asentado en una organización (mediante el logro de un contrato de trabajo indefinido) nace la necesidad de relacionarse con las demás; esta necesidad debe entenderse no como el mero contacto con otras personas, sino como el sentimiento de pertenencia a un grupo .p.246)

Necesidades de estima: Son aquellas que están relacionadas con el conocimiento que las personas obtienen de quienes las rodean; cuando se pertenece a un grupo, se busca la propia individualización dentro de este; es decir, ser reconocido por las características que hacen al individuo diferente y único dentro del grupo al que pertenece . (p.246)

“Necesidades de autorrealización: Hacen referencia al sentimiento de haber desarrollado las propias cualidades, el propio potencial; aquí, la pregunta a la que se trata de dar respuesta es ¿soy feliz con lo que hago?” (p.246).

2.1.1.2. Teoría del Factor Dual de Herzberg.

“La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción” (Andrade, Torres, Ocampo, & Alcalá, 2010).

“La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente” (Andrade, 2010).

“Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas” (Andrade, 2010).

Factores higiénicos.

“Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados” (Andrade, 2010).

Algunos de los principales factores higiénicos vienen siendo: el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc., Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que los trabajadores se desempeñen mejor y de forma más eficiente, se puede premiar e incentivar salarialmente, es decir, se incentiva a la persona a llevar a cabo un cambio en el trabajo . (Andrade, 2010)

Al respecto Herzberg (citado en Andrade, 2010) indica que “cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción” (Andrade, 2010).

Factores motivacionales.

“Son aquellas variables que están bajo el control del individuo, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña” (Andrade, 2010).

“Los factores motivacionales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo” (Andrade, 2010). “Las tareas y cargos deben ser diseñadas para atender a los principios de eficiencia y de beneficio económico; sin embargo, deben atender también a las necesidades motivacionales de los trabajadores, creando oportunidades de desarrollo intrínseco, fomentando la creatividad y el crecimiento integro” (Andrade, 2010).

Factores de satisfacción y Factores de insatisfacción.

“Herzberg afirma que: La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción” (Andrade, 2010). “La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de satisfacción” (Andrade, 2010).

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento de tareas, también llamado enriquecimiento del cargo, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal. Sin embargo, la teoría de Herzberg no fue aceptada por todos . (Andrade, 2010).

Para Amorós (2007), la teoría de la motivación-higiene posee las siguientes críticas:

“El procedimiento limitado por su autor está muy limitado por su metodología; cuando las cosas marchan bien las personas se atribuyen el crédito, a ellas mismas, en caso contrario, culpan al ambiente externo del fracaso” (p.84).

“De igual manera su confiabilidad se ha cuestionado, porque al necesitar los clasificadores de interpretación, se corre el riesgo que los resultados se contaminen, al ser susceptible a la interpretación” (p.84).

“Esta teoría brinda una satisfacción en el trabajo, más no es en realidad una teoría de la motivación” (p.84).

“No se emplearon medidas totales de la satisfacción, es decir, que a una persona podría disgustarle parte de su trabajo, pero aún puede aceptar que su trabajo es aceptable” (p.84).

“Esta teoría es inconsistente con la previa investigación, además ignora las variables situacionales” (p.84).

“Se asume que asiste la relación entre satisfacción y productividad pero en su metodología solamente buscó la satisfacción” (p.84).

2.1.1.3. Teoría de los tres factores de MacClelland.

Siguiendo a Amorós (2007), MacClelland sostuvo que todos los individuos poseen:

“Necesidades de logro: Se refiere al esfuerzo de sobresalir, el logro en relación, con un grupo de estándares, la lucha por el éxito” (p.86).

“Necesidades de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere a la manera de tener impacto, de influir y controlar a los demás” (p.86).

“Necesidades de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización” (p.86).

“Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas” (p.86).

2.1.1.4. Teoría X y Teoría Y de McGregor.

Martínez, Celiz, & Ramírez (2012) indica que:

Macgregor en El Lado Humano de las Organizaciones, expone los sustentos de la Teoría X y de la Teoría Y; cada una de estas se contraponen; en la Teoría X se explica que los directivos de las organizaciones consideran que los trabajadores tienen un gran rendimiento o ejecutan sus tareas bajo presión, ya que según la teoría X los trabajadores necesitan ser dirigidos o mandados por una autoridad superior ya que los trabajadores no están a gusto con su trabajo y por ello se debe aplicar amenazas y debe ordenárseles que cumplan sus funciones . (p.4)

Por el contrario, en la teoría Y se cree fielmente en el hombre y sus capacidades, está basada en los valores humanos, según esta teoría la organización debe crear condiciones para que las personas logren con la mayor facilidad sus objetivos individuales y de ese modo dirigir sus esfuerzos hacia los objetivos de la organización; en esta teoría los gerentes creen que los subordinados se encuentran a gusto con sus empleos y los empleados se esforzaran para lograr todos los objetivos de la organización; además, mientras se les recompense a los trabajadores estos se afinaran cada vez más con la organización . (p.4)

En las organizaciones actuales los directivos deben crear condiciones saludables para que los trabajadores desarrollen sus funciones, es decir que deben tener en cuenta ciertas estrategias a fin de motivarles de alguna manera a sus colaboradores, evitar el autoritarismo, y la sumisión, más bien darles

oportunidad a fin de que sean partícipes de alguna manera en la toma de decisiones; si esto se daría en las instituciones estamos seguros que de alguna manera los objetivos serán cumplidos.

2.1.1.5. Teoría de las expectativas.

Al respecto Marrugo & Perez (2012), considera que:

El modelo motivacional de Víctor Vroom explica que la motivación del ser humano, es el resultado de multiplicar tres factores: Valencia: es el nivel de deseo de una persona por alcanzar una meta u objetivo, este nivel varía de persona en persona y es posible que varíe en el transcurso del tiempo, ya que está condicionada por la experiencia del individuo” (p.19). El rango de valores que admite la valencia es entre -1 y 1, cuando una persona no quiere llegar a un determinado resultado, el valor adoptado es -1, cuando el resultado le es indiferente, el valor es 0, y cuando la persona pretende alcanzar un objetivo, su valor será 1; de esta manera se medirá, la valencia de los objetivos. Expectativa: es la convicción que posee la persona de que el esfuerzo con que trabaje producirá el efecto deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma: Si la persona considera que posee la capacidad para lograr el objetivo le asignará al mismo una expectativa alta; en caso contrario, le asignará una expectativa baja. Las expectativas son medidas con una variación entre 0 y 1. Instrumental: representada por el juicio que realiza la persona de que la empresa valorará y recompensará su trabajo realizado. El valor asignado a este varía entre 0 y 1 .(p.19)

Según esta teoría, el ser humano se motiva por sí sola, todo está en su mente, si se plantea una meta, está hasta lograrla; pero es muy importante la recompensa que obtenga para poder seguir luchando por algo que se ha propuesto.

“Esta teoría sostiene que la motivación está en función de la multiplicación de las expectativas, la instrumentalidad y la valencia; conforme cada elemento aumenta, la motivación también aumenta; conforme cada elemento disminuye, la motivación también disminuye” (Marrugo & Perez, 2012, p.21).

2.1.1.6. Teoría de las necesidades humanas de Alderfer.

Al respecto Araya & Pedreros (2013) indica que “Algunos autores señalan que la tipología de necesidades propuesta por Alderfer no se basa en elementos nuevos, sino que se fundamenta en la Teoría de Maslow”. “Aun cuando esto es correcto, se puede argumentar que Alderfer (1969) realiza algunas críticas a la Teoría de Maslow (Naranjo, 2009, citado en Araya & Pedrero, 2013), lo cual lleva a que su trabajo se diferencie en tres aspectos (Bonillo y Nieto, 2002, citado en Araya, 2013, p.47).

“En primer lugar, reduce las cinco necesidades de Maslow a solo tres; estas necesidades son las de existencia (necesidad de bienestar físico), relación (relaciones interpersonales) y crecimiento (desarrollo y crecimiento personal)” (Araya, 2013, p. 48). “En segundo lugar, Alderfer (1969) argumenta que, en la aparición de una nueva necesidad, no es imprescindible que se hayan cubierto (satisfechas) de manera suficiente las inferiores” (Araya, 2013, p.48). “Además, este mismo autor encontró que el movimiento de la jerarquía de necesidades no es solo en orden ascendente, por cuanto las personas pueden retroceder en la jerarquía con el objetivo de satisfacer una necesidad ya satisfecha” (Araya, 2013, p.48).

2.1.1.7. Teoría de la fijación de metas de Edwin Locke.

Para Rivas & López (2012), la teoría de la fijación de las metas “Es una teoría formulada por Locke (1968) en el ámbito de las organizaciones; defiende que la principal fuente de motivación del esfuerzo laboral, es la intención del empleado, de trabajar para conseguir un objetivo o meta; así, los objetivos o

metas que persigue el trabajador, determinan la dirección del comportamiento y tienen un papel energizante” (Rivas & López 2012, p.127).

“ Locke señala que el nivel de rendimiento en el trabajo aumenta: 1) En las situaciones en las que los objetivos están claramente delimitados, son específicos y están establecidos formalmente, 2) Cuando los propios trabajadores participan en la determinación de los objetivos, 3) Cuando se marcan objetivos difíciles (siempre que sean aceptados por el empleado), 4) Cuando los cambios en los valores de los incentivos, van asociados a cambios en los objetivos. Locke afirma que la satisfacción laboral de los empleados dependerá del grado de consecución de los objetivos . (Rivas & López, 2012, p.127).

2.1.1.8. Teoría de la equidad de Adams.

Esta teoría se basa en los procesos de comparación social y en la fuerza motivadora que produce la disonancia cognitiva (Festinger, citado en Rivas & López, 2012, p. 127).

El autor que más ha explicitado esta teoría en el ámbito organizacional es Adams, quien plantea que: a) Los trabajadores valoran sus aportaciones (Ej: experiencia, tiempo, esfuerzo...) y las compensaciones que reciben a cambio (Ej: salario, estatus...). b) El empleado tiende a comparar sus aportaciones y resultados con las aportaciones y resultados obtenidos por otros compañeros; de aquí surge un juicio de equidad o de falta de equidad c) El juicio de falta de equidad da lugar a una tensión que motiva al sujeto a intentar reducirla . (Rivas & López, 2012, p.127)

La equidad es muy importante en las organizaciones, tratándoles por igual a los trabajadores, sin discriminación alguna, es decir que deben ser retribuidos

económicamente de acuerdo a su experiencia, a su empeño y al logro de los objetivos de la institución.

2.1.2. Definiciones.

Según Stephen y Robbins (citado en Alvitez & Ramirez, 2013), “la motivación son procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta” (p.15).

Para García (citado en Alvitez, 2013), “la motivación es un estado anímico que predispone al individuo a esforzarse para alcanzar alguna meta que desea” (p.15).

En cambio, para Chiavenato (citado en Alvitez, 2013) “La motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y situaciones que lo rodea”.

Santrock (2011, p.432, citado en Naranjo, 2009), considera que “la motivación es el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hace; el comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (p.153).

Para Ajello (2003, citado en Naranjo, 2009), “la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte” (p.153).

Siguiendo a Bisquerra (2000, p.165, citado en Naranjo, 2009) “La motivación es un constructo teórico-hipotético que designa un proceso complejo que causa la conducta” (p.154). “En la motivación intervienen múltiples variables (biológicas y adquiridas) que influyen en la activación, direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a lograr determinadas metas”(p.154).

Al respecto Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004, citado en Naranjos, 2009) indican que a la motivación “podríamos entenderla como proceso que explica el inicio, dirección, intensidad y perseverancia de la conducta encaminada hacia el logro de una meta, modulado por las percepciones que los sujetos tienen de sí mismos y por las tareas a las que se tienen que enfrentar” (p.154).

Según Pritchard y Campbell la motivación es “un término que implica: a) la decisión de iniciar el esfuerzo para realizar una determinada tarea, b) la decisión de realizar un determinado nivel de esfuerzo, y c) la decisión de persistir en ese esfuerzo durante un determinado período de tiempo” (Campbell y Pritchard, 1976, 65, citado en Rivas & López, 2012, p.123).

Para Selenis (2006), “la motivación es el conjunto de factores que provocan, encauzan y sustentan la conducta humana, sin olvidar un aspecto de suma importancia: su aspecto cambiante en el individuo; al irse satisfaciendo uno de los factores, otro pasará a ser el factor dominante de la motivación, y precisamente es a ese estudio al cual debe abocarse la gerencia de cualquier empresa, porque de ello dependerá el resultado positivo en productividad lográndose con un sistema de motivación bien diseñado” (pp.112-113).

Munduate (1984, citado en Moya, 2011) refiere que “la motivación se relaciona con la conducta del trabajador y su rendimiento, implica la direccionalidad hacia una meta o varias metas y existen diferencias individuales en cuanto a factores psicológicos, biológicos y ambientales que inciden en la misma” (p.8)

2.2. Motivación del personal

Según Sánchez, et al., (2011), “la motivación en el trabajo se entiende como el proceso que impulsa a un empleado a realizar un gran esfuerzo o a comportarse de una determinada manera con la intención de lograr los objetivos

marcados por la empresa, teniendo en cuenta la satisfacción de sus necesidades individuales” (p.244).

2.2.1. Dimensiones de la motivación del personal

Selenis (2006) propone las siguientes dimensiones para la motivación laboral:

“Expectativas: Está representada por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado” (Selenis, 2006)

“Estima: Consideración que se tiene de algo o alguien. Se trata del afecto, la simpatía o el apego que surgen por las características o la calidad de aquel o aquello” (Selenis, 2006)

“Condiciones de trabajo: El ambiente debe ser confortable, que ofrezca seguridad, que no tenga excesivos mecanismos de supervisión, control o vigilancia, que permita cierta movilidad interpretada como libertad, teniendo todos los instrumentos necesarios para un buen desempeño en sus funciones” (Selenis, 2006).

“Relaciones interpersonales: Conformado por los deseos sociales y los deseos de status que exigen la interacción con otras personas, para poder satisfacer las necesidades, en este caso coinciden con el nivel de Maslow de las necesidades sociales y el nivel de ego o de la estima” (Selenis, 2006)

2.3 Satisfacción del usuario externo

2.3.1. Teorías

2.3.1.1. Teoría de los dos factores.

“La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente” (Carmona, 1988, p.55).

“La Teoría de la motivación-higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen satisfacción” (Amador, 2013). “La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente” (Amador, 2013).

2.3.1.2. Teoría de sistemas y los procesos de atención.

Según Bertalanffy y Cháves (citado en Huiza, 2003) “se ha definido a un sistema como un conjunto de elementos interrelacionados orientados a metas comunes” (p.14). “Los sistemas pueden clasificarse en abiertos o cerrados; éstos últimos, son los que no guardan relación con el medio; los primeros (sistemas biológicos o sociales) intercambian información y recursos con el medio, lo modifican, y son modificados por él” (Huiza, 2003, p.14).

“Los elementos de los sistemas abiertos es su interrelación permanente, de tal modo que un cambio en el estado de cualquier elemento induce otros cambios en el estado de los demás elementos” (Huiza, 2003, p.14). “Por este motivo, una prueba esencial de la relación de los sistemas es la existencia de patrones, flujos de información y cierto grado de estabilidad” (Huiza, 2003, p.14).

2.3.1.3. Teoría de la no confirmación de las expectativas.

Para Shi; Holahan; y Jurkat (2004, citado en Hernández, 2011, p. 355):

Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación

negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido . (p.355)

2.3.1.4. Descontento potencial.

“Empieza a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado, y considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma” (Hernández, 2011, p.355). “Este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y potencial; en el externo el cliente presenta sus quejas ante las instancias que le puedan dar solución; en el potencial, el cliente no presenta públicamente su queja, sin embargo, está insatisfecho con el servicio” (Hernández, 2011, p.355).

2.3.1.5. Análisis de disponibilidad.

“Se encarga básicamente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan; está conformada por cuatro medidas independientes, que se refieren a la probabilidad de la satisfacción de una demanda específica, se miden los desempeños de: adquisición, circulación, biblioteca y al usuario” (Hernández, 2011, p.355). “Estas medidas se cruzan con parámetros de evaluación: número total de demandas en el período de estudio; demandas satisfechas; demandas no satisfechas por fallas: en la adquisición, en la circulación, en la biblioteca y por el usuario” (Oberhofer, 1981, citado en Hernández, 2011, p.356).

2.3.1.6. Medición de la calidad percibida.

“Fue desarrollada por Cronin y Taylor (1992, citado en Hernández, 2011), indica que “a diferencia del modelo de no confirmación, este modelo sólo se basa en percepciones; según esta tendencia los clientes forman sus percepciones sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en

múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio” (p.356).

2.3.2. Definiciones.

2.3.2.1. Satisfacción del usuario.

Huisa (2003), “la satisfacción del usuario externo implica una práctica racional o cognoscitiva, que se produce entre la comparación de las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización” (p.49). “Estos elementos son condicionantes para que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes contextos” (Huisa, 2003, p.49).

Asimismo, Delbanco & Daley (citado en Huisa, 2003), indica que los autores refieren que “la satisfacción del usuario externo es el resultado más importante de prestación del servicio de excelente calidad, ya que influye de manera determinante en su comportamiento” (p.50). Para estos autores la satisfacción del usuario puede influir en que el usuario regrese o no al prestador de servicios y que el usuario recomiende o no estos servicios a los demás.

Thompson y Col (citado en Huisa, 2003), indican que “la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas” (p.51). “El usuario estará satisfecho cuando los servicios lleguen a cubrir o exceden sus expectativas; si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene el acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes” (Huisa, 2003). En tal sentido si se brinda un buen servicio entonces se tiene la seguridad que el usuario también lo perciba y por consiguiente esté satisfecho con el servicio que ha recibido.

Para Hernández (2011) “(...), la satisfacción de usuarios de la información es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales,

materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información” (p.353). “Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos” (Hernández, 2011, p.353).

La satisfacción del usuario se percibe cuando éste indica conformidad con el servicio, en la cual no se queja, más bien se expresa positivamente de la atención recibida; en tal sentido los trabajadores debemos tener en cuenta que la razón de ser en una organización prestadora de servicios es el usuario por tanto se debe tratar en forma cordial, ser empáticos, ponerse en el lugar del usuario, mantener relaciones interpersonales adecuadas, dialogar con asertividad.

La satisfacción del usuario o consumidor ha sido explicada por diversos autores; siendo utilizada por economistas, sociólogos y psicólogos para indicar la efectividad del marketing, reflejar el bienestar de la sociedad y para indicar el sentimiento emocional de los individuos respectivamente (Tse, Nocosia & Wilton, 1990, citado en (Vergara, 2014, p.46).

“Entre otras conceptualizaciones, la satisfacción del usuario ha sido definida; a) en función de las expectativas asociadas al consumo o servicio y su confirmación o no confirmación (Bearden & Tell, 1983; Olivier & Swuan, 1989; Bitner, 1990, citado en Vergara, 2014, p.46), b) “en función de la evaluación de la discrepancia entre expectativa y rendimiento percibido (Oliver, 1980; Tse & Wilton, 1988, citado en Vergara, 2014, p.46)”, c) “como juicio o evaluación global determinado por respuestas afectivas y/o cognitivas relacionadas al uso o consumo de productos o servicios (Oliver 1981; Woofruff y Cols, 1983, Mano & Oliver 1993; Price y cols., 1995, citado en Vergara, 2014, p.46), d) “en función de la comparación de costo-beneficio de la compra, o uso de un bien o servicio en relación a consecuencias anticipadas (Churchill & Surprenant, 1982, citado en Vergara, 2014, p.46), e) “como un proceso multidimensional, dinámico y complejo

que incluye actividades cognitivas, afectivas y fisiológicas o conductuales” (Vergara, 2014, p.46).

2.2.3. Dimensiones de la satisfacción del usuario externo

En realidad, la calidad de los servicios está ligada a la satisfacción del usuario, en tal sentido lo que se va a tener en cuenta es las dimensiones de la calidad del servicio que repercutirá en la satisfacción del usuario externo.

Para Vergara (2011) “Existen distintas investigaciones que se refieren a las dimensiones que los usuarios utilizan como criterio para evaluar el desempeño de un servicio”. “Una investigación pionera fue la de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 y 1994) donde se identificó cinco dimensiones específicas de calidad del servicio que aplican a lo largo de una variedad de contextos de servicio; las cinco dimensiones son mostradas como motivadoras de la calidad del servicio en sus estudios acerca del SERVQUAL, instrumento que mide la calidad del servicio” (Vergara, 2014, p. 50). Las cinco dimensiones planteadas por Parasuraman et al. (1988 y 1994) son las siguientes:

“Confiabilidad: Capacidad para ejecutar el servicio prometido en forma digna de confianza y con precisión” (Parasuraman, citado en Vergara, 2014, p.51).

“Sensibilidad: Disposición a ayudar a los clientes y proporcionar un servicio expedito” (Parasuraman, citado en Vergara, 2014, p.51).

“Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad” (Parasuraman, citado en Vergara, 2014, p.51).

“Empatía: Cuidado, atención individualizada dada a los clientes” (Parasuraman, citado en Vergara, 2014, p.51).

“Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales impresos”. (Parasuraman, citado en Vergara, 2014, p.51)

Según la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, aprobada con Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA encontramos las siguientes dimensiones:

“Fiabilidad: Viene a ser la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido” (MINSA, 2011).

“Capacidad de respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable” (MINSA, 2011).

“Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación del servicio demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza” (MINSA, 2011).

“Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro” (MINSA, 2011).

“Aspectos tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad” (MINSA, 2011).

Teniendo en cuenta que el Ministerio Público, específicamente las Fiscalías tienen cierta similitud en cuanto a que también brindan servicios al igual que el Ministerio de Salud, entonces se ha tomado en cuenta en este estudio las mismas dimensiones propuestas por el MINSA que son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

2.4. Marco conceptual

Desempeño.

“El desempeño es toda acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, de lo que se le ha designado como responsabilidad y que será medido en base a su ejecución” (Marrugo & Perez, 2012). “Lo que define el desempeño es la evaluación del desempeño del individuo y que para maximizar la motivación, la gente necesita percibir que el esfuerzo que ejerce, conduce a una evaluación favorable del desempeño y que ésta guiará a las recompensas que valorará” (Marrugo & Perez, 2012, p.30).

Expectativas.

“Está representando por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado; en otras palabras, la expectativa es la probabilidad de ocurrencia del resultado deseado” (Marrugo & Perez, 2012, p.30).

Gestión humana.

“La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado” (Marrugo & Perez, 2012, p.30).

Motivación.

Se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual, la motivación se refiere al esfuerzo ejercido hacia cualquier objetivo, enfatizando básicamente en los objetivos organizacionales porque nuestro enfoque está en el comportamiento

relacionado con el trabajo, el que es causado por necesidades dentro del individuo y que es orientado en función de los objetivos que pueden satisfacer esas necesidades, las necesidades motivan al comportamiento humano, dándole dirección y contenido . (Marrugo & Perez, 2012, p.30).

Personal.

“Es el grupo de personas (trabajadores) que tienen a disposición una empresa o parte de ella (departamentos de la empresa)” (Marrugo & Perez, 2012, p.30).

Recurso Humano.

“Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o fines de lucro y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas” (ESAN, s.f.).

Rendimiento.

“Hace referencia al resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad, donde el término unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización” (Marrugo & Perez, 2012, p.30).

Usuario.

“Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información” (Hernández, 2011, p.349)

Calidad.

Según las Normas ISSO 9000 “la calidad como la integración de las características que determinan en qué grado un producto o servicio satisface las necesidades de su consumidor”.

La calidad “Es un proceso de mejora permanente, mediante el cual las áreas de una empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas participando activamente en el mejoramiento de los productos o en la prestación de los servicios” (Álvarez 2006, citado en Solorzano & Aceves, s.f).

Calidad de atención.

“Referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades” (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Calidad de servicio.

“Es una medida de que tan bien el nivel de servicio suministrado coincide con las expectativas del cliente; entregar calidad de servicio significa alcanzar las expectativas del cliente sobre una base consistente” (SGP, 2013).

Para Suraman (1999, citado en Peralta, 2006), “define calidad de servicio sencillamente como la discrepancia entre el servicio esperado y el servicio recibido” (p.199).

Servicio.

“Kopler define el servicio como cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra y que es en esencia intangible, no dando origen a propiedad de algo” (p.196).

Capacidad de atención.

“Incluye los aspectos relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a la ciudadanía” (SGP, 2013).

Satisfacción de un cliente.

“Desde la postura norteamericana, la satisfacción de un cliente es el resultado de las percepciones a lo largo de la recepción del servicio, menos las expectativas que el cliente tenía al entrar en contacto con la actividad de servicio” (Huete, 2001, citado en Peralta, 2006, p.199).

Satisfacción del usuario externo.

“Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece” (Ministerio de Salud [MINSA] , 2011, p.14).

Servidor público.

“Se considera como servidor público a todo funcionario, servidor o empleado de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre o al servicio del Estado” (Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 27815, del 12.08.2002).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de investigación

H_i: El nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015, se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario externo.

3.2. Variables

- Variable 1: Motivación del personal
- Variable 2: Satisfacción del usuario externo

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. *Motivación del personal*

Según Sánchez, et al., (2011), “la motivación en el trabajo se entiende como el proceso que impulsa a un empleado a realizar un gran esfuerzo o a comportarse de una determinada manera con la intención de lograr los objetivos marcados por la empresa, teniendo en cuenta la satisfacción de sus necesidades individuales (p.244).

3.2.1.2. *Satisfacción del usuario externo*

Según Huisa (2003), “la satisfacción del usuario externo implica una práctica racional o cognoscitiva, que se produce entre la comparación de las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización” (p.49).

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. *Motivación del personal.*

El nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba fue evaluada a través de sus dimensiones: expectativas, estima,

condiciones de trabajo y relaciones interpersonales. Para recoger los datos se utilizó una ficha de cuestionario, constituida por 20 ítems.

3.2.2.2. Satisfacción del usuario externo.

Se midió teniendo en cuenta las dimensiones de: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El instrumento es una ficha de cuestionario que está formada por 10 ítems.

3.2.3. Operacionalización de las variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instru mento
Motivación del personal	Expectativas	Responsabilidad	1, 3, 11	Ordinal	Ficha de cuestio nario
		Remuneración	7		
		Progreso laboral	16,18,19		
		Oportunidades	4,14		
	Estima	Reconocimiento	2,13		
		Respeto	5,8,10,15		
	Condiciones de Trabajo	Condiciones físicas	6		
		Equipamiento	12		
Relaciones interpersonales	Comunicación	17			
	Relaciones personales	9,20			
Satisfacción del usuario externo	Fiabilidad	Atención	1, 5	Ordinal	Ficha de cuestio nario
	Capacidad de respuesta	Cumplimiento	4, 9		
		Calidad	3, 10		
	Seguridad	Respeto	6		
	Empatía	Comunicación	1, 7		
Aspectos tangibles	Instalaciones	8			

3.3. Metodología

3.3.1. Tipo de estudio.

El presente trabajo de investigación pertenece al enfoque cuantitativo por que usa la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Según Sánchez & Reyes (1984), definen a la investigación sustantiva,

“Como aquella que responde a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientada, a describir, explicar, predecir o retroceder la realidad, con la cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. En este sentido, podemos afirmar que la investigación sustantiva nos encamina hacia la investigación básica o pura”. “La investigación sustantiva tiene dos niveles: La investigación descriptiva y la investigación explicativa” (p.12)

La presente investigación es de tipo sustantiva en su nivel descriptiva porque a través de ella se conoció el nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba; así mismo el nivel de satisfacción de los usuarios externos, atendidos en la indicada institución.

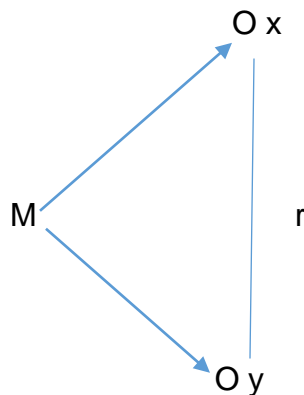
La investigación que se realizó es de tipo descriptiva correlacional porque estadísticamente se determinó que existe relación entre la motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en la indicada institución.

3.3.2. Diseño de estudio.

Según Hernández, Fernandez, & Baptista, (2010), refiere que la “Investigación no experimental: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en el que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

“Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado; es como una fotografía de algo que sucede” (Hernández, et al. 2010, p.151)

El diseño que se aplicó en la presente investigación tiene las características indicadas por Hernández, et al (2010), es decir que es no experimental, transaccional, porque no se manipularon las variables y los datos se recogieron en un solo momento y responde al siguiente esquema:



Denotación:

M = Muestra de la Investigación

Ox = Motivación del personal

Oy = Satisfacción del usuario externo

r = Relación entre variables

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población.

Para Selltiz, et al. (1980, citado en Hernández, et al, 2010) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

Siguiendo a Hernández, et al. (2010) en la presente investigación se designó a dos poblaciones, cuyos miembros tuvieron las mismas características, especificaciones en tal sentido para medir la variable motivación del personal se consideró a todos los trabajadores que laboran en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba que son un total de 5 trabajadores entre género masculino y femenino y, para la variable satisfacción del usuario externo se consideró a todas aquellas personas que han sido atendidos/as en la indicada institución en el mes de noviembre del año 2015, que en total son 102 usuarios de género masculino y femenino.

3.4.2. Muestra.

Según Hernández, et.al (2010), la muestra “es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un sub conjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

A efectos de la presente investigación, se asumió una muestra no probabilística de tipo disponible. Por tanto, la muestra para determinar la motivación del personal estuvo conformada por 5 trabajadores de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba y para la variable satisfacción del usuario externo se consideró a todos los usuarios que se atendieron en el mes de noviembre del año 2015.

Tabla 1: Distribución de la muestra de estudio

	Trabajadores		Usuarios externos	
	N	%	N	%
Femenino	2	40	42	41.18
Masculino	3	60	60	58.82

Fuente: CAP – Registro

3.5. Método de investigación

En el desarrollo de la presente investigación se utilizó el método científico y los métodos básicos tales como: deductivo, hipotético, analítico, sintético, etc.

3.5.1. El método científico.

Según, (Carrasco, 2013), “el método, en tanto se emplea para realizar investigaciones científicas, se denomina método científico, y constituye un sistema de procedimientos, técnicas, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación, así como probar la hipótesis científica” (p.269). En la presente investigación se partió de una realidad y en forma lógica se realizó el estudio desde el planteamiento del problema hasta los resultados que al final se plasmaron en las conclusiones.

3.5.2. Métodos básicos.

El método deductivo.

El método deductivo es “el procedimiento que va de lo general a lo particular de lo universal a lo individual” (Ortiz & García, 2000). En esta investigación al realizar el planteamiento del problema se enfocó desde ámbitos mundiales para luego aterrizar en la muestra de estudio donde se detectó el problema. De igual manera en los antecedentes tenemos investigaciones similares a nivel internacional, nacional y regional; en el marco teórico relacionada a las variables se tiene las teorías en diferentes ámbitos.

El método analítico.

“Es aquel método de investigación que consiste en la disgregación de un todo, desintegrando en sus elementos para poder ver las causas, la naturaleza y los efectos” (Ortiz & García, 2000). En la presente investigación a partir de los resultados encontrados a través de la estadística tanto descriptiva como inferencial se ha realizado un análisis minucioso de las dimensiones en cada una de las variables.

El método sintético.

“Es un procedimiento de razonamiento que desarrolla a rehacer un todo, a partir de sus elementos discernidos por el análisis; es el resultado de hacer una exposición metódica y breve, en resumen” (Ortiz & García, 2000). En forma de resumen de toda la investigación realizada con los hallazgos encontrados se ha plasmado en las conclusiones del presente trabajo de investigación.

Hipotético.

Según Sierra (citado en Carrasco, 2008), “las hipótesis desde el punto de vista científico son enunciados teóricos supuestos no verificables pero probables, referentes a una variable o relación entre variables” (p. 185), “Desde el punto de vista del problema a investigar, las hipótesis se pueden definir como soluciones probables, previamente seleccionadas, al problema planteado, que el científico propone para ver, a través de todo el proceso de investigación, si son confirmadas por los hechos” (Sierra, citado en Carrasco, 2008, p. 185).

Para Hernández et al., (citado en Carrasco, 2008) “las hipótesis indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse: como explicaciones tentativas del fenómeno a investigar, formuladas a manera de proposiciones” (p.185).

En la presente investigación se planteó hipótesis con la cual se indicó que el nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba,

Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015, se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario externo.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas.

Pardinas (citado en Carrasco, 2008) refiere que “las técnicas son herramientas metodológicas para resolver un problema metodológico concreto, de comprobación o desaprobación de la hipótesis”. En la investigación se utilizaron las técnicas de campo y de gabinete.

La técnica de gabinete sirvió para recoger la información y organizarla desde el problema de investigación hasta el marco teórico para lo cual se utilizó el fichero electrónico con la cual se realizó las correspondientes citas y referencias de acuerdo a las Normas APA, además se utilizó la fichas de resumen, etc. que ayudaron a organizar el trabajo.

En la técnica de campo se utilizó la encuesta tanto para recoger datos sobre la motivación del personal que labora en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba y para la satisfacción de los usuarios atendidos en dicha institución.

3.6.2. Instrumentos.

En la presente investigación se utilizó la ficha de cuestionario para el recojo de datos y así poder conocer el nivel de motivación del personal que labora en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, dicho instrumento estuvo formado por 20 ítems, de los cuales 9 ítems corresponden a la dimensión expectativas, 6 ítems a la dimensión estima, 2 a condiciones de trabajo y 3 ítems a relaciones interpersonales.

Para determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos se utilizó el instrumento denominado Servqual que según (Hernández, 2011) “es una

herramienta de escala múltiple elaborada por Parasuraman, Zeithalm y Berri, que mide la percepción de la calidad de los usuarios de cualquier servicio, la cual es entendida como el juicio de un cliente acerca de la superioridad o excelencia total de una entidad, relacionada: la calidad con la actitud; la calidad contra la satisfacción; y las expectativas contra las percepciones” (p.358). El instrumento está organizado de la siguiente manera: la dimensión fiabilidad está conformada por 2 ítems, capacidad de respuesta tiene 4 ítems, seguridad 1 ítem, empatía 2 ítems y aspectos tangibles 1 ítem.

Validez de los instrumentos.

La validez del instrumento para medir la motivación del personal del usuario externo lo realizó tres expertos en la materia, en la que tuvieron en cuenta los indicadores de: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, actualidad, consistencia, coherencia y la metodología; cada uno con sus respectivos criterios de evaluación. Durante la evaluación para cada indicador tuvieron las alternativas de deficiente, regular, bueno, muy bueno y excelente. El promedio de la evaluación realizado por tres expertos en la materia fue de 84,666...%.

El cuestionario que midió la satisfacción del usuario no fue validado por expertos, ya que este instrumento fue aplicado y validado por el Ministerio Público.

Confiabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad del instrumento que midió la motivación del personal se realizó a través del Alpha de Cronbach, cuyo resultado fue 0.63, dato que permitió considerar que existe relación entre ítems.

3.7. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, a través de los parámetros establecidos en el Programa SPSS versión 15 y el Excel. Los resultados se presentan en tablas de frecuencias y porcentuales. Así mismo en gráficos de barras para su mejor ilustración.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

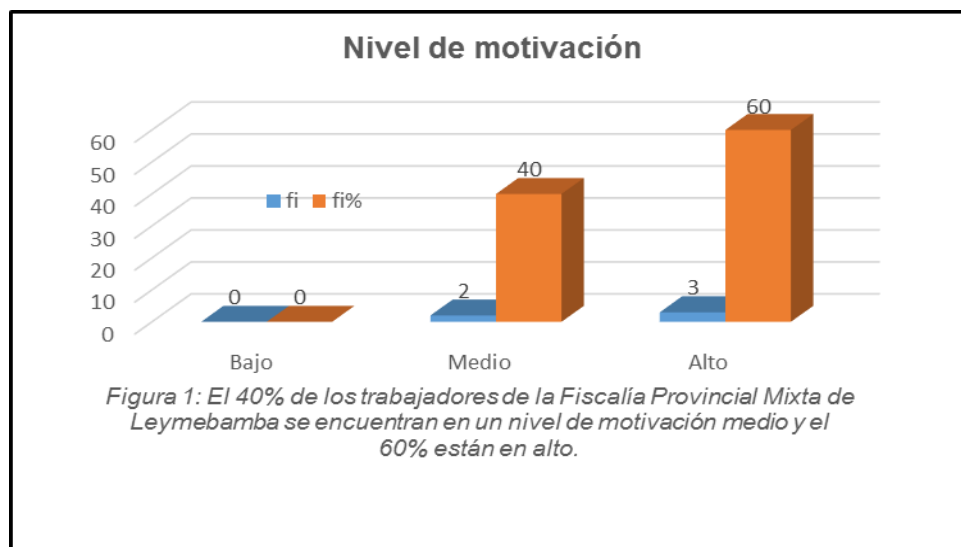
4.1.1. Datos para el objetivo específico a.

Conocer el nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta, de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015.

Tabla 2: Distribución del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, según su nivel de motivación.

Nivel	fi	fi%	Fi	Fi%
Bajo	0	0	0	0
Medio	2	40	2	40
Alto	3	60	5	100
Total	5	100		

Fuente: Base de datos

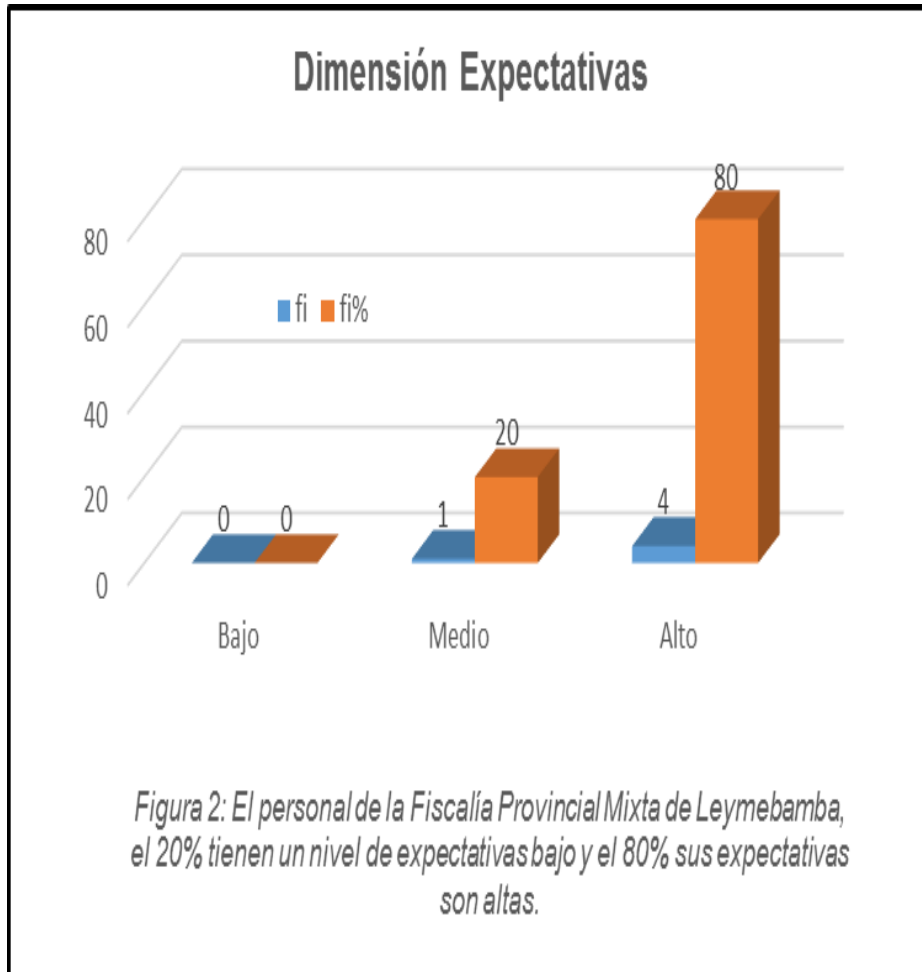


Fuente: Tabla 2

Tabla 3: Distribución del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, según su nivel de motivación en la dimensión expectativa.

Nivel	fi	fi%	Fi	Fi%
Bajo	0	0	0	0
Medio	1	20	1	20
Alto	4	80	5	100
Total	5	100		

Fuente Base de datos

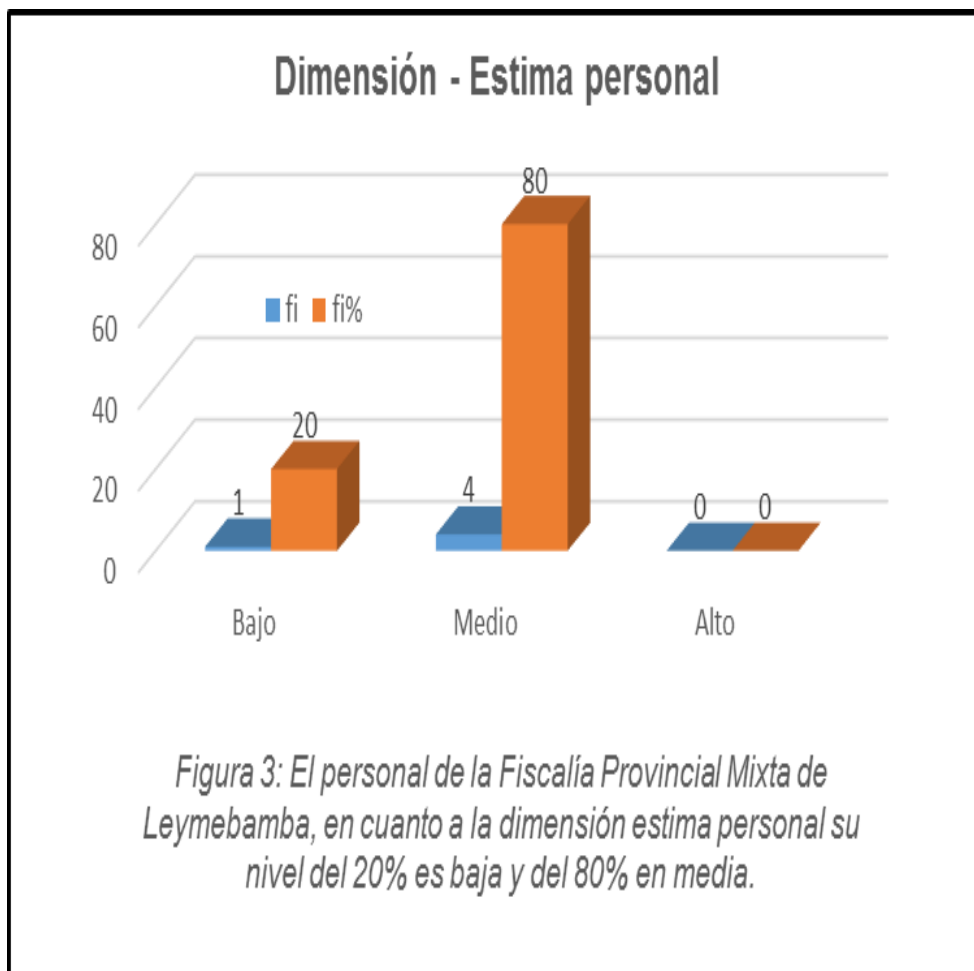


Fuente: Tabla 3

Tabla 4: Distribución del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, según la dimensión estima personal.

Nivel	fi	fi%	Fi	Fi%
Bajo	1	20	1	20
Medio	4	80	5	100
Alto	0	0	5	100
Total	5	100		

Fuente: Base de datos

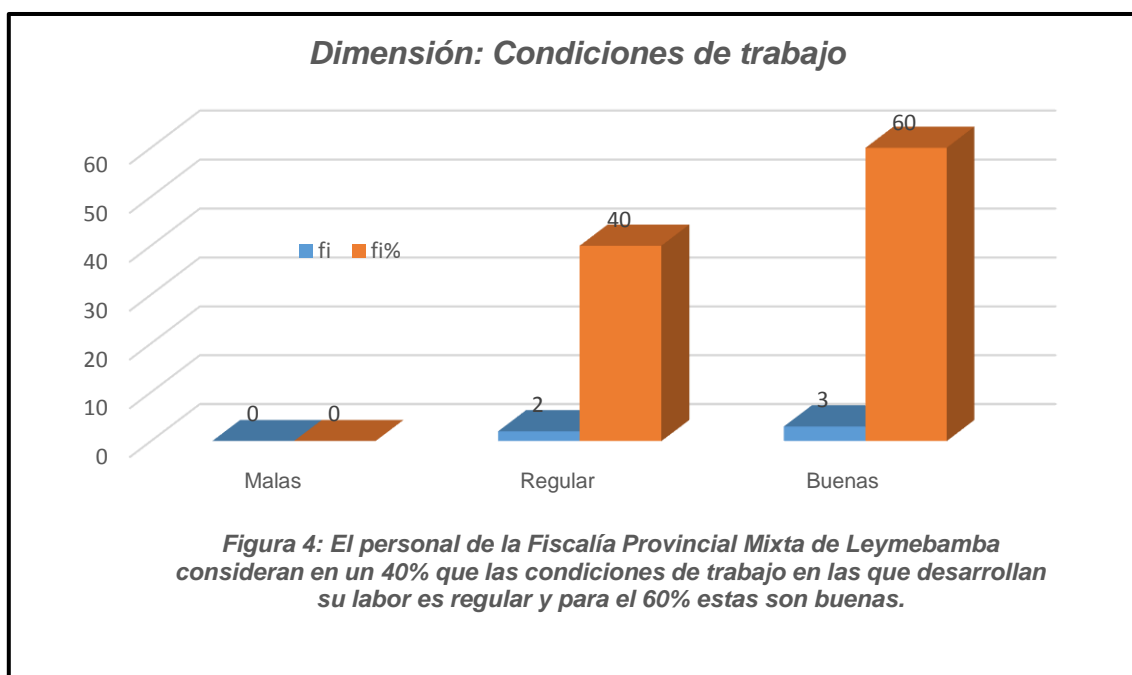


Fuente: Tabla 4

Tabla 5: Distribución del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, sobre la percepción que tienen acerca de las condiciones de trabajo en las que realizan su labor.

Nivel	fi	fi%	Fi	Fi%
Malas	0	0	0	0
Regular	2	40	2	40
Buenas	3	60	5	100
Total	5	100		

Fuente: Base de datos

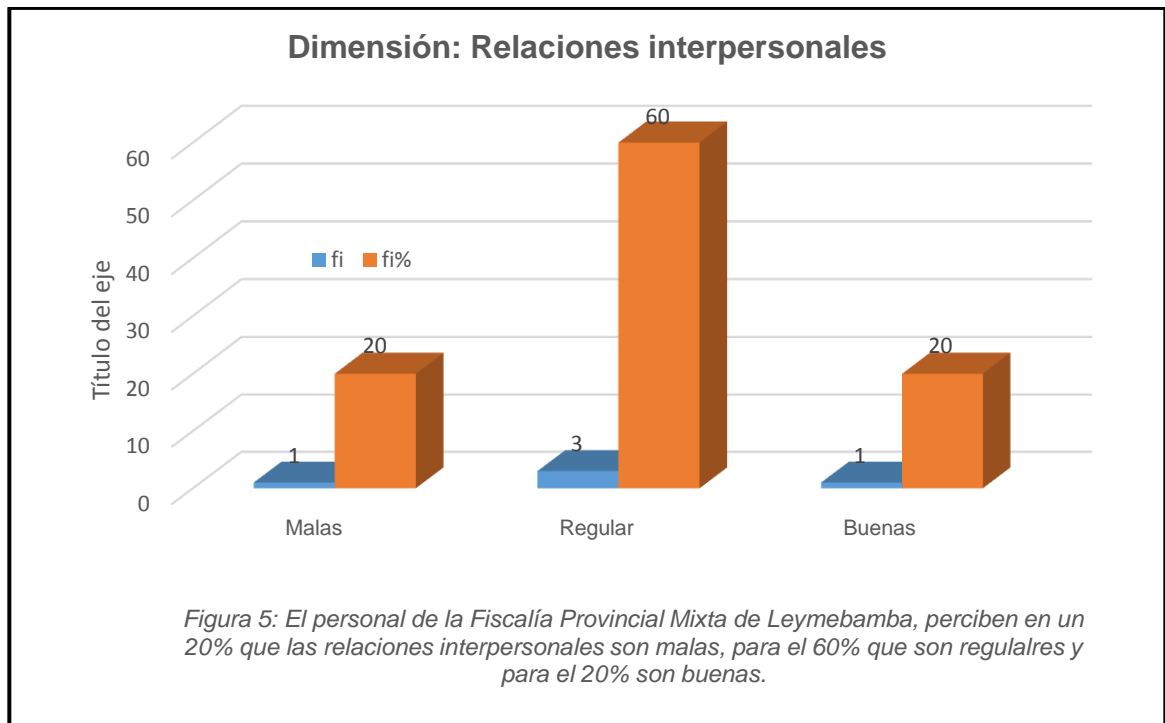


Fuente: Tabla 5

Tabla 6: Distribución del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, acerca de la percepción que tiene de las relaciones interpersonales que imparten.

Nivel	fi	fi%	Fi	Fi%
Malas	1	20	1	20
Regular	3	60	4	80
Buenas	1	20	5	100
Total	5	100		

Fuente: Base de datos

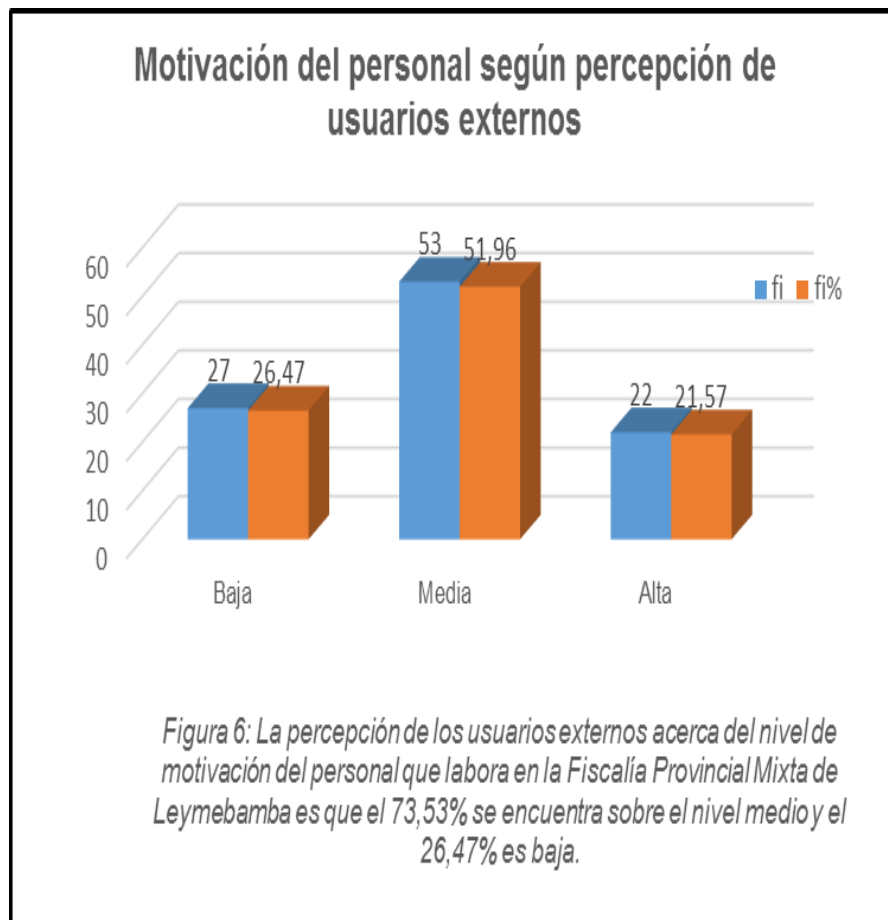


Fuente: Tabla 6

Tabla 7: Distribución de los usuarios externos de acuerdo al nivel de percepción que tienen acerca del grado de motivación del personal que labora en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015.

Nivel	fi	fi%	Fi	Fi%
Muy insatisfecho	0	0,00	0	0,00
Insatisfecho	17	16,67	17	16,67
Satisfecho	76	74,51	93	91,18
Muy satisfecho	9	8,82	102	100,00
Total	102	100		

Fuente: Base de datos



Fuente: Tabla 7

Tabla 8: Estadígrafos obtenidos sobre motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba.

Variable/ Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación estándar	Coefficiente variabilidad
Motivación	5	50	66	278	55.60	6.229	11%
Expectativa	5	25	36	141	28.20	4.438	16%
Estima	5	7	13	55	11.00	2.345	21%
Condiciones de trabajo	5	4	7	28	5.60	1.140	20%
Relaciones interpersonales	5	9	12	54	10.80	1.304	12%

Fuente: Base de datos

En la tabla 8 se observó que la mayor dispersión entre puntaje y puntaje con relación a la media, según la desviación estándar, es en la variable motivación (6,229) y luego tenemos en la dimensión expectativa que es de 4.438. De acuerdo a los resultados del coeficiente de variabilidad tenemos que todos los puntajes son homogéneos ya que todos los porcentajes están por debajo del parámetro que es de 35%.

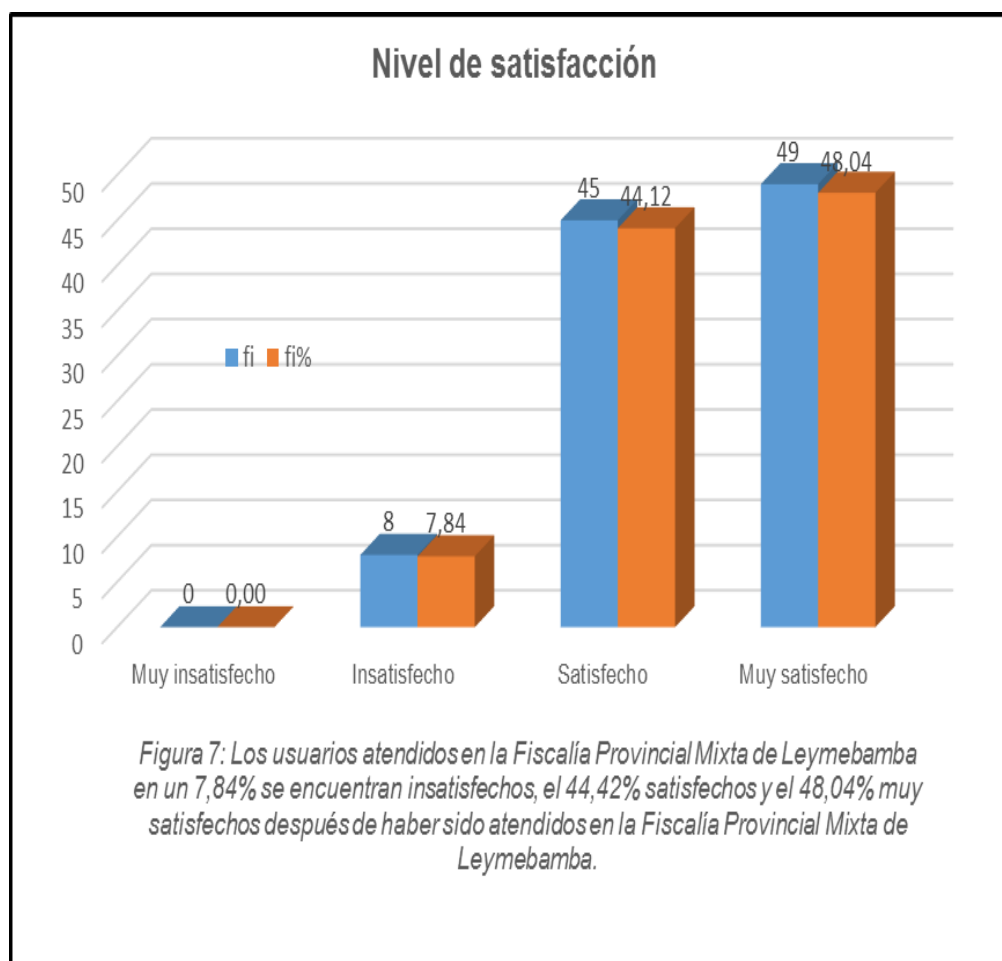
4.1.2. Datos para el objetivo específico b.

Diagnosticar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en la Fiscalía Provincial Mixta, de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015.

Tabla 9: Distribución de los usuarios externos de acuerdo a su nivel de satisfacción que tienen después de haber sido atendidos en la Fiscalía Provincial Mixta, de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015.

		fi	%	Fi	Fi%
Válido	Insatisfecho	8	7.84	8	7,84
	Satisfecho	45	44.12	53	51,96
	Muy satisfecho	49	48.04	102	100,0
	Total	102	100.00		

Fuente: Base de datos

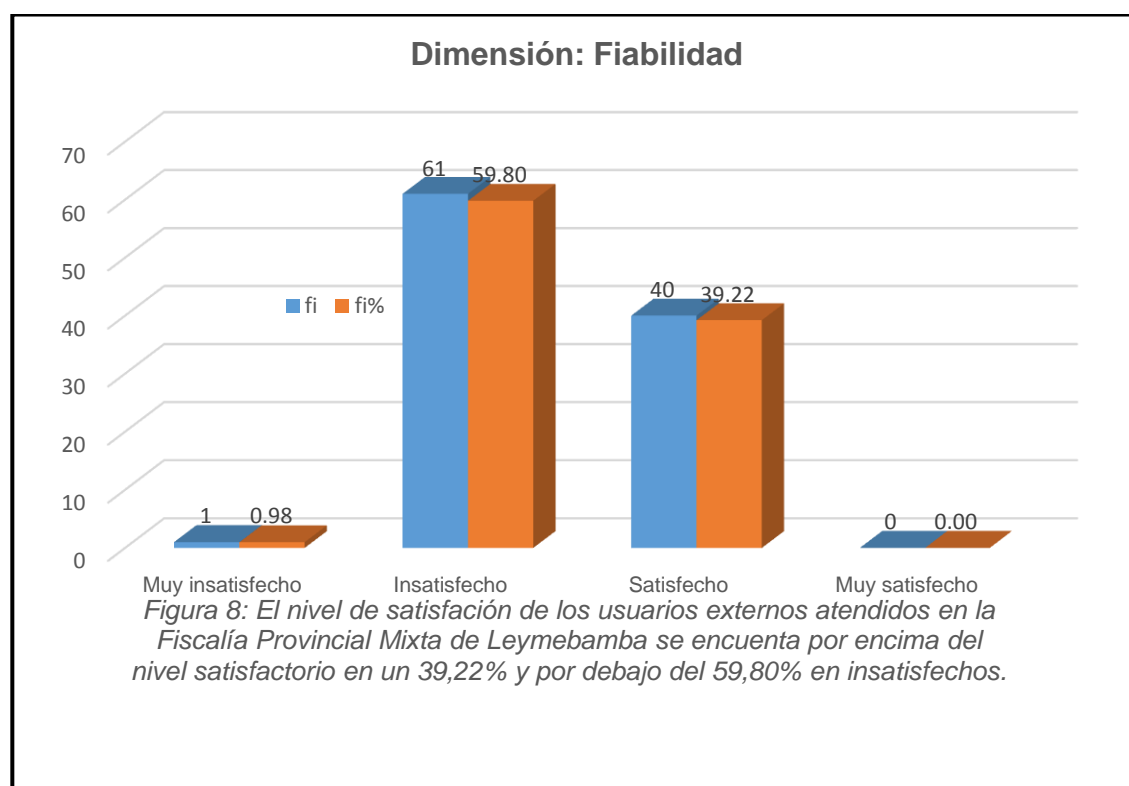


Fuente: Tabla 9

Tabla 10: Distribución de los usuarios externos de acuerdo a su nivel de satisfacción, en la dimensión fiabilidad

Nivel	fi	fi%	Fi	Fi%
Muy insatisfecho	1	0,98	1	0,98
Insatisfecho	61	59,80	62	60,78
Satisfecho	40	39,22	102	100,00
Muy satisfecho	0	0,00	102	100,00
Total	102	100		

Fuente: Base de datos

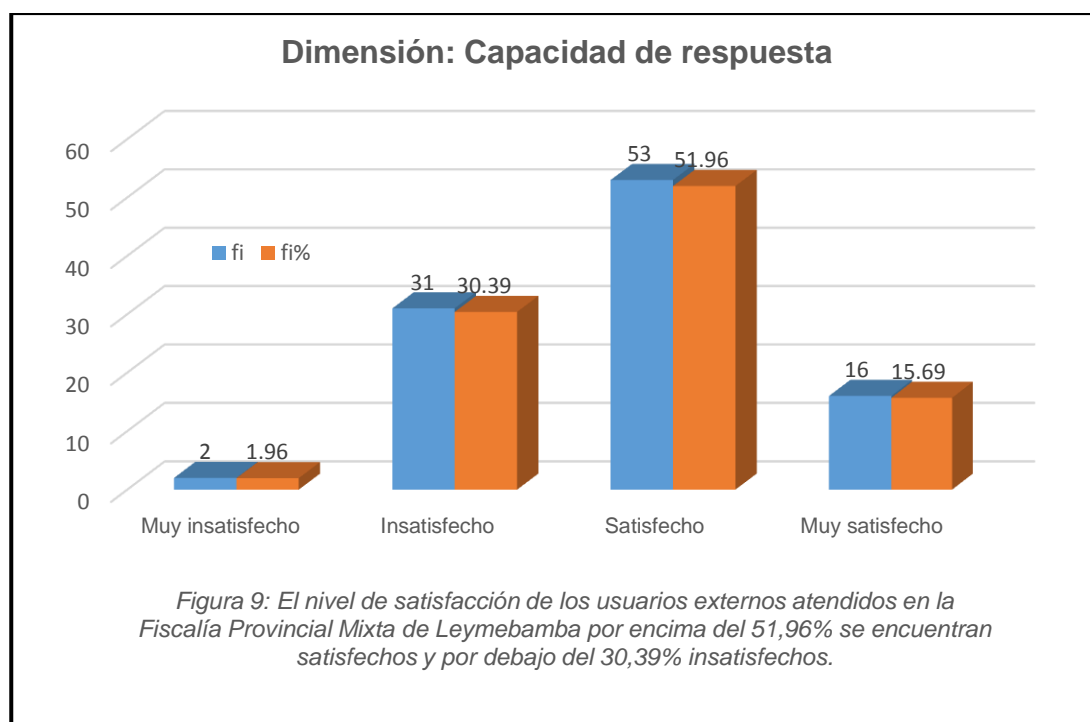


Fuente: Tabla 10

Tabla 11: Distribución de los usuarios externos de acuerdo a su nivel de satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta.

Nivel	fi	fi%	Fi	Fi%
Muy insatisfecho	2	1,96	2	1,96
Insatisfecho	31	30,39	33	32,35
Satisfecho	53	51,96	86	84,31
Muy satisfecho	16	15,69	102	100,00
Total	102	100		

Fuente: Base de datos

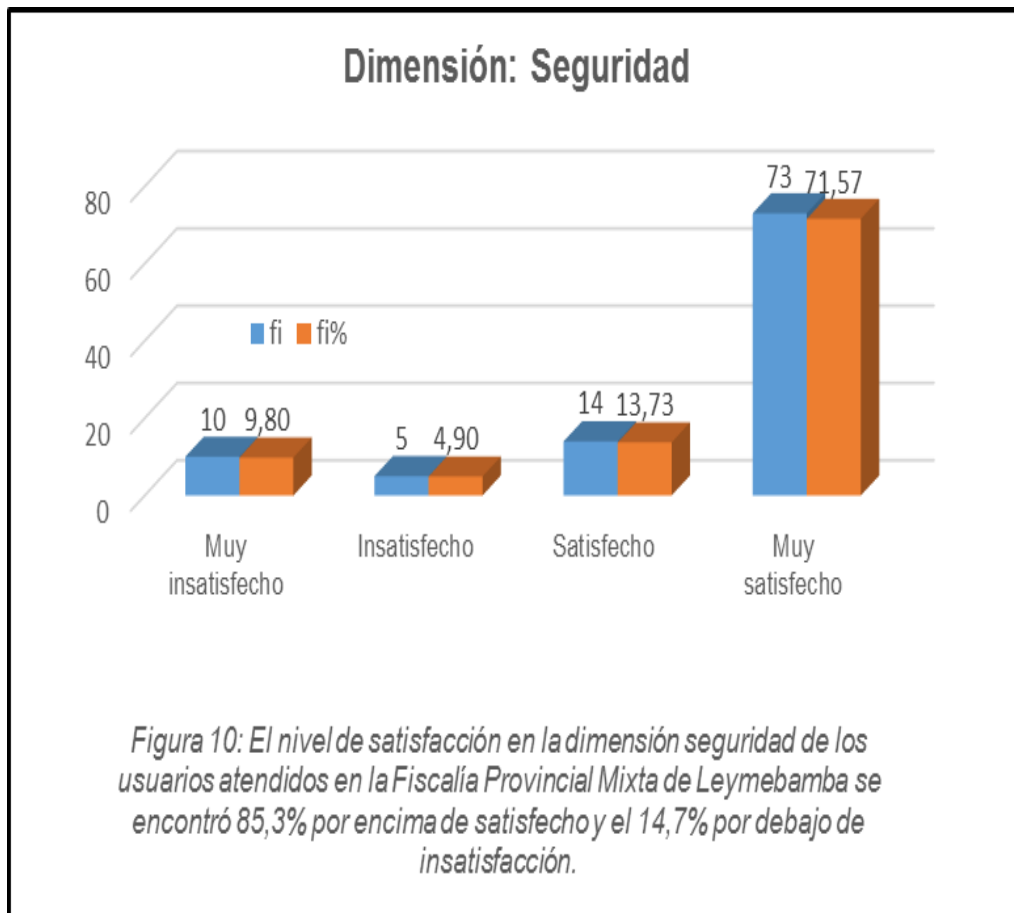


Fuente: Tabla 11

Tabla 12: Distribución de los usuarios externos de acuerdo a su nivel de satisfacción, en la dimensión seguridad

		fi	%	Fi	Fi%
Válido	Muy insatisfecho	10	9.8	10.0	9.8
	Insatisfecho	5	4.9	15.0	14.7
	Satisfecho	14	13.7	29.0	28.4
	Muy satisfecho	73	71.6	102.0	100.0
	Total	102	100.0		

Fuente: Base de datos

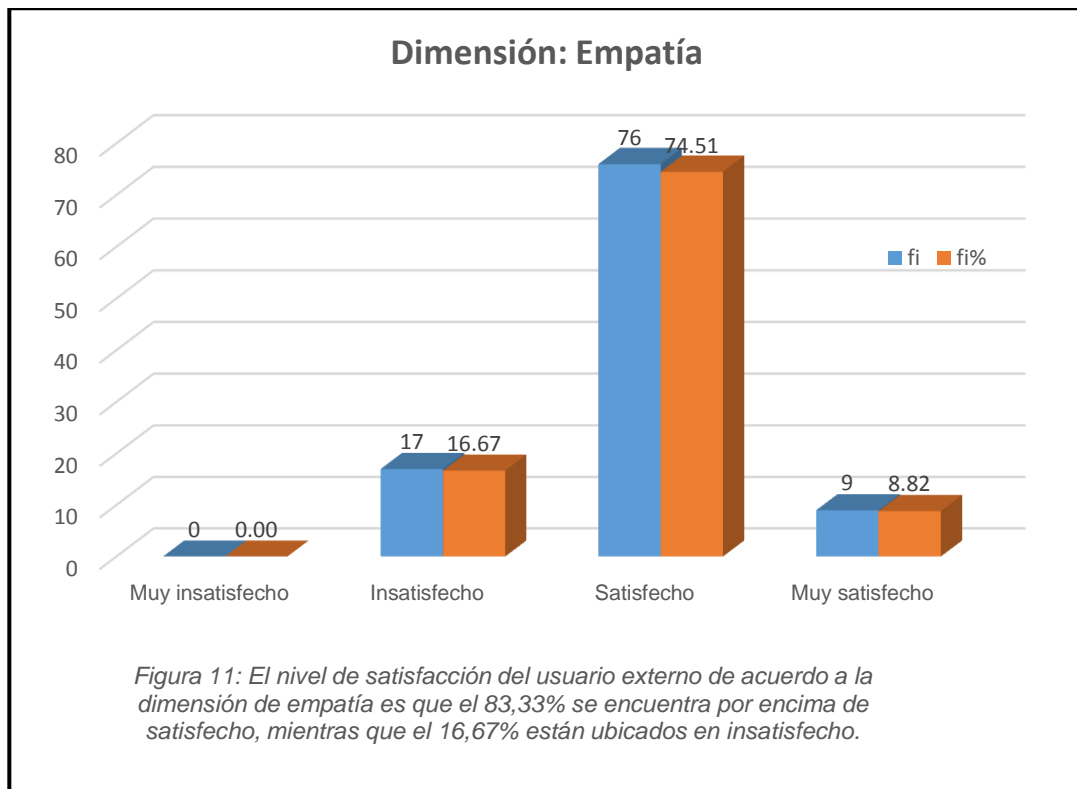


Fuente: Tabla 12

Tabla 13: Distribución de los usuarios externos de acuerdo a su nivel de satisfacción, en la dimensión empatía.

		fi	%	Fi	Fi%
Válido	Insatisfecho	17	16.7	17	16.7
	Satisfecho	76	74.5	93	91.2
	Muy insatisfecho	9	8.8	102	100.0
	Total	102	100.0		

Fuente: Base de datos

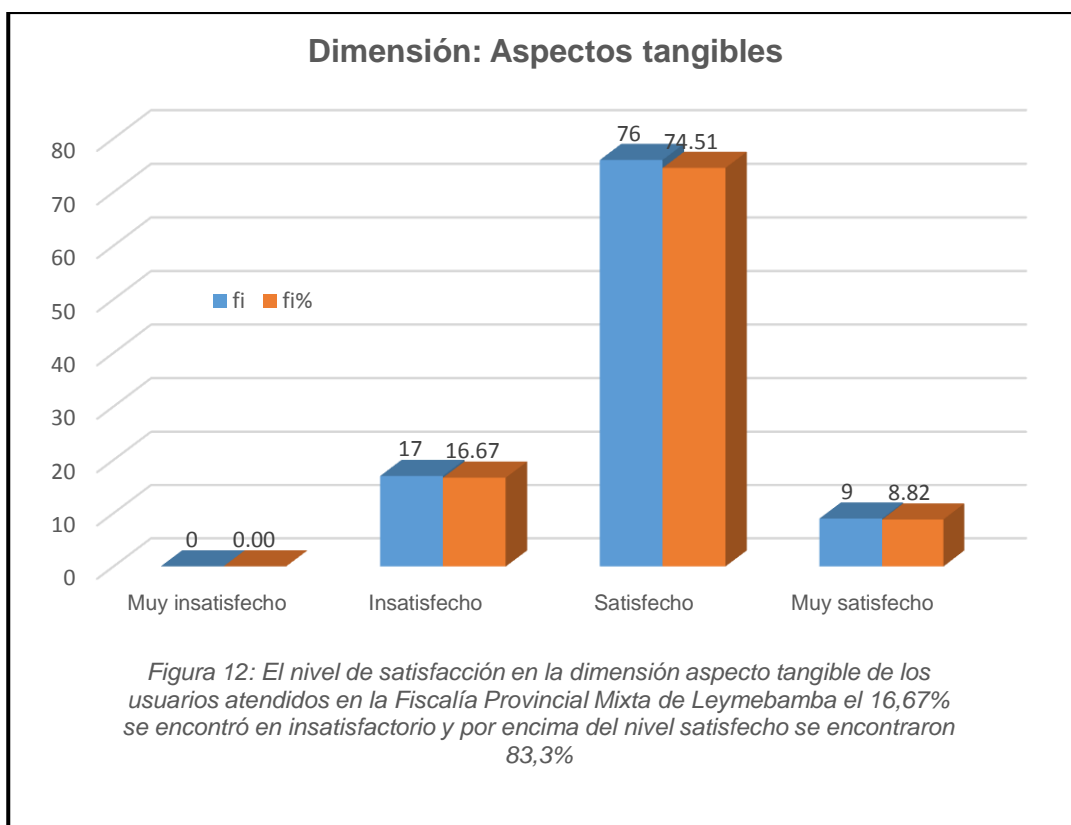


Fuente: Tabla 13

Tabla 14: Distribución de los usuarios externos de acuerdo a su nivel de satisfacción, en la dimensión aspectos tangibles.

		fi	%	Fi	Fi%
Válido	Insatisfecho	17	16.7	17	16.7
	Satisfecho	76	74.5	93	91.2
	Muy insatisfecho	9	8.8	102	100.0
	Total	102	100.0		

Fuente: Base de datos



Fuente: Tabla 14

Tabla 15: Estadígrafos de acuerdo a la satisfacción de los usuarios externos, atendidos en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Coefficiente variabilidad
Fiabilidad	102	2	6	4.64	.993	21%
Capacidad de respuesta	102	8	27	18.41	4.756	25%
Seguridad	102	1	4	3.47	.972	28%
Empatía	102	5	14	9.71	2.037	21%
Aspecto tangible	102	4	8	6.55	1.040	16%
Satisfacción del usuario	102	2	4	3.40	.633	19%

Fuente: Base de datos

En la tabla 15 se observa que la mayor dispersión entre puntaje y puntaje con relación a la media de acuerdo a la desviación estándar es en la dimensión capacidad de respuesta (4.756), seguido de la dimensión empatía (2.037). De acuerdo al coeficiente de variabilidad los puntajes son homogéneos ya que todos ellos se encuentran por debajo del parámetro que es el 35%.

4.1.3. Prueba de hipótesis

H_1 : El nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015, se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario externo.

H_0 : El nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015, no se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario externo.

Tabla 16: Correlación entre la motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba y la atención al usuario externo.

VARIABLE/DIMENSIÓN	Motivación del personal
Satisfacción del usuario externo	,403
Fiabilidad	,291
Capacidad de respuesta	,425
Seguridad	,340
Empatía	,377
Aspectos tangibles	,277

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La correlación entre motivación del personal y la satisfacción del usuario externo es moderada positiva (.403) que para una correcta interpretación de acuerdo a (Moya, 2005) se debe elevar al cuadrado a r , entonces tendremos $r^2 = ,162409$ en la cual obtenemos el 16%. Con la que concluimos que la satisfacción del usuario externo atendidos en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba depende en un 16% de la motivación del personal que labora en esta institución.

La correlación entre motivación del personal y la dimensión fiabilidad es baja (.291). Así para $r = ,291$, será $r^2 = ,08$ que equivale al 8% es decir que solo el 8% de la dimensión fiabilidad es explicada por la variable motivación del personal.

La correlación entre motivación del personal y la dimensión capacidad de respuesta es de .425. Así para $r = ,425$, será $r^2 = ,1806$; es decir que solo el 18% de la dimensión capacidad de respuesta es explicada por la variable motivación del personal.

La correlación entre motivación del personal y la dimensión seguridad es de .340. Así para $r = ,340$, será $r^2 = ,1156$; es decir que solo el 11% de la dimensión de seguridad es explicada por la variable motivación del personal.

La correlación entre motivación del personal y la dimensión empatía es de ,377. Así para $r = ,377$, será $r^2 = ,1421$; es decir que solo el 14% de la dimensión empatía es explicada por la variable motivación del personal.

La correlación entre motivación del personal y la dimensión aspecto tangible es de ,277. Así para $r = ,277$, será $r^2 = ,0767$; es decir que solo el 7% de la dimensión aspecto tangible es explicada por la variable motivación del personal.

Tabla 17: Prueba de regresión entre la motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba y la satisfacción del usuario externo.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1401.924	1	1401.924	23.696	,000 ^b
	Residuo	5916.390	100	59.164		
	Total	7318.314	101			
a. Variable: Satisfacción del usuario externo						
b. Predictores: (Constante), Motivación del personal						

En la tabla 17, observamos que el p valor es de (,000) menor al de significancia (,05) con la que podemos indicar que la hipótesis nula se rechaza y la de investigación se acepta; en tal sentido el nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba tiene una relación baja con el grado de satisfacción del usuario externo.

Tabla 18: Prueba de regresión entre la motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba y la satisfacción del usuario externo.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	24.883	3.252		7.651	.000
	Motivación del personal	.473	.097	.438	4.868	.000

a. Variable: Satisfacción del usuario externo

En el tabla 18, se observa que la t calculada es de (7,651) mayor que la t tabular (1,96) en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta de la investigación; así mismo observamos que el p valor (,000) es menor que el de significancia (,05). Por tanto, enfatizamos que el nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, influye en la atención de los usuarios externos atendidos en la indicada institución.

4.1.4. Discusión.

El trabajo de investigación coincide con la teoría de Maslow, quien considera que a medida que uno va satisfaciendo las necesidades de un nivel inferior, uno como persona aspira satisfacer las necesidades del nivel superior, de esta manera va creciendo como persona; por lo tanto es necesario que las personas estemos motivados de alguna forma por nuestros superiores, ya que esto repercute en la atención a los usuarios, es por eso que los trabajadores que toman decisiones deben tener en claro que al personal de alguna manera se le debe premiar con algunos incentivos de acuerdo a las posibilidades y a sus expectativas.

Teniendo en cuenta los resultados se puede apreciar que el 60.00% de los trabajadores de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba en el año 2015, tuvieron un nivel de motivación alta; así mismo el grado de satisfacción de los

usuarios externos atendidos en dicha institución es de 48,04% en muy satisfechos. (Figura 1 y 7 respectivamente). Así mismo también el p valor ($,000$) al ser menor que el nivel de significancia al ($,05$) resulta ser menor en tal sentido se rechazó la hipótesis nula y se aceptó a la hipótesis de investigación. En tal sentido se indica que el nivel de motivación de los trabajadores de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba tiene una relación baja con el grado de satisfacción del usuario externo (Tabla 17).

La mayor insatisfacción que tienen los usuarios es en fiabilidad que corresponde específicamente al tiempo de espera ya que se obtuvo un porcentaje de 59,8%, dato que deben tomar en cuenta las personas que toman decisiones y lo más antes posible tomar las medidas correctivas pertinentes. En las demás dimensiones relacionadas a la satisfacción del usuario los porcentajes son altos tanto en satisfactorio como en muy satisfactorio, tal es el caso que en capacidad de respuesta se tuvo 52% satisfechos, seguridad 71,6% en muy satisfechos, empatía en 74,5% y en aspectos tangibles tenemos un porcentaje de 74,5% en satisfechos. Esto permite considerar que en forma general la atención que reciben los usuarios externos en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba es buena.

El presente trabajo de investigación tiene cierta relación con la de Gonzales (2006) ya que en la conclusión principal se indicó que el nivel de satisfacción de los usuarios externos de salud se encuentran entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido, por ello la satisfacción del usuario es considerado como un indicador de calidad de atención; es así que también en este estudio se considera que es muy importante el servicio que se le dé al usuario externo ya que ellos(as) son los que evalúan el servicio recibido. Así mismo se tiene bastante similitud con los resultados encontrados en García (2014) cuya conclusión principal que obtuvo es que existe relación entre la motivación del personal y la satisfacción del usuario de acuerdo al r de Pearson ($,481$) la cual es moderada en vuestro caso se tuvo un r de pearson de ($,403$) la cual también resultó ser moderada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El nivel de motivación del personal que labora en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, 2015 se relaciona positivamente con el grado de satisfacción de los usuarios externos atendidos en la indicada institución, ya que el p valor (,000) es menor que el nivel de significancia (,05) (Tabla, 17).
2. El nivel de motivación del personal que labora en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, 2015 de acuerdo a la autoevaluación es alta para el 60% y de acuerdo a la apreciación de los usuarios se encuentra en 52% en media existiendo una diferencia de 8% (Tabla, 2).
3. El nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba es de 48,04% en muy satisfactorio y en satisfactorio es de 44,12% (Tabla, 9).
4. El nivel de motivación de los trabajadores de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba tiene relación positiva baja con la satisfacción de los usuarios externos en la dimensión fiabilidad (Tabla, 10).
5. El nivel de motivación de los trabajadores de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba tiene relación positiva baja con la satisfacción de los usuarios externos en la dimensión capacidad de respuesta (Tabla, 11).
6. El nivel de motivación de los trabajadores de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba tiene relación positiva baja con la satisfacción de los usuarios externos en la dimensión seguridad (Tabla, 12).
7. El nivel de motivación de los trabajadores de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba tiene relación positiva baja con la satisfacción de los usuarios externos en la dimensión empatía (Tabla, 13).

8. El nivel de motivación de los trabajadores de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba tiene relación positiva baja con la satisfacción de los usuarios externos en la dimensión aspectos tangibles. (Tabla, 14).

Recomendaciones

1. Al Fiscal Provincial de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, tomar en cuenta los datos encontrados en la presente investigación, acerca de la motivación del personal, a fin de que tome las medidas pertinentes y en lo posible negociar con los mismos a fin de que se limen asperezas.
2. A los trabajadores de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba para que analicen los resultados obtenidos de los usuarios externos y en lo posible tratar de subsanar las debilidades a fin de prestar un buen servicio.
3. A los usuarios atendidos en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba a fin de que a través del buzón de sugerencias y libro de reclamaciones hagan llegar sus objeciones y reclamos acerca del servicio recibido a fin de que las autoridades a quien compete tomen las medidas correctivas.
4. A la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Amazonas, organizar cursos de capacitación con la finalidad que sus trabajadores tomen conciencia que las administraciones públicas están al servicio de los ciudadanos; que esto es un derecho contemplado en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

REFERENCIAS

Bibliografía

- Shimabuku, et al, (2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud*, 29(4), pp- 483-489. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000400010&lng=es&tlng=es.
- Alvarez, L. G. (2012). *Satisfacción de los clientes y los usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*. Tesis de Maestría, publicada, Universidad Católica Andres Bello, Caracas.
- Alvitez, F. W., & Ramirez, M. Á. (2013). *Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer*. (Tesis de Pre grado publicada), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/212/1/ALVITEZ_FELIX_COMPENSACION_INCENTIVOS.pdf
- Amador Cid, O. (9 de 7 de 2013). *Teoría de los dos factores de Herzberg* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>
- Andrade, S., Torres, B., Ocampo, G., & Alcalá, E. (2010). *Teoría de la motivación*. Obtenido de <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>
- Araya Castillo, L., & Pedreros, G. M. (2013). Análisis de las Teorías de Motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile. *Ciencias Sociales*, IV(142), pp.45-61. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Ballester. (21 de octubre de 2013). *El problema de la Desmotivación del Empleado*. Obtenido de <https://laboralymas.wordpress.com/2013/10/21/el-problema-de-la-desmotivacion-del-empleado/>

- Carmona Lavado, A. (1988). La Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), pp.53-80. Obtenido de <http://www.redaedem.org/articulos/iedee/v04/041053.pdf>
- Cornejo, M. A. (2012). Calidad de servicio y atención al usuario: La experiencia del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile. Cartajena.
- ESAN. (s.f.). *Recursos humanos*. Obtenido de <https://definicion.mx/recursos-humanos/>
- García, J. (2014). *Motivación y satisfacción del usuario externo en la oficina de Economía de la Universidad "Toribio Rodríguez de Mendoza"*. Tesis de Maestría, no publicada, Universidad César Vallejo, Chachapoyas.
- Gonzalo, S. V. (2011). *Administración de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- Gutierrez, W. A. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones*. (Tesis de Licenciatura, publicada), Pontificia Universidad La Católica, Lima.
- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Ramirez, O. (25 de 02 de 2013). Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México. *Revista del departamento de medicina de la Universidad Autónoma de México*, 201. Obtenido de <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Hernández Salazar, P. (3 de Enero de 2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, pp.349-368. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Larico, R. I. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Ramón - Juliaca*. (Tesis de Maestría, publicada), Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Laveglia. (17 de febrero de 2014). *Las consecuencias de un mal servicio - Marketing del Contacto*. Obtenido de www.eduardolaveglia.com/atencion-al-cliente.../las-consecuencias-de-un-mal-servicio
- Marrugo Marrugo, M. M., & Perez Melendez, B. P. (2012). *Análisis de la teoría de las expectativas de Víctor Vroom en el Centro de Emprendimiento y Desarrollo Pedro Romero "CEMPRENDE"*. T, CARTAGENA. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/527/1/Analisis%20de%20la%20teoria%20de%20las%20expectativas%20de%20victor%20vroom.pdf>
- Martínez, G., Celiz, A., & Ramírez, I. (7 de 2 de 2012). *Teoría "X" y Teoría "Y"*. Obtenido de <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo2-seccion-01.pdf>
- Ministerio de Salud [MINSA] . (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Obtenido de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf
- Moya Mier, S. (2011). *Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería* . Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/477/Moya%20Mier%20S.pdf?sequence=1>
- Moya, R. (2005). *Estadística descriptiva* (2° ed.). Lima: San Marcos.
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153-170. Obtenido de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/510/525>
- Ninamango, W. M. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medición interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de Pre grado, publicada), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf
- Peralta Montecinos, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *I(14)*, pp.195-214. Obtenido de

file:///C:/Users/prof/Downloads/Dialnet-
RolDeLasExpectativasEnElJuicioDeSatisfaccionYCalid-2252855.pdf

Quintero Argarita, J. (s.f.). *Teoría de las necesidades de Maslow*. Obtenido de
file:///C:/Users/prof/Downloads/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow%20(1).pdf

Rivas Cuellar, E., & López Fernandez, M. (2012). *Psicología social y de las
organizaciones*. Obtenido de
http://www.pir.es/temas_muestra_2011/11.SOCIAL.pdf

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Sánchez Vizcaíno, G., & et al. (2011). *Administración de empresas*. Madrid: Pirámide.

Sánchez, L. A. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución
de seguridad social en Guadalupe Nueva León*. (Tesis de Maestría, publicada),
Universidad Autónoma de Nuevo León, México, Monterrey. Obtenido de
<http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

Sandoval Flores , P. (2002). *La calidad en el servicio al cliente una ventaja competitiva
para las empresas*. Tesis de Pre Grado (publicada), Universidad Tecnológica de la
Mixteca, Huajuapán de León, Oaxaca. Obtenido de
http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/7677.pdf

Selenis Añez. (2006). Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes
universitarios. *C/CAG*, 4. Obtenido de file:///C:/Users/prof/Downloads/Dialnet-
CulturaOrganizacionalYMotivacionLaboralDeLosDocent-3218348.pdf

Solorzano, G., & Aceves, J. N. (s.f). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el
funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli*.

Verdú, C. (2013). *Características personales para el Éxito en la Atención al Cliente*.
Recuperado el 10 de marzo de 2016, de <http://clientelandia.wordpress.com>

Vergara Enriquez, M. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción
usuaria hacia seguros de salud en Chile*. Tesis de Maestría (publicada),
Universidad de Chile, Santiago de Chile. Obtenido de
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%A
Dquez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%A
Dquez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2)

ANEXOS

01: Matriz de consistencia

Título: Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia Chachapoyas, región Amazonas, 2015

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Indicadores	Instrumentos
<p>¿Cómo se relaciona la motivación del personal y la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015 y la satisfacción del usuario externo atendido en la referida institución.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015. • Diagnosticar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015. • Establecer la relación entre la motivación del personal con el nivel de satisfacción de los usuarios externos en su dimensión fiabilidad en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015. • Relacionar el nivel de motivación del personal con el nivel de satisfacción de los usuarios externos, en su dimensión capacidad de respuesta en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015. • Precisar la relación del nivel de motivación del personal con el nivel de satisfacción de los usuarios externos, en su dimensión seguridad en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015. • Establecer la relación entre la motivación del personal con el nivel de satisfacción de los usuarios externos, en su dimensión empatía en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015. • Determinar la relación entre el nivel de motivación del personal con el nivel de satisfacción de los usuarios externos, en la dimensión aspectos tangibles en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015 	<p>Investigación:</p> <p>H_i: El nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015, se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario externo.</p> <p>Nula:</p> <p>El nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015, no se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario externo.</p>	<p>Variable 1: Motivación del personal</p> <p>Variable 2 Satisfacción del usuario externo</p>	<p>V. 1e:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expectativas: Responsabilidad, remuneración, progreso laboral, oportunidades. - Estima: Reconocimiento y respeto - Condiciones de trabajo: Condiciones físicas y equipamiento - Relaciones interpersonales: comunicación y relaciones personales <p>V. 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad: atención y cumplimiento - Capacidad de respuesta: calidad - Seguridad: respeto - Empatía: comunicación - Aspectos tangibles: instalaciones 	<p>Ficha de encuesta</p> <p>Ficha de encuesta</p>

02: Ficha de encuesta para medir el nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015.

FICHA DE CUESTIONARIO

Datos informativos:

Cargo:.....

Sexo:.....Edad:.....

Fecha de aplicación:.....

Instrucciones:

La presente tiene como objetivo realizar un trabajo de investigación titulado: Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015. Favor conteste con objetividad y sinceridad, marcando con una x el grado de importancia que tiene para usted una de las preguntas a las siguientes escalas: Nunca: 1, A veces: 2, Frecuentemente: 3 y siempre: 4

N°	Motivación del personal	N	AV	F	S
		1	2	3	4
1	Disfruto realmente realizar mi trabajo diario en la institución.				
2	Cuando he realizado un trabajo que demandó un gran esfuerzo para su ejecución, dicho esfuerzo ha sido reconocido por mi jefe y mis compañeros de labores.				
3	En su centro laboral cuenta con la libertad suficiente para cumplir con sus obligaciones tomando sus propias decisiones.				
4	Las labores que realizo me permiten tener la oportunidad de aprender nuevas experiencias y conocimientos.				
5	Nuestro superior jerárquico trata a los servidores con criterio de equidad.				
6	En mi oficina existen las condiciones físicas idóneas para realizar mi trabajo con la comodidad que se requiere (inmobiliario, equipo de cómputo, útiles de escritorio, etc.)				
7	El sueldo que percibo está de acuerdo con la labor que desempeño.				
8	En la institución donde laboro he sido testigo de actos indebidos o que atentan contra la ética profesional				
9	El trato con mi jefe se da en forma agradable y con respeto.				
10	He sido testigo que mis compañeros de labores priorizan su interés particular antes que el interés colectivo.				
11	Realizo un buen trabajo para asegurar mi estabilidad laboral.				
12	La institución donde laboro cuenta con tecnología adecuada para realizar un buen trabajo.				
13	Cuando efectúo aportaciones importantes que benefician a la productividad de la institución, se reconoce mi apoyo, mis capacidades, mis habilidades y actitudes.				
14	Las tareas que desempeño corresponden a la función por la cual fui contratado.				
15	Consideras que en la institución donde laboras existe discriminación o menosprecio por algunos puestos de trabajo.				
16	El cargo que ocupo me brinda la oportunidad de desempeñarme dentro de mis expectativas.				
17	Consideras que el servicio que prestas contribuye para lograr la buena imagen de la institución.				
18	He tenido la oportunidad de adquirir experiencia laboral en otras áreas u oficinas de la institución.				
19	Se me ha brindado la oportunidad de participar en capacitaciones para lograr mis objetivos profesionales.				
20	En mi centro de labores se evidencia un ambiente agradable de compañerismo.				

Gracias por su colaboración

03: Ficha de encuesta para medir el nivel de motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, según opinión de los usuarios externos.

FICHA DE ENCUESTA

Datos generales:

Sexo:.....Edad:.....

Fecha de aplicación:.....

Instrucciones:

Señor(a), la presente es con el objetivo de realizar un trabajo de investigación titulado: Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015. Con el respeto que se merece, favor dar su opinión real y objetiva sobre los aspectos que se preguntan, respondiendo con honestidad e independencia personal. Marque con una X el grado de importancia que tiene para usted cada una de las preguntas de acuerdo a las siguientes escalas: Nunca: 1, Casi nunca: 2, A veces: 3, Casi siempre: 4 y Siempre: 5

N°	Motivación del personal	S	C	A	C	N
		5	4	3	2	1
1	Considera que el trabajador que lo atendió desarrolla su trabajo de manera interesante.					
2	Considera que el trabajador que le atiende se esfuerza a fin de que no pueda salir del puesto					
3	Considera que el trabador le atiende con esmero para la solución su problema					
4	Considera que los trabajadores están comprometidos con el desempeño de sus funciones					
5	Considero que el personal que atiende tiene una buena actitud con los usuarios					
6	Considero que el trabajador que me atiende está comprometido con la institución					
7	El personal se siente satisfecho en su puesto					
8	El personal desempeña con esfuerzo sus funciones					
9	Considero que el personal malgasta su tiempo realizando procedimientos amplios de atención al usuario					
10	Considero que el personal tiene una comunicación alta con sus superiores.					

Fuente: García (2014)

04: Ficha de cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos por el personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas, 2015.



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

DISTRITO FISCAL
N° de ENCUESTA

FORMULARIO

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

¡Con su participación nos ayudará a mejorar nuestro servicio!

Edad: Año

Sexo 1. Masculino
2. Femenino

1. ¿Sabe usted cuál es la labor que realiza el Ministerio Público?

1. Si () 2. No ()

2. Qué servicio o trámite realizó en el Ministerio Público

1. Dejar documentación en mesa de partes ()	5. Solicitud de acceso a la información pública ()
2. Orientación e información ()	6. Pagos y Devoluciones ()
3. Solicitar entrevista ()	7. Libro de reclamaciones ()
4. Información sobre el estado de su trámite ()	8. Otros ()

3. ¿Cuál es su opinión de la Calidad del servicio prestado en el Ministerio Público?

1. Muy bueno () 2. Bueno () 3. Regular () 4. Malo ()

4. Cómo Calificaría el servicio en cuanto a:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. Tiempo de espera	()	()	()	()
2. Atención y cortesía	()	()	()	()
3. Orientación e información recibida	()	()	()	()
4. Claridad de la información	()	()	()	()

5. ¿Cómo percibe los trámites en el Ministerio Público?

1. Se realizan con normalidad	()
2. Satisface las expectativas	()
3. Los trámites son lentos	()
4. No tengo Conocimiento	()

6. En su visita al Ministerio Público que trato recibió

1. Amable () 2. Descortés () 3. Malhumorado () 4. Indiferente ()

7. En general, cómo califica al personal que lo atendió en cuanto a:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. Presentación personal	()	()	()	()
2. Profesionalidad y dominio del tema de consulta	()	()	()	()
3. Postura, expresión y tono de voz	()	()	()	()

[Firma manuscrita]

MINISTERIO PÚBLICO
VºBº
Dr. José Frady C.

MINISTERIO PÚBLICO
VºBº
Edu. José de Otero
Mendoza
Leymebamba, 2015

8. Los Locales del Ministerio Público cuentan con:

	Si	No
1. Sistema de atención preferente: discapacitado madre gestante y adulto mayor	()	()
2. Comodidad de las instalaciones	()	()
3. Señalización al interior del local	()	()
4. Seguridad y vigilancia para los usuarios	()	()

9. Aproximadamente ¿Cuántos minutos esperó para ser atendido?

- 1. De 0 a 5 Minutos ()
- 2. De 6 a 10 Minutos ()
- 3. De 10 a 20 Minutos ()
- 4. De 20 a más Minutos ()

10. ¿Cuál es la imagen que percibe del Ministerio Público?

- 1. Es una Institución confiable ()
- 2. No confío en el Ministerio Público ()
- 3. Cuenta con personas capacitadas ()
- 4. Cuenta con personal insuficiente ()
- 5. No sabe no opina ()

Lugar y fecha:.....

AGRADECEMOS SU VALIOSA COLABORACIÓN



05: Ficha técnica para medir la satisfacción del usuario:

1. Si (2p) No (1p)
2. No es medible
3. Muy bueno (4p), Bueno (3p), Regular (2p) Malo (1p)
4.
 - a: (E) – (4p); (B) – 3; (R) – (2p); (M) – (1p)
 - b: (E) – (4p); (B) – 3; (R) – (2p); (M) – (1p)
 - c: (E) – (4p); (B) – 3; (R) – (2p); (M) – (1p)
 - d: (E) – (4p); (B) – 3; (R) – (2p); (M) – (1p)
5. a: (4p); b: (3p) c: (2p) d: (1p)
6. a: (4p); b: (3p) c: (2p) d: (1p)
7.
 - a. (E) – (4p); (B) – 3; (R) – (2p); (M) – (1p)
 - b. b: (E) – (4p); (B) – 3; (R) – (2p); (M) – (1p)
 - c. c: (E) – (4p); (B) – 3; (R) – (2p); (M) – (1p)
 - d. d: (E) – (4p); (B) – 3; (R) – (2p); (M) – (1p)
8.
 - a. Si (2p) No (1p)
 - b. Si (2p) No (1p)
 - c. Si (2p) No (1p)
 - d. Si (2p) No (1p)
9.
 - a. (1p)
 - b. (2p)
 - c. (3p)
 - d. (4p)
10.
 - a. (4p)
 - b. (1p)
 - c. (3p)
 - d. (2p)



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

Sumilla: Solicita participación como juicio de expertos.

Señor Magister:
MOISES VALDIVIA REYES
Ciudad

LUZ MERLITA ESPEJO PINGUS, identificada con DNI 43836504, con domicilio real en la Av. España N° 470 de la Urbanización popular Pedro Castro Alva, Chachapoyas; Ante usted respetuosamente expongo lo siguiente:


La suscrita, actualmente está finalizando el cuarto ciclo de la Maestría en Gestión Pública en la universidad particular Cesar Vallejo- filial Chachapoyas.

En tal sentido, el tema de tesis que he decidido realizar para poder obtener el grado de magister, está referido a la "Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015".

Sin embargo, como se puede advertir, a efectos de complementar dicha investigación, resulta ser indispensable la validación de la ficha de encuesta de motivación del personal, por lo que solicito a usted participar como juicio de expertos.

Agradezco su gentil atención a la presente.

Chachapoyas, 18 de setiembre de 2015.


Luz Merlita Espejo Pingus
DNI N° 43836504

Anexo:

- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables.
- Instrumento.


Moises Valdivia Reyes
DNI N° 43836504



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

Sumilla: Solicita participación como juicio de expertos.

Señora Doctora:

OLGA BELDAD CHÁVEZ SARMIENTO

Ciudad

LUZ MERLITA ESPEJO PINGUS, identificada con DNI 43836504, con domicilio real en la Av. España N° 470 de la Urbanización popular Pedro Castro Alva, Chachapoyas; Ante usted respetuosamente expongo lo siguiente:


La suscrita, actualmente está finalizando el cuarto ciclo de la Maestría en Gestión Pública en la universidad particular Cesar Vallejo- filial Chachapoyas.

En tal sentido, el tema de tesis que he decidido realizar para poder obtener el grado de magister, está referido a la "Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015".

Sin embargo, como se puede advertir, a efectos de complementar dicha investigación, resulta ser indispensable la validación de la ficha de encuesta de motivación del personal, por lo que solicito a usted participar como juicio de expertos.

Agradezco su gentil atención a la presente.

Chachapoyas, 18 de setiembre de 2015.


Luz Merlita Espejo Pingus
DNI N° 43836504

Anexo:

- Operacionalización de variables.
- Instrumento.

Recibido
en 25/9/15

Escuela de Postgrado
Universidad César Vallejo
Chachapoyas



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

'AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN'

Sumilla: Solicita participación como juicio de expertos.

Señor Magister:

MANUEL DURANGO SALAZAR

Ciudad

LUZ MERLITA ESPEJO PINGUS, identificada con DNI 43836504, con domicilio real en la Av. España N° 470 de la Urbanización popular Pedro Castro Alva, Chachapoyas; Ante usted respetuosamente expongo lo siguiente:

La suscrita, actualmente está finalizando el cuarto ciclo de la Maestría en Gestión Pública en la universidad particular Cesar Vallejo- filial Chachapoyas.

En tal sentido, el tema de tesis que he decidido realizar para poder obtener el grado de magister, está referido a la "Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015".

Sin embargo, como se puede advertir, a efectos de complementar dicha investigación, resulta ser indispensable la validación de la ficha de encuesta de motivación del personal, por lo que solicito a usted participar como juicio de expertos.

Agradezco su gentil atención a la presente.

Chachapoyas, 18 de setiembre de 2015.

Luz Merlita Espejo Pingus
DNI N° 43836504

Anexo:

- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento.

Recibido
Ch-28-09-15
[Handwritten signature]



MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE CPIÑÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Nombres y apellidos del informante:**.....
..... MOISES VALDIVIA REYES
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:**..... ADMINISTRADOR DEL ÁREA
- DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - MINISTERIO PÚBLICO
- 1.3. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Ficha de encuesta de motivación del personal.
- 1.4. **Título de la Investigación:** "Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015"
- 1.5. **Autor del Instrumento:** Br. Luz Merlita Espejo Pingus, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo – filial Chachapoyas.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Deficiente: D	Regular: R	Buena: B	Muy Buena: MB	Excelente: E
00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

Indicadores	Criterios	D	R	B	MB	E
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

20 25

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45 Pts \cong 90%

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Chachapoyas, 13 de octubre de 2015


 Firma del experto informante
 DNI: 9259911296
 Teléfono: #534911



MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPIIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Nombres y apellidos del informante:**.....
OLGA BELDAD CHAVEZ SARMIENTO.....
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:**.....
Profesora "SAN JUAN DE LA LIBERTAD"
.....Chachapoyas.....
- 1.3. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Ficha de encuesta de motivación del personal.
- 1.4. **Título de la Investigación:** "Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015"
- 1.5. **Autor del Instrumento:** Br. Luz Merlita Espejo Pingus, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo – filial Chachapoyas.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Deficiente: D	Regular: R	Buena: B	Muy Buena: MB	Excelente: E
00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

Indicadores	Criterios	D	R	B	MB	E
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.			Y		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

6 32

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 38,0 \cong 76%

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Chachapoyas, 12 de octubre 2015:


 Dra. CECILIA E. CHACABARRO
 A1553810

Firmar del experto informante

DNI: 33431860

Teléfono: # 980397463



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPIIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Nombres y apellidos del informante:** *Manuel Durango Salazar*
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** *Profesor por Horas de la I. E. "Seminario Jesús María" - Chachapoyas*
- 1.3. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Ficha de encuesta de motivación del personal.
- 1.4. **Título de la Investigación:** "Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015"
- 1.5. **Autor del Instrumento:** Br. Luz Merlita Espejo Pingus, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo – filial Chachapoyas.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Deficiente: D	Regular: R	Buena: B	Muy Buena: MB	Excelente: E
00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

Indicadores	Criterios	D	R	B	MB	E
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

24 20

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44 pts. = 88%.....

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Ch - 12-10-15.....


 Firma del experto informante
 DNI: 33414682
 Teléfono: 969032273

08: Confiabilidad del instrumento

a. Cuestionario de motivación del personal - autoevaluación

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	54.00	48.500	.000	.786
2	55.60	41.300	.623	.752
3	54.80	44.700	.224	.782
4	54.00	48.500	.000	.786
5	54.40	43.300	.391	.768
6	54.60	47.300	.061	.790
7	55.20	38.700	.827	.734
8	56.60	48.300	.032	.785
9	54.60	38.800	.505	.760
10	56.40	48.800	-.052	.789
11	54.40	46.300	.282	.775
12	55.40	52.300	-.492	.807
13	56.00	46.000	.412	.771
14	54.80	37.700	.814	.732
15	56.80	48.700	0.000	.782
16	54.20	45.700	.365	.772
17	54.20	45.700	.365	.772
18	55.00	44.500	.205	.785
19	55.60	33.800	.871	.716
20	54.20	45.700	.365	.772
Motivación	55.20	43.200	.722	.755

Fuente: Base de datos

En la tabla se observa que después de haber procesado el instrumento para medir la motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, aplicado a 10 trabajadores de la Fiscalía Provincial de Chachapoyas, que sirvió como piloto, de acuerdo a los resultados del Alpha de Cronbach, tanto la variable motivación y los ítems tienen el valor mayor a ,63 es decir que la relación entre ítems tiene consistencia, por tanto es confiable el instrumento.

b. Cuestionario de motivación según la percepción de los usuarios

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	61.96	223.365	.803	.756
2	62.10	220.010	.823	.752
3	62.19	221.460	.780	.754
4	62.11	222.790	.835	.755
5	62.03	221.217	.827	.754
6	62.05	221.790	.746	.755
7	61.99	223.455	.734	.757
8	61.99	221.475	.848	.754
9	62.09	229.467	.506	.767
10	62.05	222.760	.743	.756
Motivación del personal	32.78	63.973	.957	.936

Fuente: Base de datos

En la tabla se observa que después de haber procesado el instrumento para medir la motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, aplicado a 10 usuarios atendidos en la Fiscalía Provincial de Chachapoyas, que sirvió como piloto, tanto la variable motivación y los ítems tienen el valor mayor a ,63 es decir que la relación entre ítems tiene consistencia, por tanto, es confiable el instrumento.

09: Baremación de los instrumentos

- a. Para medir la motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, según la autoevaluación.

Nivel	Motivación	Expectativa	Estima	Condiciones de trabajo	Relaciones interpersonales
	Escala				
Baja	<0 - 27 >	< 1- 13 >	<0 - 9 >	<0 - 3 >	<0 - 5 >
Media	<26 - 53 >	<12 - 25 >	<8 - 17 >	<2 - 6 >	<4 - 9 >
Alta	<52 - 81 >	<24 - 37 >	<16 - 25 >	<5 - 10 >	<9 - 13 >

Fuente La autora

- b. Para medir la motivación del personal de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, según la percepción de los usuarios externos.

Nivel	Motivación
	Escala
Baja	< 0 - 17 >
Media	<16 - 33 >
Alta	<32 - 51 >

Fuente La autora

- c. Para medir la satisfacción de los usuarios externos

Nivel	Satisfacción	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
	Escala					
Muy insatisfecho	<0 - 14 >	< 0- 3 >	< 1 - 9 >	< 0- 3 >	< 1- 4 >	< 0- 3 >
Insatisfecho	<13 - 28 >	< 2- 5 >	< 8 - 17 >	< 2- 5 >	< 3- 8 >	< 2- 5 >
Satisfecho	<27 - 42 >	< 4- 6 >	< 16 - 24 >	< 4- 6 >	< 7- 12 >	< 4- 6 >
Muy satisfecho	<41 - 57 >	< 5- 6 >	< 24 - 31 >	< 5- 6 >	< 12- 16 >	< 5- 6 >

Fuente: La autora



10: Solicitud de autorización para aplicación de Instrumento

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

Sumilla: Solicita autorización para aplicar encuesta en sede fiscal de Leymebamba.

Señor Doctor:
OSWALDO BAUTISTA CARRANZA
Presidente de Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Amazonas
Ciudad

LUZ MERLITA ESPEJO PINGUS, Asistente Administrativa del Distrito Fiscal de Amazonas, identificada con DNI N° 43836504 y con domicilio real ubicado en la Avenida España N° 470 de la Urbanización Popular Pedro Castro Alva, Chachapoyas; ante usted, respetuosamente expongo lo siguiente:

La suscrita, actualmente está finalizando el cuarto ciclo de la Maestría en Gestión Pública en la universidad particular "Cesar Vallejo"- filial Chachapoyas.

En tal sentido, el tema de tesis que he decidido realizar para poder obtener el grado de magister, está referido a la *"Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del usuario externo de la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015"*.

Sin embargo, como se puede advertir, a efectos de complementar dicha investigación, resulta necesario poder aplicar la ficha de encuesta de motivación al personal respectivo.

Debido a ello, interrumpo sus atareadas labores con la finalidad de solicitarle muy respetuosamente **se sirva autorizar** a la suscrita, el permiso correspondiente para efectuar dicha encuesta al personal de la indicada sede fiscal.

Cabe precisar que la referida investigación no solo será importante a título personal, sino que además, ayudará a tener datos concretos para su conocimiento y fines pertinentes en pro de la institución.

Agradeciendo su gentil atención a la presente, quedo a sus gratas órdenes.

Chachapoyas, 29 octubre del 2015

Luz Merlita Espejo Pingus
DNI N° 43836504

11. Evidencias



Foto 1: Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba, ubicado en el Jr. Bolívar N° 514

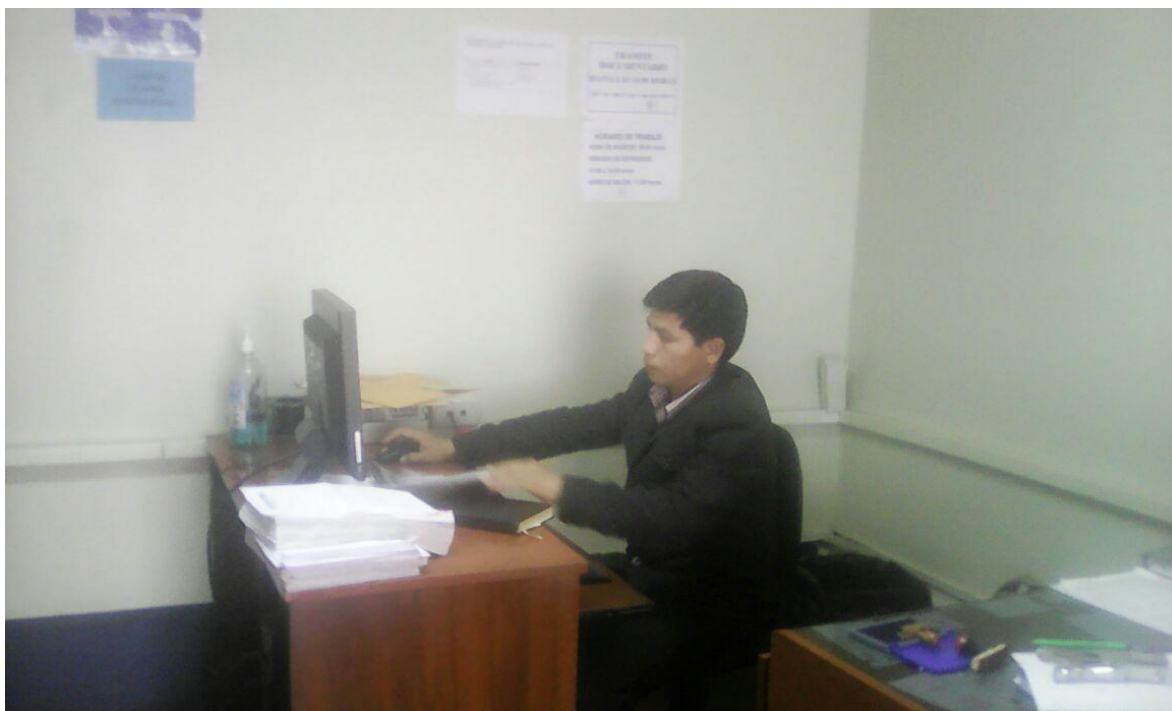


Foto 2: Personal que labora en la Fiscalía Provincial Mixta de Leymebamba