



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Motivación de los servidores y Satisfacción de los usuarios de la unidad de asistencia a víctimas y testigos del Ministerio Público de San Martín - 2014”

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

AUTORA:

BACH. SÁNCHEZ OCHANTES, MARITZA

ASESOR:

MG. TERRONES BORREGO, ANTONIO ZALATIEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

MOYOBAMBA - PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

T E S I S:
**“MOTIVACIÓN DE LOS SERVIDORES Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE
LA UNIDAD DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y TESTIGOS DEL MINISTERIO
PÚBLICO DE SAN MARTÍN - 2014”**

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

PRESENTADA POR LA BACHILLER:

MARITZA SÁNCHEZ OCHANTES

APROBADA POR:

Mg. ALFONSO ISUIZA PEREZ

Presidente

Mg. WILSON TORRES DELGADO

Secretario

Mg. ANTONIO ZALATIEL TERRONES BORREGO

Vocal

DEDICATORIA

A Dios y a un angelito en camino.

A mis seres queridos: mis padres Armando Sánchez Villacorta y Olga Ochantes Peña, a mis hermanos Norma y Arturo y al amor de mi vida Daniel.

AGRADECIMIENTO

A mi madre: Olga Ochantes Peña, por su constante dedicación y ánimos de superación; **a mi esposo:** Daniel Salazar, por su incondicional apoyo y comprensión.

A mi asesor, por sus importantes sugerencias brindadas para la ejecución de la presente investigación, **y a mis amigos de maestría,** por haber compartido su amistad y transmitirme sus experiencias y conocimientos para el desarrollo del presente trabajo.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Maritza Sánchez Ochantes, estudiante del Programa: Maestría en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 43735421, con la tesis titulada “Motivación de los servidores y Satisfacción de los usuarios de la unidad de asistencia a víctimas y testigos del Ministerio Público de San Martín en el año 2014”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 15 de Mayo de 2015.



.....
Maritza Sánchez Ochantes

DNI: 43735421

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "MOTIVACIÓN DE LOS SERVIDORES Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y TESTIGOS DEL MINISTERIO PÚBLICO DE SAN MARTÍN, 2014" que tuvo como propósito establecer la relación entre la motivación del personal y la satisfacción de los usuarios, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| PÁGINA DEL JURADO..... | ii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| DECLARACIÓN JURADA..... | v |
| PRESENTACIÓN..... | vi |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| Antecedentes..... | 13 |
| Fundamentación científica, técnica, humanística..... | 16 |
| Justificación..... | 27 |
| Problema..... | 28 |
| Hipótesis..... | 29 |
| Objetivos..... | 30 |
| II. MARCO METODOLÓGICO..... | 31 |
| 2.1. Variables..... | 31 |
| 2.2. Operacionalización de variables..... | 32 |
| 2.3. Metodología..... | 33 |
| 2.4. Tipos de estudio..... | 35 |
| 2.5. Diseño..... | 35 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo..... | 36 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 37 |
| 2.8. Métodos de análisis estadísticos..... | 37 |
| III. RESULTADOS..... | 40 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| IV. DISCUSIÓN..... | 50 |
| V. CONCLUSIONES..... | 55 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 56 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 57 |
| VIII. ANEXOS..... | 60 |

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia.

Anexo N° 02: Instrumentos de Recolección de Información.

Anexo N° 03: Validación de Instrumentos (Criterio de Jueces o Expertos)

Anexo N° 04: Documento de Autorización para desarrollar la investigación.

Anexo N° 05: Cálculo del Alpha de Cronbach.

Anexo N° 06: Indicadores Estadísticos por Dimensiones.

Anexo N° 07: Encuesta Piloto.

RESUMEN

La investigación denominada "Motivación de los servidores y Satisfacción de los usuarios de la unidad de asistencia a víctimas y testigos del Ministerio Público de San Martín - 2014", tuvo como objetivo general establecer la relación entre la motivación de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios del área de UDAVIT del Ministerio Público de San Martín en el año 2014.

La investigación se enmarcó dentro del tipo no - experimental, y como diseño el descriptivo correlacional porque tuvo como propósito conocer la relación que existe entre las dos variables en un contexto en particular; en cuanto a la recopilación de datos de campo se utilizó la técnica de la encuesta, los cuestionarios usaron escalas ordinales.

Los resultados de la investigación evidencian un nivel bajo tanto de la motivación de los servidores como de la satisfacción de los usuarios.

La conclusión principal es que debido al nivel de motivación de los trabajadores de la unidad de asistencia a víctimas y testigos de San Martín, que muestra bajos índices de alineación, conflictos interpersonales, falta de información y falta de retroalimentación, existe una baja satisfacción laboral que se evidencia en carencia de los elementos tangibles y limitada fiabilidad.

PALABRAS CLAVE: Motivación del Personal, Satisfacción del Usuario, Relación.

ABSTRACT

The research called "Motivation servers and user satisfaction of the unit of assistance to victims and witnesses of the prosecution of San Martín - 2014", its general objective was to establish the relationship between motivation servers and satisfaction UDAVIT area users prosecutors of San Martín in 2014.

The research was framed around non - experimental, and descriptive correlational design because it was aimed to know the relationship between the two variables in a particular context; as to data collection it was used the questionnaire technique they were made with ordinal scales.

The results of the investigation revealed a low level of motivation of both servers and the user satisfaction.

The main conclusion is that because of the level of motivation of the employees in the unit of assistance victims and witnesses of San Martín, showing low levels of alignment, interpersonal conflict, lack of information and lack of feedback, there is a low job satisfaction evidenced by lack of tangible elements and limited reliability.

KEY WORDS: Staff Motivation, Satisfaction User, Relationship.