



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Motivación y satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca,
Hualmay, 2022**

Tesis
Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora
Ivonne Elizabeth Dominguez Gamez

Asesor
Dr. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez

Huacho – Perú
2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

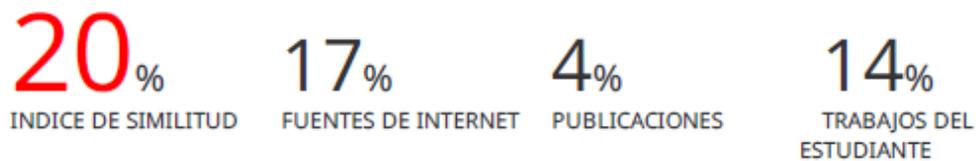
**Escuela de Posgrado
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Dominguez Gamez Ivonne Elizabeth	45881894	23-09-2024
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Valenzuela Narváez Daniel Alberto Oswaldo	15724937	0000-0001-8967-1684
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Vellon Flores Viviana Ines	15596783	0000-0001-7467-7178
Marquez Valencia Policarpo Diómedes	15759625	0000-0001-7697-5064
Tafur Pittman Tania Luz	15730137	0000-0002-4370-090X

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARÍA CRUZ BLANCA, HUALMAY, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
2	1library.co Fuente de Internet	2%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	documentop.com Fuente de Internet	

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y por permitirme culminar satisfactoriamente este proceso, a mi madre florentina, que siempre me apoya incondicionalmente con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar cumplir un sueño más, a mi tía Esperanza por sus consejo y amistad brindada cada día. Gracias a los tres por su apoyo constante.

IVONNE ELIZABETH DOMINGUEZ GAMEZ.

AGRADECIMIENTO

Agradecimientos a mi asesor Dr. Daniel Alberto O. Valenzuela Narváez, por bríndame su apoyo para realizar maestría y los aporte en la elaboración del proyecto.

Al personal policial que me apoyo con la encuesta realizada.

IVONNE ELIZABETH DOMINGUEZ GAMEZ.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Bases filosóficas	24
2.4 Definición de términos básicos	25
2.5 Hipótesis de investigación	26
2.5.1 Hipótesis general	26
2.5.2 Hipótesis específicas	26
2.6 Operacionalización de las variables	26
CAPÍTULO III	28
METODOLOGÍA	28
3.1 Diseño metodológico	28
3.2 Población y muestra	28
3.2.1 Población	28
3.2.2 Muestra	28

3.3	Técnicas de recolección de datos	29
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	29
CAPÍTULO IV		30
RESULTADOS		30
4.1	Análisis de resultados	30
4.2	Contrastación de hipótesis	37
CAPÍTULO V		40
DISCUSIÓN		40
5.1	Discusión de resultados	40
CAPÍTULO VI		43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		43
6.1	Conclusiones	43
6.2	Recomendaciones	44
REFERENCIAS		45
7.1	Fuentes bibliográficas	45
7.2	Fuentes electrónicas	45
ANEXOS		50

RESUMEN

Tuvo como objetivo general establecer de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022. La presente investigación es de tipo básico, de nivel explicativo y diseño no experimental. La población fue 60 miembros del personal policial. Se utilizó la encuesta. Respecto a los resultados, en mención a si la comisaria cumple con otorgarle los beneficios sociales correspondientes el 45% contestó que casi siempre y siempre; en mención a si la comisaría le otorga las tareas que van acorde a al puesto que ocupa el 45% contestó que casi siempre y siempre; en mención a si siente satisfacción por las acciones que toma la comisaría para brindarle seguridad al personal policial 46.7% ratificó que casi nunca y nunca; en cuanto a si siente satisfacción por las facilidades que brinda la comisaría a su personal policial que desea seguir estudiando el 46.7% respondió que casi nunca; en cuanto a si siente satisfacción por el sistema de reconocimiento que maneja la comisaría el 43.4% respondió que casi nunca; en cuanto a si siente satisfacción por el apoyo que le brinda los superiores a su persona el 45% acotó que casi siempre y siempre. La investigación concluyó que la motivación influye significativamente en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022; siendo respaldada por mediante la Prueba de Pearson cuyo valor es de 0.693.

Palabras clave: motivación, factores motivacionales y satisfacción laboral.

ABSTRACT

Its general objective was to establish how motivation influences the job satisfaction of police personnel at the Cruz Blanca Police Station, Hualmay, 2022. The present investigation is of a basic type, of an explanatory level and non-experimental design. The population was 60 members of the police personnel. The survey was used. Regarding the results, in reference to whether the commissioner complies with granting the corresponding social benefits, 45% answered that almost always and always; In reference to whether the police station grants them the tasks that go according to the position that 45% occupy, they answered that almost always and always; In reference to whether they are satisfied with the actions taken by the police station to provide security to police personnel, 46.7% confirmed that they almost never and never; As for whether they feel satisfied with the facilities that the police station provides to its police personnel who wish to continue studying, 46.7% answered almost never; Regarding whether they are satisfied with the recognition system managed by the police station, 43.4% answered that they almost never; As for whether they feel satisfied with the support that their superiors offer their person, 45% stated that they almost always and always. The investigation concluded that motivation significantly influences the job satisfaction of police personnel at the Cruz Blanca Police Station, Hualmay, 2022; being supported by the Pearson Test whose value is 0.693.

Keywords: motivation, motivational factors and job satisfaction

INTRODUCCIÓN

La motivación laboral gestionada adecuadamente obtiene niveles altos de satisfacción laboral promoviendo la mejora laboral y personal en los trabajadores. Por otro lado, cuando no se controla la motivación laboral, se crean bajos niveles de satisfacción laboral, así como ausentismo del personal, ausentismo por enfermedad, ausentismo intencional, alta rotación de empleados y, generalmente, un ambiente auditable que no produce buena motivación (García, 2018).

Es por este motivo que la investigación tuvo como objetivo el establecer de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022.

La tesis cuenta con VI capítulos, además de las referencias y anexos, que sirven como sustento de la investigación.

Respecto al capítulo I, se enfoca básicamente en el planteamiento del problema. Mientras que, el capítulo II desarrolla el marco teórico con el que se trabajó para fundamentar la tesis. La metodología se encuentra plasmada en dentro del capítulo III. Asimismo, la tesis plasma los resultados encontrados dentro del capítulo IV, para así poder dar camino a la discusión en el capítulo V. Por último, las conclusiones y recomendaciones son dadas en el capítulo VI.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Internacionalmente, podemos encontrar problemas relacionados a la motivación y satisfacción laboral en una organización. Respecto a la motivación laboral la investigación ecuatoriana elaborada por Revuelto (2018), revela que el principal reto de los directivos es encontrar un alto nivel de motivación de los empleados, sobre todo si tienen que hacer frente a la presión de las políticas laborales, cuestiones laborales u otros factores que impiden el crecimiento profesional y económico que provocan desmotivación. Por otro lado, respecto a la satisfacción laboral, el estudio elaborado por Boza (2020) un artículo con título “la motivación en el desempeño laboral de los empleados”, estudió el nivel de satisfacción de los trabajadores donde uno de sus resultados reveló los altos niveles del factor de estrés generado por el exceso laboral, que ocasiona una fuerte percepción de presión laboral.

En el Perú, respecto a la motivación laboral el estudio realizado por Puma (2020) se centró en la situación problemática en los empleados de una organización, la cual concluyó que la falta de motivación y estilo de liderazgo genera insatisfacción. Por otro lado, en lo que concierne a la satisfacción laboral, la investigación realizada por Saavedra y Bardales (2020), los investigadores evaluaron a la empresa Salud Perú (SES) la cual poseyó un transcurso de ingeniería en su departamento de gestión de individuos determinando que los trabajadores están en bajos grados de satisfacción laboral, por motivo de una inadecuada gestión y la falta de estrategias de motivación.

Para perfeccionar la motivación laboral, es importante que las empresas enriquezcan las funciones laborales y aseguren niveles suficientes de autonomía al tomar decisiones. Asimismo, procurar que los empleados estén capacitados y más

satisfechos con las actividades que realizan, ofreciendo mobiliarios adecuados, seguridad laboral, se valida un estilo de liderazgo propicio y se demuestran buenos resultados en los vínculos entre pares de trabajo. Al momento de hablar que una persona posee una alta satisfacción laboral, quiere decir que disfruta mucho de su trabajo y es capaz de satisfacer sus necesidades a través de él. Si los trabajadores tienen sentimientos positivos y agradables mejorará la relación con su entorno y manejan sus operaciones con el fin de efectuar con ciertas obligaciones y propósitos (García, 2018). Teniendo en cuenta lo mencionado, la indagación tiene como propósito el determinar de qué forma la motivación tiene influencia en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022.

Dentro de la Comisaría Cruz Blanca se ha podido notar al personal policial con bajos niveles de satisfacción debido a una serie problemáticas que están sucediendo en la institución. Problemáticas tales como: la falta de reconocimiento público o felicitación ya que realizan una labor destacada a diario como la captura de delincuentes entre otras, no son felicitados por el Comisario u otros superiores, por la buena labor realizada; los ambientes son precarios para desarrollar las funciones, actualmente la institución no cuenta las instalaciones físicas, como áreas trabajo, dormitorios, comedores, SS.HHH entre otros en buen estado para el desarrollo de labores de 24 horas; la falta de coordinación entre el comisario y el personal policial ya que debido a la falta de comunicación con sus superiores jerárquicos no coordinan sus actividades diarias para un buen desempeño de labores y atención a los ciudadanos., generando esto llamadas de atención por la ciudadanía; los policías para el desarrollo de sus labores, no cuentan con útiles de escritorio, computadoras, impresoras y mobiliario necesario que le permita desarrollar su trabajo cómodamente; falta actividades de confraternidad entre el personal policial, Debido a la labor que desempeñan los policías de la Comisaria de Cruz Blanca que conlleva a estar las 24 horas del día en un patrullero u en otras funciones no permite el desarrollo de actividades de confraternidad entre ellos.

Además, se ha podido evidenciar otras problemáticas relacionadas a la motivación laboral en la institución como la falta de apoyo para el crecimiento y formación profesional puesto que las capacitaciones son poco profesionales y no son constante, asimismo los policías les dan poca importancia a dichas capacitaciones; las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo es negativa Debido a las

jerarquías de grados que existen en la policía, actualmente alto mandos que se creen superiores o mejores que policías de reciente egreso, generando discriminación, temor y un clima laboral tenso; las extensas jornadas laborales sujetas a situaciones inesperadas propias de la policía conllevan a que se ofrezca a una mala atención a los ciudadanos; los salarios y bono de riesgo de vida son desproporcionales al trabajo que desempeña la policía, y por último los cambios de lugar de trabajo inopinados ya que el personal policial son constantemente rotados en las diferentes áreas de trabajo y también a otras comisarías a nivel nacional, alejándolos de su grupo familiar.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera los factores higiénicos influyen en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022?
- b. ¿De qué manera los factores motivacionales influyen en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Establecer de qué manera los factores higiénicos influyen en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022.
- b. Establecer de qué manera los factores motivacionales influyen en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

La investigación se justifica con el estudio de dos variables, llamadas temáticas, que son importantes para la gestión adecuada de cualquier empresa, en este tema porque es la policía la que hace el papel relacionado con la justicia social y la paz, en comprender la motivación y la satisfacción, son las teorías a indagar detalladamente con el propósito de actualizar y proporcionar información para mejorar el departamento de policía y sus miembros.

Justificación práctica

La indagación usó los métodos y procedimientos estándar del estudio científico, utilizo métodos probados y herramientas confiables para producir estudios similares, estas herramientas dieron resultados que ayudaron a solucionar el problema presentado, la complejidad del método justifica la indagación efectuada.

1.5 Delimitaciones del estudio

- La delimitación geográfica: Comisaría Cruz Blanca, distrito de Hualmay, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- La delimitación temporal para el desarrollo de la investigación se desarrollará en un horizonte de tiempo de mayo del año 2022 a diciembre del año 2022.
- La delimitación social comprende al personal policial de la Comisaría Cruz Blanca.
- La delimitación semántica comprende: Motivación y Satisfacción laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Cadavid (2020), “Satisfacción laboral y motivación en aprendices de una empresa sector avícola colombiano”, Universidad de San Buenaventura fue quien la aprobó. Medellín. Colombia. Objetivo fue establecer la satisfacción laboral de los principiantes en el departamento administrativo. La investigación es descriptiva. El universo fue 10 individuos. La técnica fue la encuesta. Los resultados mencionan que la satisfacción laboral demuestra que respecto al área y lugar de trabajo el 3.75% de personas no están satisfechas con su lugar de trabajo. Se concluyó que es importante dar reconocimiento y estatus a los aprendices, ya que participar en esto y prestar atención a su trabajo trae motivación, en cuanto al juicio positivo de los aprendices sobre su rendimiento, y también la actitud satisfactoria que tienen hacia la empresa se refuerza por la percepción frecuente.

Astudillo (2019), “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Pasal Patiño Salvador”, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. Objetivo fue estudiar el vínculo entre el clima laboral y la satisfacción laboral para plantear un proyecto de mejoramiento. La investigación es de campo, descriptiva y bibliográfica. El universo fue 45 personas. La técnica fue la encuesta. Los resultados mencionan que en cuanto a la variable satisfacción laboral relacionada con las condiciones de trabajo, señalaron que el 4% del personal dijo que la organización les brinda pocos recursos, herramientas y equipos para desempeñarse bien en sus puestos y el 22% no se preocupan por sus ingresos en cuanto a su trabajo act. Se concluyó que los elementos asociados al clima laboral tienen influencia directa en la satisfacción laboral.

Daza (2019), “Influencia de los factores motivacionales en la calidad de vida laboral de los trabajadores del Hospital San Rafael nivel II de San Juan del César, La Guajira”, Universidad Externado de Colombia. Colombia. Objetivo fue establecer la incidencia de los factores motivacionales en la calidad de vida laboral. El universo fue 350 trabajadores. Los resultados mencionan que en cuanto a los factores motivacionales muestran que el 11% de las personas encuestadas cree que “no se les paga” bien, y el 26% cree que “no se les considera” a la hora de tomar decisiones en la empresa. Se concluyó que los factores motivacionales intrínsecos del talento humano tiene mucha influencia en la calidad de vida laboral de los colaboradores, lo que repercutirá en su desempeño y, en cuanto a la prestación de servicios de salud, los resultados son reflejados en la calidad de vida de los beneficiarios.

Hernández (2017), “Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de post grado Fac- Muestra As. Comando. Bogotá. Colombia”, Universidad Externado. Bogotá. Colombia. Objetivo fue obtener información relacionada con la motivación laboral en los tres niveles de motivación. La investigación es interpretativa, constructivista – histórica y hermenéutica. El universo fue 29 personas. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados mencionan que en cuanto a la motivación de los empleados, el 60 % de las personas está satisfecha con su salario. Se concluyó que los factores relacionados con la motivación laboral son factores de motivación interna.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Rodríguez (2022), “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal policial del departamento de seguridad del estado Trujillo, 2021”, Universidad Señor de Sipán. Lima. Perú. Objetivo fue establecer el vínculo existente entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Su diseño es no experimental. Es de tipo transversal y correlacional. Su enfoque es cualitativo. El universo fue 47 colaboradores. La técnica fue la observación y el análisis documental. Los resultados mencionan que a partir del coeficiente de Pearson se ha confirmado que hay una asociación fuerte y directa entre las variables investigadas, a partir de $r=0.878$. El clima en la organización es percibido por los empleados como medio, el 70.2% de los empleados lo confirman. El 40.4% de los empleados piensa que la satisfacción laboral es

moderada y el 36.2% de los empleados considera que la satisfacción laboral está en un nivel elevado. Se concluyó que los factores que hacen satisfactorio el trabajo son las condiciones laborales y la relación entre colegas.

Alcalde (2021), “Motivación y satisfacción laboral del personal de la II Macro Región Policial Lambayeque”, Universidad César Vallejo. Perú. Objetivo fue establecer el vínculo entre la motivación y la satisfacción laboral. Su diseño es no experimental. Es de tipo transversal y correlacional. Su enfoque es mixto. El universo fue 80 trabajadores. La técnica fue la encuesta. Los resultados mencionan que el coeficiente de correlación tiene un indicador de 0.813, lo que muestra una asociación moderada entre la motivación y la satisfacción. Se concluyó que las variables están altamente correlacionadas si son cercanas a 1, significa, si la puntuación es superior al 50%.

Prado (2018), “La motivación laboral y su relación con el trabajo en equipo del personal policial de la comisaría del distrito de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, 2018”, Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Perú. Objetivo fue determinar el vínculo que hay entre la motivación laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores. Su diseño es no experimental. Es de tipo transversal y correlacional. Su enfoque es cualitativo. El universo fue 31 efectivos policiales. La técnica fue la entrevista y análisis documental. Los resultados mencionan que se confirma la hipótesis general al nivel de confianza del 99%, la motivación laboral se asocia de manera significativa con el trabajo en equipo, el valor Rho de Spearman fue de 0.997**, muestra que hay una correlación positivamente fuerte. Se concluyó que: la motivación se asocia de manera significativa con el trabajo en equipo de los trabajadores.

Landauro (2017), “El compromiso organizacional y la motivación en el personal policial de Águila Negra de Lima Metropolitana, 2017”, Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Objetivo fue establecer el vínculo existente entre el compromiso organizacional y la motivación en trabajadores. Su diseño es no experimental. Es de tipo transversal y correlacional. Su enfoque es cuantitativo. El universo fue 300 personas. La técnica fue la encuesta. Los resultados mencionan que el 18.2% de evaluados se encuentra en un nivel bajo de motivación de afiliación respecto al compromiso organizacional. De manera similar, se encontró que el porcentaje más alto de aquellos con un alto nivel de compromiso organizacional tenían el nivel más

bajo de motivación de afiliación, con un 50%. Se concluyó que hay asociación entre el compromiso organizacional y la motivación de poder en los policías. De igual manera, la relación entre el compromiso organizacional y motivación de poder de los policías.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente: Motivación

A. Definiciones

Serrano (2020), agrega que son una serie de fuerzas internas y externas que llevan a un empleado a elegir una acción y comportamiento diferente.

Huichi (2019), declara que este es un concepto que se puede utilizar para entender nuestro comportamiento.

Según Regalado (2019) este es el aliento que hace que una persona actúe, significa, provoca una determinada actitud y comportamiento. Este aliento puede ser causado por un estímulo interno que se origina en el medio ambiente o se genera dentro de la mente humana.

Capcha (2018), concluye que son procesos psicológicos que utilizan la estimulación, dirección y persistencia de las operaciones voluntarias hacia las metas de la organización.

B. Dimensiones

Herrera (2019) menciona que el concepto de higiene, como requisito básico que la organización debe proporcionar para satisfacer y motivar a los empleados. Debe entenderse que todos los empleados de la organización buscan y evalúan las condiciones higiénicas para tomar una decisión sobre el trabajo en la organización.

- Factores motivacionales: estos factores de la teoría de Herzberg, se refieren a las características de la configuración del perfil de trabajo y se confirman en el contexto de los empleados que aceptan las especificaciones de funciones, deberes, tareas y procesos realizados en el ámbito del contrato de trabajo. Generalmente, los empleados tienen que sentirse cómodos y confirmar que el

trabajo que están realizando los motivará y contribuirá a su desarrollo laboral e individual, a su vez, la organización tiene que asegurarse de que los perfiles de puestos sean útiles y se ajusten a las características de cada perfil profesional.

- Factores higiénicos. Estos factores incluyen la presencia o ausencia de trabajo insatisfactorio. Pero estos buenos factores claramente superan la insatisfacción; simplemente no significa que los trabajadores estén muy satisfechos y no motivados en su trabajo.

C. Teorías de motivación

Huichi (2019) nos menciona las teorías que tiene la motivación:

a. Teoría de Maslow

En el libro de Maslow, psicólogo y psiquiatra, pionero de la psicología humanista, explicaba que las personas crean su conducta con el fin de satisfacer necesidades, conscientes o inconscientes, por lo que estudiarlas es importante para entender los comportamientos, tanto a nivel personal como organizacional:

- Fisiológicas. Esta necesidad se relaciona con las condiciones básicas del sustento humano: alimentación, vivienda, vestido, entre otros. Estas son las necesidades que una persona debe tener todos los días, Maslow enfatiza que estas necesidades materiales son importantes para conservar la homeostasis física del cuerpo. Por ende, este tipo de necesidad es el sustento de todo y, por lo tanto, es el menos probable que se pase por alto.
- Seguridad. Aguado (2013), aquí surge la exploración de seguridad y protección, la cual suele convertirse en la primera prioridad de un individuo, solo cuando sus necesidades fisiológicas se encuentran prudentemente satisfechas, o al menos presentes. Además, trabajar sin medidas de seguridad puede acarrear que los problemas de salud se agraven. Por lo tanto, la seguridad en este sentido a menudo no se toma tan en serio como sugiere Sikulta (1988). Sin embargo, Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2013) sugieren que las organizaciones se protejan del peligro, el miedo, la privación, entre otros.

- Sociales. Se asocian con el desarrollo eficaz de una persona y son fundamentalmente las necesidades de relación, aceptación, comunicación y participación en grupos, que suele ocupar una persona sólo cuando sus necesidades fisiológicas y de seguridad están suficientemente satisfechas.
- Estima. En particular, se trata de la necesidad de un reconocimiento adecuado de nuestros logros personales o profesionales. Este patrón de necesidades generalmente surge solo en una persona integrada y aceptada socialmente.
- Autorrealización. Para Maslow, la autorrealización es superarse personalmente, por ende, se convierte en un principio humano. En este nivel, una persona debe elevarse por encima, dejar su huella, hacer su propio trabajo, desarrollar plenamente su talento. Requiere estar cómodo.

b. Teorías de Herzberg

Herzberg afilió un enfoque distinto al estudiar la motivación. Solo pidió a los empleados que le contaran los momentos en que se sintieron muy bien con su trabajo y cuando fue todo lo contrario. Herzberg y sus empleados, descubrieron que los individuos hacen cosas ligeramente distintas cuando se sienten bien o mal con su trabajo. Por lo tanto, analizaron la teoría factorial basándose en esta investigación.

- Factores Motivacionales. Son el contenido de la tarea, cargo y deberes asociados con el cargo. Hernández & Rodríguez (2006). Son los factores motivacionales que impulsan la satisfacción y la productividad continuas en los niveles más altos, incluida la promoción, la libertad y el reconocimiento. Por otro lado, estos factores motivacionales están relacionados con el puesto trabajo y en sí mismos tienen deberes, entre ellos: responsabilidad, libertad en la forma de trabajar, promoción (avance o progreso), pleno uso de las habilidades personales, logros, reconocimiento.
- Factores Higiénicos. Este factor es capaz de influir en la conducta de los trabajadores y, cuando los factores son buenos, a menudo evitan la insatisfacción, de acuerdo con Herzberg (1959). Porque cuando no hay beneficios, relaciones con los compañeros, entorno físico, relaciones con el jefe, seguridad laboral, entre otros, pueden centrarse principalmente en el entorno en el que se realiza el trabajo y desmotivarse.

c. Teorías de McClelland

Aquí McClelland aseguraba que, aunque exista una fuerte necesidad, la persona está motivada para satisfacerla, por lo tanto, se deben utilizar conocimientos, destrezas y capacidades para satisfacerlas.

- Por el logro. El logro es ser diferente. Con el deseo de satisfacer estas necesidades, aparece en la persona el deseo de superación, el trabajo bien hecho y nuevas responsabilidades. Aquí, una persona se fija objetivos muy altos con el fin de demostrarse a sí mismo y a los demás que puede conseguir cualquier cosa que se proponga.
- Por la afiliación. Se muestran como el deseo de los individuos de establecer y mantener amistades y evitar problemas; por lo tanto, optan por contextos cooperativos o competitivos individuales.
- Por el poder. Finalmente, la necesidad de poder se expresa a través del deseo de influir en otras personas, por lo que quienes muestran este tipo de necesidad quedan satisfechos cuando se dedican a labores que implican mando o autoridad y posición.

D. Tipos de motivación

Bardales (2018) fija dos tipos de motivación:

a. La motivación extrínseca.

Se llama motivación extrínseca cuando la motivación procede de fuentes en el entorno externo. Asume que las principales causas del comportamiento humano son externas en lugar de internas, lo que apunta a fuentes de satisfacción artificiales y socialmente programadas, como la adulación y el dinero. Al estudiar este tipo de motivación se asocia con dos conceptos principales: recompensa y castigo.

Tanto las recompensas como los castigos se dan luego de un comportamiento particular e influyen en la probabilidad futura de ese comportamiento. Una recompensa es “un objeto ambiental atractivo que se otorga luego de una cadena de comportamiento que acrecienta la probabilidad de que el comportamiento se repita.

Por otro lado, el castigo es un objeto ambiental no atractivo que se da luego de una cadena de conducta, lo que somete la probabilidad de repetir esa conducta. Ambos procesos de aprendizaje basados en recompensas y castigos son el condicionamiento tradicional y el condicionamiento efectivo.

b. La motivación intrínseca

En situaciones donde las recompensas extrínsecas son insuficientes, los individuos pueden involucrarse en un comportamiento intrínsecamente motivado.

Bandura llama a este tipo de motivación interés intrínseco, que surge de tendencias internas y necesidades psicológicas que fomentan el comportamiento en ausencia de recompensas externas. De esa manera, cuando las personas se involucran en actividades para satisfacer una necesidad de razón personal (autodeterminación), eficacia o curiosidad, están actuando por motivación intrínseca; dicho de otra forma, cuando la conducta se autorregula y surge intereses, curiosidades, necesidades y respuestas individuales.

Aquí, las necesidades psicológicas juegan un rol esencial, especialmente cuando se entiende a la persona como un organismo que busca controlar su entorno y actuar en efecto con competencia y autodeterminación, y experimentar emociones positivas como la atención y la alegría.

E. Proceso de motivación

Capcha (2018) consigue revelar que empieza con una necesidad, el cual determina revuelo en el participado, esto hace que tenga la ambición de ganar un objetivo, ya sea un reconocimiento, que a su ocasión estimule el movimiento internamente de la persona, y que genere una talante para retener descifrar aquello que se desee. Estar incentivado favorece a que un individuo esté estimulado y logre emplear para idear sus labores y conseguir sus propósitos como resultado de una serie de elementos que inciten a albergar una conducta de una práctica concreta, lo que significa que en caso de que no hay estímulo, cierto comportamiento nunca poseerá un lugar, para que el interés del empleadp y los de la corporación nunca se acostumbren y de este modo el gerente será la coincidencia y esto tenga por una parte, resultados óptimos. Es evidente que la organización tiene que hallar la eficacia de cada directivo para que de esta forma los propósitos sean más claros y

se logren colocar al servicio de la compañía. Por otra parte, están las aspiraciones y requerimiento de los trabajadores, que nunca acostumbran a coincidir por ley natural con las empresas, excepto que un individuo nunca esté interesado en una idea, labor, proyecto, nunca le prestara el debido cuidado, sin embargo por necesidades financieras tenga que simular; para conseguir ese interés o motivación es significativo saber los factores que coincidan las necesidades humanas. Las partes que conforman el crecimiento motivacional son las siguientes:

a. La necesidad

Por lo general, una necesidad se entiende como un estado de ausencia de un organismo que requiere el logro de un objetivo específico de supervivencia o el logro de un estado deseado. Se trata de la variable encargada del inicio de los mecanismos de autorregulación, lo que implica una cadena de respuestas conductuales. La manera en que se logra la necesidad de realizar estos comportamientos motivados es a través de impulsos.

b. Incentivo

El incentivo es la intensidad de atraer o repulsar de un propósito en un contexto dado, significa, el atractivo de los efectos del comportamiento. El valor del incentivo asimismo es una actividad de la dificultad de la labor o de la probabilidad de éxito. Con incentivos positivos, cuanto más complicada sea la labor, mayor será el valor del incentivo.

c. Impulso

Incluye los agentes internos encargados del comportamiento motivado y comprender que la conducta a veces se produce sin sus iniciadores externos, y en determinadas situaciones internas del organismo un iniciador provoca distintas reacciones (por ejemplo, acercarse a alimentos si tiene hambre, o repulsión si está lleno). Por lo tanto, se puede decir que la motivación comienza con el deseo de satisfacer necesidades basadas en impulsos y se fortalece con la provisión de incentivos.

F. La motivación laboral en el trabajo

Bardales (2018) señala que la motivación en el trabajo, abarca los procesos personales que hacen que un empleado actúe y se asocie con su rendimiento y satisfacción en la organización, como los procesos organizacionales que interceden para que los motivos del empleado como los de la organización vayan en un solo enfoque. Es cierto que para casi todos los individuos, la labor no es sino un recurso para conseguir otros sucesos.

El trabajo es un medio de cooperación mutua que beneficia tanto a la persona como a la empresa y mejora (o reduce) la calidad de la vida humana: por ende, en la medida en que el trabajo satisface las propias necesidades del individuo y como satisfacción a los trabajadores sirve, muestra un enfoque innovador y creativo a su trabajo. Los factores complejos que motivan a las personas a trabajar no pueden convertirse en motivaciones puramente financieras. Tal afirmación es falsa, porque las personas trabajan a pesar de la plena satisfacción de sus necesidades económicas. Las razones que motivan a los hombres a trabajar incluyen recompensas sociales, estatus, sentido de utilidad, entre otros.

G. Elementos favorecedores de la motivación laboral

Monteza (2021) los estipendios y beneficios, seguridad laboral y nivel de confianza acerca de la continuidad en el trabajo (estabilidad), posibilidad de impulso para lograr estatus en el trabajo y social, jornada laboral, modo de supervisar y de controlar la empresa acerca del contenido y ejecución de la labor que realiza un empleado y un excelente clima social laboral. No todos los elementos de la motivación perjudican a todos por igual. De acuerdo con las teorías de la motivación, esta intervención dependerá especialmente de la idea que se tenga de la función que debe tener el elemento para satisfacer la necesidad que quiere satisfacer. Como resultado de la investigación realizada, se han identificado varios factores que constituyen la motivación laboral, los cuales, según la teoría bifactorial de Herzberg, se pueden dividir en factores de higiene relacionados con el ambiente de trabajo y poseen un carácter extrínseco a la labor y factores motivadores que están relacionados con el contenido de la labor y tienen caracteres internos: Factores de higiene: Salarios y beneficios, seguridad laboral o confiabilidad de los

empleados relacionados con su continuidad en el campo del empleo, el progreso avanzado, las condiciones de trabajo, incluido el tiempo de trabajo, las particularidades de su propio lugar de trabajo, las infraestructuras y materiales; el estilo de monitoreo o el nivel y forma de control para las organizaciones relacionadas con el contenido y la transferencia de tareas que son realizadas por los empleados; el entorno social será un mediador dinámico, mientras que la capacidad de interactuar con otros proporciona retroalimentación de la construcción y permitirá relaciones con un líder oficial. Factores motivadores: Consecución de logros; particularidades de la misión; autonomía e independencia en la labor, con la sensación de libertad, la necesidad de la toma de decisiones y compromiso por la labor; la participación del conocimiento y las destrezas; retroalimentación y reconocimiento.

H. Impulsos motivacionales

Perea (2017) los individuos desarrollan ciertos impulsos motivacionales debido al entorno cultural en el que coexisten, lo que afecta su actitud hacia el trabajo y su actitud frente a la vida. Estos últimos autores definen tres tipos de estos impulsos:

- Motivación hacia el logro. Es un impulso que algunas personas sienten para buscar y alcanzar sus metas. Los logros parecen ser importantes principalmente por sí mismos, no solo por las recompensas que vienen con ellos. Los individuos que se sienten fuertemente motivados para conseguir sus propósitos son aquellos que quieren tener el control de sus vidas, asumir la responsabilidad de sus acciones y resultados, buscar retroalimentación periódica y sentirse parte de sus logros alcanzados individualmente y/o de manera colectiva.
- Motivación hacia la afiliación. Es el deseo de las personas por la interacción social o el deseo de rodearse de amigos. Las personas laboran mejor cuando son elogiadas por su positividad y cooperación. Un enfoque en las interacciones sociales positivas a menudo conduce a un entorno de trabajo colaborativo donde los trabajadores realmente disfrutan trabajar juntos.

- Motivación hacia el poder. Hay un deseo de tratar de cambiar personas y contextos. Quienes actúan con esta motivación quieren influir en la empresa y están dispuestos a hacerlo. Cuando tienen poder, pueden usarlo de forma constructiva o destructiva. Los individuos que tienen esta necesidad obtienen poder a través de medios legítimos y alcanzan posiciones de liderazgo a través de un desempeño satisfactorio y así ganan la aceptación de los demás.

2.2.2. Variable Dependiente: Satisfacción laboral

A. Definiciones

Montes (2019) la satisfacción laboral, es un sentimiento de entusiasmo o contento que experimenta una persona cuando se dedica a una actividad que le interesa, se siente cómoda en la misma empresa, también como obtener alguna remuneración legal y disfrutar del ambiente laboral.

Frisancho (2019) aluden que conocer la satisfacción prevista, entre otras cosas, la adherencia a las recomendaciones de tratamiento y la probabilidad de retorno en caso de un nuevo suceso. Estos dos puntos son de carácter estratégico y sus resultados inciden de manera directa en los costos, utilidades y sustentabilidad organizacional.

Carcasi (2018), la satisfacción laboral se puede definir como un estado emocional efectivo y agradable que resulta del conocimiento subjetivo de la experiencia profesional de la persona.

Zapata (2017) asevera que la satisfacción laboral depende de muchos factores como; ambiente de trabajo, incentivos de los gerentes y líderes de diversos rubros, bonos, compromiso organizacional, desarrollo de la personalidad, emociones que ayuden a mantener a las personas adecuadas en la organización y así lograr las metas.

B. Dimensiones

Poves (2019) expone que los elementos que afectan la satisfacción laboral son los mencionados a continuación:

- Condiciones de trabajo: Este factor se relaciona con las condiciones físicas en las que los empleados efectúan sus labores diarias, de esta manera, el ambiente físico de la oficina debe ser limpio, bien iluminado y con un nivel de confort cálido. También, hay que considerar que el mobiliario debe ser ergonómico y los recursos tecnológicos deben estar equipados para realizar un trabajo móvil y preciso.
- Superación personal: Toda persona tiene una necesidad intrínseca de mejorar cada día, conjuntamente de una necesidad, las personas se sienten satisfechas cuando ven que el trabajo que realizan les ayuda a mejorar profesionalmente.
- Recompensa: Cualquier trabajo físico o intelectual necesita ser recompensado, cuando los empleados entiendan que su esfuerzo físico o mental es reconocido como una recompensa o compensación, la satisfacción en el trabajo aumentará.
- Supervisión: Es una acción que realizan los líderes o supervisores de una organización para verificar que se han alcanzado los propósitos trazados. En términos de satisfacción laboral, si un supervisor o líder se limita a criticar el trabajo terminado, la satisfacción laboral percibida puede disminuir. Es fundamental que los líderes de la organización se mantengan enfocados en brindar el apoyo indispensable para que el trabajo se desarrolle de manera adecuada, lo que significa que cuando se requiera de ayuda u orientación, el líder o supervisor esté listo para apoyar incondicionalmente.
- Relaciones entre compañeros de trabajo: Las personas son de naturaleza sociable y tienden a trabajar en grupo, asimismo no están solas y forman parte de la sociedad. Partiendo de un enfoque organizacional, es importante considerar que las relaciones de trabajo se forman a diario y evolucionan dentro de los parámetros y políticas de la organización. De esta manera, los empleados al interior de la organización tienen que conservar un ambiente íntimo donde se unifiquen la información y la comunicación, siempre se debe buscar un ambiente de apoyo y reciprocidad entre los integrantes de la organización, en el mismo ámbito que con los empleados de toda la organización.

C. Importancia de la satisfacción laboral

Carcasi (2018) la satisfacción laboral es ahora un punto muy importante en las empresas, lo cual es de especial interés para la investigación. La importancia de las tareas que los empleados tienen que efectuar en su lugar de trabajo.

Asimismo, la satisfacción laboral es necesaria y sumamente importante en las organizaciones, ya que, si un empleado muestra disgusto al ambiente laboral, no podrá permanecer en la empresa, y por ende su desempeño será insatisfactorio, lo que se notará en el día a día en sus relaciones dentro de la empresa y provocará dificultades en su entorno laboral con el resto de los empleados, por lo que es relevante identificar a los empleados felices porque serán muy activos ayudando a la organización a lograr sus objetivos, así como a los empleados que satisfarán sus necesidades. La satisfacción laboral también es importante por las siguientes razones:

- Se ha encontrado evidencia que los empleados insatisfechos que no acuden regularmente al lugar de trabajo aumentan los índices de ausentismo y también provocan mayores índices de rotación de empleados en la empresa luego de renunciar al trabajo.
- Se ha comprobado que un empleado satisfecho tendrá una mejor calidad de vida y salud debido a una mayor longevidad.
- El rendimiento del empleado es lo que revela la satisfacción laboral, en su vida personal en la empresa.

D. Factores determinantes de la satisfacción

Montes (2019) los factores son importantes para todo ser humano, porque de esta forma pueden crecer en su vida.

Asimismo, estos factores desencadenan la conducta o desempeño de los empleados porque si no pueden realizar sus funciones, sentirán insatisfacción laboral con los siguientes factores relevantes:

- a. Desafío laboral: Los individuos buscan un trabajo que les ayude a crecer profesional e individualmente, por lo que buscan un trabajo en el que puedan desarrollar sus destrezas y capacidades como expertos, asumir diferentes roles

de acuerdo a sus responsabilidades, obtener retroalimentación sobre su trabajo y cada tarea fijada. Estas particularidades hacen que los perfiles de puestos sean un desafío para el desarrollo personal de los empleados. Porque cuando el perfil del puesto es poco atractivo, creará insatisfacción e idoneidad, y cuando tiene demasiados desafíos, dará lugar a la frustración porque no cumple con los requisitos de la empresa.

- b. Sistema de recompensas justas: Los trabajadores quieren un sistema de salarios y bonificaciones acorde con el mercado, evaluando así sus conocimientos y destrezas para brindar satisfacción a los empleados, pero actualmente no todos aspiran a altos salarios, están buscando la oportunidad de trabajar en la empresa para hacer carrera y así aumentar sus ingresos económicos al obtener ascensos por sus destrezas.
- c. Condiciones de trabajo apropiadas: Los individuos se preocupan por su entorno de trabajo, tanto de salud como de seguridad, contribuyendo al buen desempeño de sus funciones en el lugar de trabajo, tales como temperatura, luz, ruido sonoro, espacio, distancia, equipamiento apropiado y áreas limpias, con el fin de proporcionar un lugar seguro para que los empleados realicen sus labores del mejor modo posible.
- d. Compañeros de apoyo: Los empleados no solo van a trabajar para realizar sus tareas diarias, sino que también satisfacen las necesidades de la interacción humana, por lo que encuentran que los empleados son muy amigables con los colegas y se apoyan entre sí en el trabajo, lo que hace que los empleados parezcan arrogantes en el lugar de trabajo. Por otro lado, el comportamiento del jefe es definitivo para el clima laboral.
- e. Ajuste personalidad - puesto: Aquí el trabajador debe ser capaz de cumplir con los requisitos del perfil del puesto, por lo que la persona debe ser capaz de adaptarse a los ajustes realizados al puesto, adicionalmente debe quedar claro que las personas se comportan de manera diferente en cada escenario que se presenta, por lo que cualquier cambio afectará positiva o negativamente a los empleados en su trabajo y se verá reflejado en las operaciones realizadas.

E. Medición de la satisfacción laboral

Hellriegel, Slocum y Jackson (2017) la medición de la satisfacción laboral tiene dos enfoques: una única calificación global y la síntesis de muchos aspectos del trabajo.

La satisfacción laboral a través de la medición tiene dos enfoques: un nivel global único y un compuesto de muchos aspectos del trabajo.

- a. El método de la calificación global única: A los empleados se les hace una serie de preguntas para conocer su nivel de satisfacción o insatisfacción, pidiéndoles que respondan las siguientes preguntas: “¿Está satisfecho con su trabajo?”. A continuación, los empleados deberán contestar encerrando el número que crean adecuado junto con un símbolo, con un valor entre uno y cinco, correspondiente a respuestas que van desde “muy satisfecho” hasta “muy insatisfecho”.
- b. La suma de circunstancias de labor: Esta sección se considera compleja, son preguntas abiertas separadas para conocer los principales factores de trabajo. Se encuesta al empleado sobre sus sentimientos y pensamientos sobre el ambiente de trabajo, el jefe, el salario actual, la trayectoria profesional y el trabajo en equipo. “Aquellos que responden a la encuesta califican estos elementos con la escala estándar, y luego los indagadores los suman para conseguir el nivel general de satisfacción laboral.
- c. Ofrecer garantías de satisfacción. Las empresas interesadas en la satisfacción del cliente respaldan su oferta avalando esa satisfacción o calidad del producto.

F. Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores

Frisancho (2019) hoy en día, el desempeño de los empleados se ve afectado directa o indirectamente por causas surgidas en la empresa, puede ser negativa o positiva.

El efecto en el desempeño de las personas se basa en los tres escenarios que más le importan a la empresa: satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción con la rotación.

- a. Satisfacción y productividad: Hoy en día, la satisfacción y la productividad tienen que ir de la mano, puesto que, si un empleado está insatisfecho con su

lugar de trabajo, refleja su bajo desempeño, mostrando la insatisfacción que representa en la empresa, lo que repercute directamente en los objetivos de la empresa. A principios del siglo XX, las empresas creían que los empleados eran productivos porque la empresa estaba feliz. Hay una investigación de Hawthorne que muestra que las empresas asumen que, si un empleado está satisfecho con su lugar de trabajo, esa satisfacción se traducirá en su trabajo diario, que se hará con mucho esfuerzo. Asimismo, los estudios elaborados en empleados individuales muestran que la productividad es un canal para la satisfacción laboral; no obstante, al analizar a nivel de empresa, se presta más atención a la relación entre satisfacción laboral y productividad. Porque hemos descubierto que las empresas con empleados más satisfechos tienden a tener un mejor desempeño que las empresas con empleados insatisfechos. Entonces, si bien no podemos decir que un empleado feliz será más productivo, es posible que las empresas felices sean más productivas.

- b. Satisfacción y ausentismo: Se dice que, si un empleado está satisfecho con su trabajo, su índice de ausentismo será mínimo porque el empleado está satisfecho con los beneficios que recibe de la empresa, no obstante, un empleado insatisfecho va a buscar excusas y situaciones por no acudir a trabajar a diario, perjudicando indirectamente a la empresa. Los empleados satisfechos tienen un índice de ausentismo más bajo que sus pares, es claro que la insatisfacción es definitivamente un momento para generar altas tasas de rotación de empleados, afectando directamente a la empresa. Por ejemplo, las empresas que ofrecen generosas prestaciones por enfermedad, animando así a todos sus empleados a tomarse unos días libres del trabajo por motivos de salud, pueden utilizarse para relajarse con los miembros de la familia, ya sea para un viaje corto o un picnic, y lo más importante, sin ser culpado por tener el permiso.
- c. Satisfacción y rotación: La rotación de empleados está relacionada con la satisfacción de los empleados con la empresa para la que laboran, lo cual puede deberse a necesidades económicas, personales, motivacionales, entre otras que no encuentran, porque los empleados insatisfechos muchas veces abandonan la empresa. Es por este motivo que las empresas tienen que considerar las salidas de empleados que afectan su productividad y rentabilidad con salidas

frecuentes de empleados. La satisfacción se relacionó negativamente con la rotación de empleados y asimismo se encontró un vínculo más fuerte con el ausentismo. Asimismo, existen otros elementos como el clima laboral, los beneficios que ofrece el mercado laboral, oportunidades de ascenso, trabajo estable en la empresa, estos son algunos de los indicadores para optar por un trabajo o dejarlo.

G. Importancia de la satisfacción de la laboral

Hellriegel, Slocum y Jackson (2017) aluden que la satisfacción laboral a la hora de realizar una compra es cada vez más importante para las pequeñas y grandes empresas. Conseguir la satisfacción del cliente es nuestra capacidad de crear espacio en la mente de los consumidores y preferencias por nuestros servicios. La satisfacción del cliente después de una compra es buena para la empresa, por lo que la búsqueda de la satisfacción debe ser el propósito de todo negocio. Satisfacer las necesidades del cliente trae a la empresa beneficios como:

- Un cliente satisfecho después de comprar un producto o servicio volverá a comprar. Esto genera una relación con la empresa y se convierte en un cliente leal, lo que es beneficioso para venderle tanto el mismo producto como otros.
- Un cliente satisfecho es responsable de dar a conocer a otros usuarios una buena experiencia con la empresa, lo cual es una publicidad gratis muy eficaz para la organización.
- Así como los clientes satisfechos comunican su experiencia, los insatisfechos hacen lo mismo y tienen mucha influencia, por eso es muy importante que las empresas se esfuercen por lograr la mejor satisfacción del cliente.

H. Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral

Robbins y Coulter (2018), es muy relevante que los trabajadores de la empresa tengan buenas relaciones interpersonales, de lo contrario prevalecerán los intereses personales y la desconfianza entre los empleados de la empresa y los directivos. Las buenas relaciones en el lugar de trabajo crean satisfacción laboral porque las relaciones interpersonales son una parte significativa de la vida y la

sociedad, ya que las personas conviven con otras y les facilitan entenderse mejor. Las relaciones interpersonales en el ambiente tienen que ser buenas, pero en ocasiones surgen inconvenientes entre compañeros por falta de comunicación y así el ambiente laboral se vuelve estresante, muchas veces difícil de resolver. En un entorno empresarial, es necesario el respeto, la cooperación mutua, la amabilidad entre los empleados y, sobre todo, la responsabilidad por el trabajo realizado, así como determinar estándares de confianza sin discriminación en el trato a nadie, esto contribuye a la satisfacción laboral y, por ende, al empleado la productividad de la empresa se mejorará a sí misma para con el fin de conseguir sus objetivos.

I. Insatisfacción laboral

Robbins y Coulter (2018) la insatisfacción laboral, que conduce a un desempeño deficiente de los empleados; esta insatisfacción puede estar relacionada con el puesto ocupado, así como por la mala remuneración, insatisfacción con el jefe, provocando que los empleados tengan una reacción negativa a su trabajo, porque no son reconocidos, viendo la incapacidad de crecer como profesional y como persona, puesto que, lo que el empleado quiere es comprar cosas que necesita o desea.

Esta insatisfacción dependerá de las condiciones de trabajo, como inquietud, ansiedad o aburrimiento para realizar la actividad. Si un trabajador se ausenta con frecuencia, esto quiere decir que no le interesa su trabajo y no hace nada por cambiarlo, aunque trate mal a los clientes de la empresa o haga mal su trabajo, el sentimiento de insatisfacción hace que los empleados reduzcan la calidad y eficiencia del trabajo. Un empleado que tiene aspiraciones profesionales y permanece en su lugar de trabajo por mucho tiempo y no tiene posibilidades de promoción creará apatía y no desempeñará sus funciones.

La insatisfacción laboral afecta el desempeño de la empresa, por ese motivo se tiene que evitar las horas extras, el trabajo repetitivo, mejorar las condiciones de trabajo, establecer el respeto entre trabajadores y jefes, y recibir un buen trato por parte de los ejecutivos de la empresa, esto quizá creará que la mayoría de los empleados de la organización estén satisfechos laboralmente.

2.3 Bases filosóficas

Según Capcha (2018), los trabajadores y el rendimiento son dos en la organización. La dirección extiende la eficacia y la productividad del individuo este, a al mismo tiempo se basa en su propia necesidad. Para motivar a los empleados y lograr el éxito, los intereses personales de la empresa deben alinearse. Si una organización necesita un empleado en todos los niveles, no es solo su presencia física en el lugar de trabajo, su entusiasmo y dedicación personal (motivación), sino también el logro de integrar las metas organizacionales con las metas individuales de cada empleado que labora. Los empleados trabajan tratando de satisfacer su naturaleza, todo tipo de necesidades y demandas, no solo pagarlas. Si alguien no está interesado en su trabajo, automáticamente lo rechaza, fingiendo estar aburrido y no estar completamente interesado en él. Por el contrario, un trabajador que define su trabajo lo asume con gran entusiasmo y energía. Para lograr que la motivación funcione correctamente, se requiere un buen conocimiento del elemento de requisito.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2018), la insatisfacción laboral, que conduce a un desempeño deficiente de los empleados; esta insatisfacción puede estar relacionada con el puesto ocupado, así como por la mala remuneración, insatisfacción con el jefe, provocando que los empleados tengan una reacción negativa a su trabajo, porque no son reconocidos, viendo la incapacidad de crecer profesional y como persona, lo que el empleado quiere, es comprar las cosas que necesita o quiere.

Esta insatisfacción dependerá de las condiciones de trabajo, como inquietud, ansiedad o aburrimiento para realizar la actividad. Si un trabajador se ausenta con frecuencia, esto quiere decir que no le interesa su trabajo y no hace nada por cambiarlo, aunque trate mal a los clientes de la empresa o haga mal su trabajo, el sentimiento de insatisfacción hace que los empleados reduzcan la calidad y eficiencia del trabajo. Un empleado que tiene aspiraciones profesionales y permanece en su lugar de trabajo por mucho tiempo y no tiene posibilidades de promoción creará apatía y no desempeñará sus funciones.

La insatisfacción laboral afecta el desempeño de la empresa, por ese motivo se tiene que evitar las horas extras, el trabajo repetitivo, mejorar las condiciones de trabajo, establecer el respeto entre trabajadores y jefes, y recibir un buen trato por

parte de los ejecutivos de la empresa, esto quizá creará que la mayoría de los empleados de la organización estén satisfechos laboralmente.

2.4 Definición de términos básicos

Motivación

Serrano (2020), agrega que son una serie de fuerzas internas y externas que llevan a un empleado a elegir una acción y comportamiento diferente.

Satisfacción laboral

Frisancho (2019) aluden que conocer la satisfacción prevista, entre otras cosas, la adherencia a las recomendaciones de tratamiento y la probabilidad de retorno en caso de un nuevo suceso. Estos dos puntos son de carácter estratégico y sus resultados inciden de manera directa en los costos, utilidades y sustentabilidad organizacional.

Factores motivacionales

Herrera (2019), se refieren a las características de la configuración del perfil de trabajo y se confirman en el contexto de los empleados que aceptan las especificaciones de funciones, deberes, tareas y procesos realizados en el ámbito del contrato de trabajo.

Factores higiénicos

Herrera (2019), incluyen la presencia o ausencia de trabajo insatisfactorio. Pero estos buenos factores claramente superan la insatisfacción; simplemente no significa que los trabajadores estén muy satisfechos y no motivados en su trabajo.

Condiciones de trabajo

Herrera (2019), este factor se relaciona con las condiciones físicas en las que los empleados efectúan sus labores diarias, de esta manera, el ambiente físico de la oficina debe ser limpio, bien iluminado y con un nivel de confort cálido.

Superación personal

Herrera (2019), toda persona tiene una necesidad intrínseca de mejorar cada día, conjuntamente de una necesidad, las personas se sienten satisfechas cuando ven que el trabajo que realizan les ayuda a mejorar profesionalmente.

Recompensa

Herrera (2019), Cualquier trabajo físico o intelectual necesita ser recompensado, cuando los empleados entiendan que su esfuerzo físico o mental es reconocido como una recompensa o compensación, la satisfacción en el trabajo aumentará.

Supervisión

Herrera (2019), es una acción que realizan los líderes o supervisores de una organización para verificar que se han alcanzado los propósitos trazados.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La motivación influye significativamente en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a. Los factores higiénicos influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022.
- b. Los factores higiénicos influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
MOTIVACIÓN	<i>Factores higiénicos</i>	<ul style="list-style-type: none">- Condiciones físicas.- Salario.- Beneficios sociales.- Políticas de la institución.- Estilo de supervisión.
	<i>Factores motivacionales</i>	<ul style="list-style-type: none">- Relaciones interpersonales.- Puesto.- Tareas.- Deberes.

Fuente: Herrera (2019).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
SATISFACCIÓN LABORAL	<i>Satisfacción con las condiciones de trabajo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Bienestar del personal. - Ambiente físico. - Seguridad de empleo.
	<i>Satisfacción con la superación personal</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones. - Estudios. - Ascensos.
	<i>Satisfacción con la recompensa</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de pagos. - Reconocimiento. - Prestación.
	<i>Satisfacción con la supervisión</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión. - Apoyo del supervisor.
	<i>Satisfacción con los compañeros de trabajo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo. - Actitudes hacia el trabajo. - Habilidades desarrollar sus labores.

Fuente: Poves (2019).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Básica porque se buscó conocimientos para relacionarla con la realidad problemática que se viene dando (Díaz et al., 2013).

3.1.2 Nivel de investigación

Explicativo, porque se buscó dar con las causas de las problemáticas que se vienen presentado en un momento determinado (INEGI, 2005, p. 23).

3.1.3 Diseño de investigación

No experimental porque para dar con los resultados esperados no fue necesario el manipular las variables de la presente investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.4 Enfoque de investigación

Enfoque cuantitativo porque usa a la ciencia estadística para llegar a conclusiones (Muñoz, 2011).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Representada por 60 miembros del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay. Siendo de estos, 57 suboficiales y 3 oficiales.

3.2.2 Muestra

No fue necesario el cálculo de la muestra.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica desarrollada fue la encuesta. El instrumento evaluó a la motivación y satisfacción laboral. Fue respondido por los miembros del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Con respecto al estadístico de prueba se empleó la prueba de pearson.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo de la motivación

Tabla 1

Distribución de frecuencias de los factores de higiene

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. La comisaria le brinda las condiciones físicas adecuadas.	12	20.0%	8	13.3%	18	30.0%	12	20.0%	10	16.7%
2. La comisaria cumple con su salario de manera puntual.	14	23.3%	10	16.7%	12	20.0%	12	20.0%	12	20.0%
3. La comisaria cumple con otorgarle los beneficios sociales correspondientes.	6	10.0%	16	26.7%	11	18.3%	14	23.3%	13	21.7%
4. Se siente conforme con las políticas que se manejan en la comisaría.	9	15.0%	6	10.0%	19	31.7%	12	20.0%	14	23.3%
5. Se siente conforme con el estilo de supervisión que se maneja en la comisaría.	6	10.0%	14	23.3%	20	33.3%	11	18.3%	9	15.0%

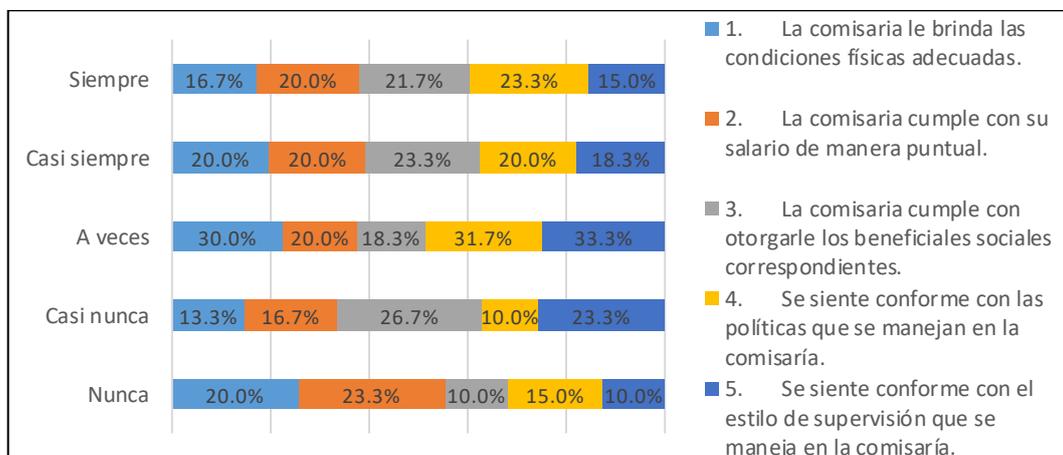


Figura 1. Factores de higiene.

Tabla 1, en referencia en cuanto a si la comisaria le brinda las condiciones físicas adecuadas el 36.7% asumió que siempre y casi siempre. En segundo lugar, en cuanto a si la comisaria cumple con otorgarle los beneficios sociales correspondientes el 40% respondió que casi nunca. En tercer lugar, en mención a si la comisaria cumple con otorgarle los beneficios sociales correspondientes el 45% contestó que casi siempre y siempre. En cuarto lugar, en referencia a si se siente conforme con las políticas que se manejan en la comisaría el 43.3% determinó que casi siempre y siempre. En quinto lugar, en mención a si se siente conforme con el estilo de supervisión que se maneja en la comisaría el 33.3% evidenció que casi nunca y nunca.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de los factores motivacionales

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. Mantiene buenas relaciones con sus colegas de trabajo de la comisaría.	11	18.3%	10	16.7%	20	33.3%	7	11.7%	12	20.0%
7. Cumple con las funciones que su puesto le demanda.	15	25.0%	9	15.0%	13	21.7%	11	18.3%	12	20.0%
8. La comisaría le otorga las tareas que van acorde a al puesto que ocupa.	8	13.3%	13	21.7%	12	20.0%	15	25.0%	12	20.0%
9. Se siente conforme cumpliendo con las normas de trabajo que la comisaría impone.	11	18.3%	7	11.7%	16	26.7%	13	21.7%	13	21.7%

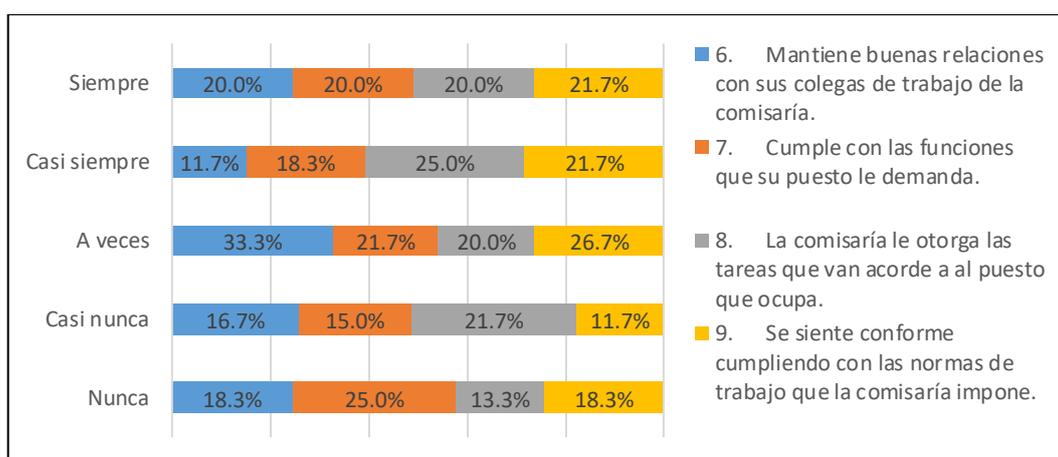


Figura 2. Factores motivacionales.

Tabla 2, en referencia en cuanto a si mantiene buenas relaciones con sus colegas de trabajo de la comisaría el 35% determinó que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en cuanto a si cumple con las funciones que su puesto le demanda el 40% respondió que casi nunca. En tercer lugar, en mención a si la comisaría le otorga las tareas que van acorde a al puesto que ocupa el 45% contestó que casi siempre y siempre. En cuarto lugar, en referencia a si se siente conforme cumpliendo con las normas de trabajo que la comisaría impone el 43.3% determinó que casi siempre y siempre.

B. Análisis descriptivo de la satisfacción laboral

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la Satisfacción con las condiciones de trabajo

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. Siente satisfacción por la comodidad y confort que la comisaría le ofrece al momento de trabajar.	14	23.3%	10	16.7%	15	25.0%	10	16.7%	11	18.3%
11. Siente satisfacción por el ambiente físico que le ofrece la comisaría para desarrollar sus funciones.	17	28.3%	6	10.0%	11	18.3%	11	18.3%	15	25.0%
12. Siente satisfacción por las acciones que toma la comisaría para brindarle seguridad al personal policial.	11	18.3%	17	28.3%	8	13.3%	10	16.7%	14	23.3%

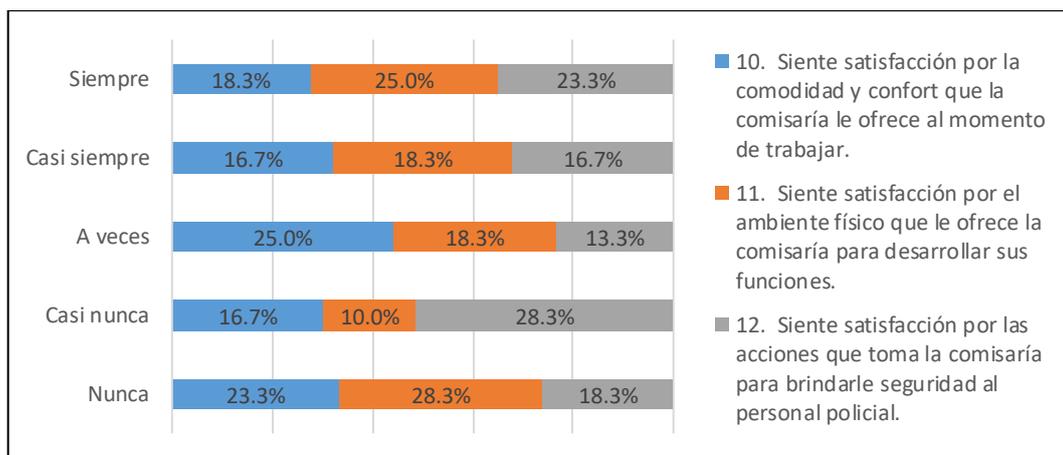


Figura 3. Satisfacción con las condiciones de trabajo.

Tabla 3, en referencia en cuanto a si siente satisfacción por la comodidad y confort que la comisaría le ofrece al momento de trabajar el 40% determinó que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en cuanto a si siente satisfacción por el ambiente físico que le ofrece la comisaría para desarrollar sus funciones el 43.3% acotó que casi siempre y siempre. En tercer lugar, en mención a si siente satisfacción por las acciones que toma la comisaría para brindarle seguridad al personal policial 46.7% ratificó que casi nunca y nunca.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la Satisfacción con la superación personal

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. Siente satisfacción por las capacitaciones que brinda la comisaría a su personal policial.	14	23.3%	7	11.7%	18	30.0%	8	13.3%	13	21.7%
14. Siente satisfacción por las facilidades que brinda la comisaría a su personal policial que desea seguir estudiando.	17	28.3%	11	18.3%	10	16.7%	9	15.0%	13	21.7%
15. Siente satisfacción por las oportunidades de ascensos que brinda la comisaría.	9	15.0%	14	23.3%	14	23.3%	11	18.3%	12	20.0%

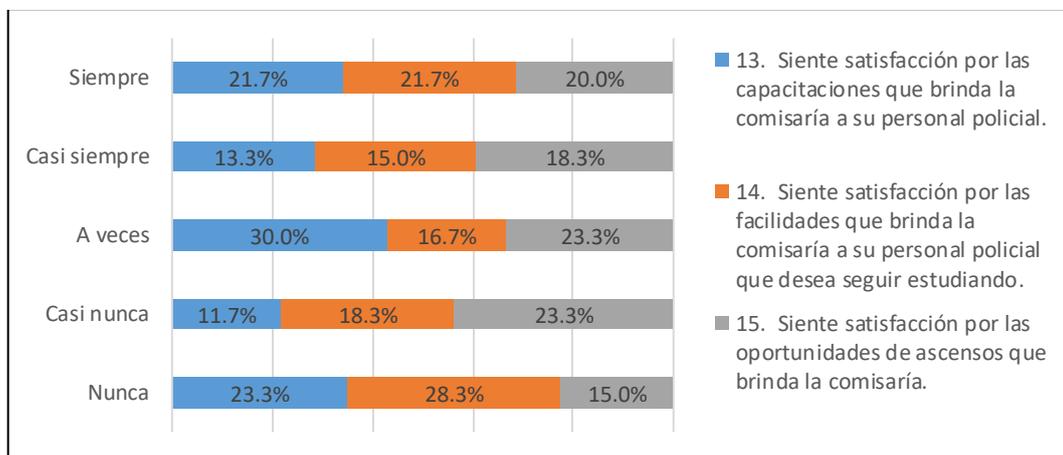


Figura 4. Satisfacción con la superación personal.

Tabla 4, en referencia en cuanto a si siente satisfacción por las capacitaciones que brinda la comisaría a su personal policial el 35% determino que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en cuanto a si siente satisfacción por las facilidades que brinda la comisaría a su personal policial que desea seguir estudiando el 46.7% respondió que casi nunca. En tercer lugar, en

mención a si siente satisfacción por las oportunidades de ascensos que brinda la comisaría 38.3% ratifico que casi nunca y nunca.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la Satisfacción con la recompensa

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. Siente satisfacción por el sistema de pago que maneja la comisaría.	9	15.0%	11	18.3%	17	28.3%	8	13.3%	15	25.0%
17. Siente satisfacción por el sistema de reconocimiento que maneja la comisaría.	18	30.0%	8	13.3%	14	23.3%	8	13.3%	12	20.0%
18. Siente satisfacción por el apoyo que brinda la comisaría a su personal policial cuando estos lo requieren.	8	13.3%	15	25.0%	15	25.0%	11	18.3%	11	18.3%

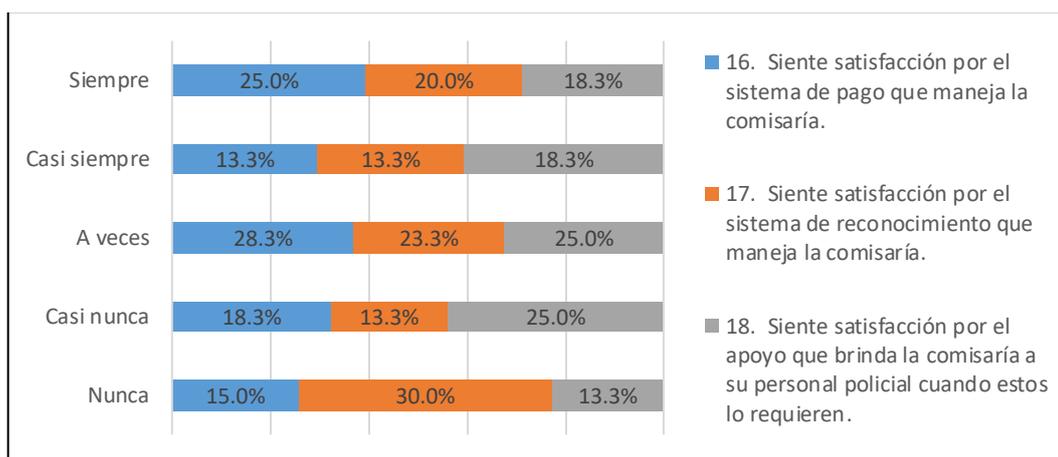


Figura 5. Satisfacción con la recompensa.

Tabla 5, en referencia en cuanto a si siente satisfacción por el sistema de pago que maneja la comisaría el 33.3% determinó que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en cuanto a si siente satisfacción por el sistema de reconocimiento que maneja la comisaría el 43.4% respondió que casi nunca. En tercer lugar, en mención a si siente satisfacción por el apoyo que brinda la comisaría a su personal policial cuando estos lo requieren 38.3% ratificó que casi nunca y nunca.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la Satisfacción con la supervisión

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
19. Siente satisfacción por la gestión de supervisión que se maneja en la comisaría.	17	28.3%	9	15.0%	13	21.7%	9	15.0%	12	20.0%
20. Siente satisfacción por el apoyo que le brinda los superiores a su persona.	12	20.0%	8	13.3%	13	21.7%	15	25.0%	12	20.0%

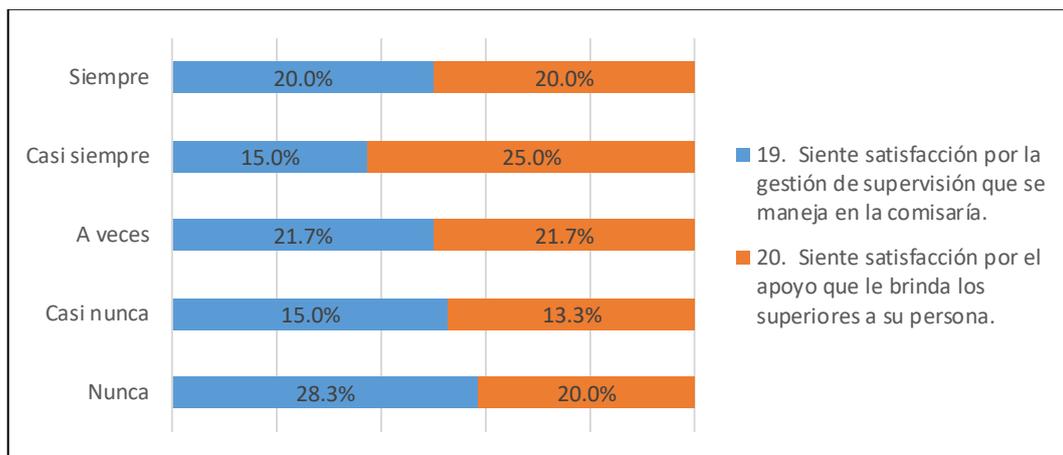


Figura 6. Satisfacción con la supervisión.

Tabla 6, en referencia en cuanto a si siente satisfacción por la gestión de supervisión que se maneja en la comisaría el 43.3% determinó que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en cuanto a si siente satisfacción por el apoyo que le brinda los superiores a su persona el 45% acotó que casi siempre y siempre.

C. Prueba de normalidad

Tabla 7
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	0.084	60	,200*
Factores higiénicos	0.105	60	0.100
Factores motivacionales	0.108	60	0.079

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Esta prueba estipula que se debe utilizar a Kolmogorov- Smirnov si son más de 50 casos; obteniendo niveles de significancia mayores al 0.05; concluyendo que se ajusta a una distribución normal, debiendo utilizar en la comprobación de hipótesis la estadística paramétrica

4.2 Contratación de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 8

Pruebas de Pearson entre la motivación y satisfacción laboral

		Motivación	Satisfacción laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,693**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	60	60
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,693**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	60	60

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

Tabla 8, la motivación influye significativamente en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022; siendo respaldada por mediante la Prueba de Pearson cuyo valor es de 0.693.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Tabla 9

Pruebas de Pearson entre los factores higiénicos y satisfacción laboral

		Factores higiénicos	Satisfacción laboral
Factores higiénicos	Correlación de Pearson	1	,611**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	60	60
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,611**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	60	60

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

Tabla 9, los factores higiénicos influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022; siendo respaldada por mediante la Prueba de Pearson cuyo valor es de 0.611.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Tabla 10

Pruebas de Pearson entre los factores motivacionales y satisfacción laboral

		Factores motivacionales	Satisfacción laboral
Factores motivacionales	Correlación de Pearson	1	,691**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	60	60
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,691**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	60	60

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

Tabla 10, los factores motivacionales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022; siendo respaldada por mediante la Prueba de Pearson cuyo valor es de 0.691.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Como objetivo principal de la indagación fue establecer de qué forma la motivación tiene influencia en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022; siendo respaldada a través de la Prueba de Pearson cuyo valor es de 0.693. Esto significa que el alto mando debe invertir tiempo y recursos en programas de motivación, estos programas pueden ser incentivos financieros, formación y refuerzos positivos. Bajo este contexto podemos inferir que los policías motivados tienen mayor sentido de propósito y de realización, experimentan una mayor satisfacción laboral. Por el contrario, cuando los policías no presentan motivación, es menos posible que se comprometa con su trabajo y experimente niveles más bajos de satisfacción laboral. La motivación puede originarse de diversas fuentes como las recompensas, el reconocimiento y los incentivos. Además, el personal de policía puede sentirse motivado por la sensación de marcar la diferencia en su comunidad y el trabajo en equipo. Es por ello, en el ámbito internacional, podemos encontrar problemas relacionados a la motivación y satisfacción laboral en una organización. Respecto a la motivación laboral la investigación ecuatoriana elaborada por Revuelto (2018), revela que el principal reto de los directivos es encontrar un alto nivel de motivación de los empleados, sobre todo si tienen que hacer frente a la presión de las políticas laborales, cuestiones laborales u otros factores que impiden el crecimiento profesional y económico que provocan desmotivación. Por otro lado, respecto a la satisfacción laboral, el estudio elaborado por Boza (2020), estudió el nivel de satisfacción de los trabajadores donde uno de sus resultados reveló los altos niveles de el factor de estrés generado por el exceso laboral, que ocasiona una fuerte percepción de presión laboral. En el Perú, respecto a la motivación laboral el estudio realizado por Puma (2020) se centró en la

situación problemática en los empleados de una organización, la cual concluyó que la falta de motivación y estilo de liderazgo genera insatisfacción. Por otro lado, en lo que concierne a la satisfacción laboral, la investigación realizada por Saavedra y Bardales (2020), los investigadores evaluaron a la empresa Salud Perú (SES) la cual poseyó un transcurso de ingeniería en su departamento de gestión de individuos determinando que los trabajadores están en bajos grados de satisfacción laboral, por motivo de una inadecuada gestión y la falta de estrategias de motivación.

Como primer objetivo de la investigación fue determinar de qué forma los factores higiénicos tienen influencia en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022.; siendo respaldada a través de la Prueba de Pearson cuyo valor es de 0.611. De esta manera, se puede inferir, que los entornos de trabajo mal entendidos pueden bajar la moral del personal, así como disminuir su eficacia. Esto puede incluir factores como la ventilación, la temperatura, la limpieza y los niveles de ruido. Las condiciones higiénicas consideradas deficientes pueden afectar un aumento de los niveles de estrés, fatiga y enfermedad., lo que puede disminuir la satisfacción laboral. Además, el personal policial puede sentirse más cómodo y confiado en su trabajo cuando su comisaría está bien implementada. Lo que puede conducir a una mayor satisfacción laboral. Es por ello, Astudillo (2019) mencionan que, en cuanto a la variable satisfacción laboral relacionada con las condiciones de trabajo, señalaron que el 4% del personal dijo que la organización les brinda pocos recursos, herramientas y equipos para desempeñarse bien en sus puestos y el 22% no se preocupan por sus ingresos en cuanto a su trabajo act. Se concluyó que: los elementos asociados al clima laboral tienen influencia directa en la satisfacción laboral.

Como segundo objetivo de la investigación fue determinar de qué forma los factores motivacionales tienen influencia en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022; siendo respaldada a través de la Prueba de Pearson cuyo valor es de 0.691. De esta manera, se puede inferir que el personal de policía está motivado por un sentido de propósito y logro, reconocimiento y recompensa, la capacidad de impactar positivamente en la sociedad y el reto del trabajo. Los altos niveles de motivación se vinculan a la satisfacción laboral y a una mayor posibilidad de permanecer en la profesión. Además, los factores motivadores como la autonomía laboral, las tareas estimulantes, las oportunidades de crecimiento

profesional y el reconocimiento de los logros pueden ayudar al personal policial a sentirse valorado y apreciado. Las observaciones del personal policial en el lugar de trabajo podrían utilizarse para determinar cómo afectan los distintos factores emocionales a su rendimiento laboral. Es por ello, Alcalde (2021) en sus resultados sostiene que el coeficiente de correlación tiene un indicador de 0.813, lo que muestra una asociación moderada entre la motivación y la satisfacción. Se concluyó que: las variables están altamente correlacionadas si son cercanas a 1, significa, si la puntuación es superior al 50%.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Los factores higiénicos tienen influencia significativa en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022; siendo respaldada a través de la Prueba de Pearson cuyo valor es de 0.611 y con un nivel de significación del 0.00 el cual es inferior al 0.05. De esta manera, se puede inferir, que los entornos de trabajo mal entendidos pueden bajar la moral del personal, así como disminuir su eficacia. Esto puede incluir factores como la ventilación, la temperatura, la limpieza y los niveles de ruido. Las condiciones higiénicas consideradas deficientes pueden afectar un aumento de los niveles de estrés, fatiga y enfermedad., lo que puede disminuir la satisfacción laboral.
- Los factores motivacionales tienen influencia significativa en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022; siendo respaldada a través de la Prueba de Pearson cuyo valor es de 0.691 y con un nivel de significación del 0.00 el cual es inferior al 0.05. De esta manera, se logra inferir que entre los factores que pueden motivar al personal policial se encuentra en la complejidad de las tareas, la seguridad en el empleo, el reconocimiento por un trabajo bien hecho y un sentido de finalidad. Cuando estos factores están presentes, el personal policial suele sentirse más motivado para desempeñar sus funciones. Por otra parte, cuando estos factores faltan, el personal de policía puede sentirse desmotivado e insatisfecho con su trabajo, lo que puede conducir a un bajo rendimiento laboral.
- La motivación tiene influencia significativa en la satisfacción laboral del personal policial de la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, 2022; siendo respaldada a través de la Prueba de Pearson cuyo valor es de 0.693 y con un nivel de significación del 0.00 el cual es inferior al 0.05. Esto significa que el alto

mando debe invertir tiempo y recursos en programas de motivación, estos programas pueden ser incentivos financieros, formación y refuerzos positivos. Bajo este contexto podemos inferir que los policías motivados tienen mayor sentido de propósito y de realización, experimentan una mayor satisfacción laboral.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, proporcionar uniformes y equipos limpios, garantizar una ventilación e iluminación adecuada y mantener un lugar de trabajo higiénico, pueden contribuir a que el personal se sienta apreciado y valorado. Si se toman estos puntos importantes para garantizar los factores de higiene, es más probable que el personal policial este satisfecho y motivado en sus funciones.
- Se recomienda a la Comisaría Cruz Blanca, Hualmay, proporcionar accesos a recursos y apoyo adaptados a las necesidades del personal policial, ya que ello ayudara a mejorar no solo su moral, sino que también aumentara su productividad, lo que a su vez puede mejorar la eficacia general de la comisaria. Por otra parte, la comunicación periódica de opiniones y reconocimiento del trabajo bien hecho también puede aumentar la satisfacción laboral del personal policial.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Jackson, S. (2017). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (12 ed.). Santa Fe: Cengage Learning.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13 ed.). México: Pearson.

7.2 Fuentes electrónicas

- Abril, M. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano* (1 ed.). Ambato, Ecuador: MEGAGRAF. Recuperado el 22 de Agosto de 2022, de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttth.pdf>
- Alcalde, B. (2021). *Motivación y satisfacción laboral del personal de la II Macro Región Policial Lambayeque*. Tesis de titulación, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 29 de Septiembre de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53253/Alcalde_CBMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Astudillo, N. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Pasal Patiño Salvador*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 29 de septiembre de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13683/1/T-UCSG-POS-MGSS-209.pdf>

- Bardales, J. (2018). *Clima laboral y motivación laboral en trabajadores de una institución educativa estatal de Trujillo*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 28 de septiembre de 2022, de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4263/1/RE_PSICOL_JOMEINY.BARDALES_CLIMA.LABORAL.Y.MOTIVACION_DATOS.PDF
- Boza, J. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados. *Scielo*, 12(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Cadavid, J. (2020). *Satisfacción laboral y motivación en aprendices de una empresa sector avícola colombiano*. Tesis de grado, Universidad de San Buenaventura, Medellín. Recuperado el 29 de septiembre de 2021, de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/7918/1/Satisfaccion_Laboral_Motivacion_Cadavid_2020.pdf
- Capcha, E. (2018). *Motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 28 de Septiembre de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35641/capcha_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carcasi, O. (2018). Revista científica investigación Andina. *Revista Andina*, 18(1). Obtenido de <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/593/520>
- Daza, E. (2019). *Influencia de los factores motivacionales en la calidad de vida laboral de los trabajadores del Hospital San Rafael nivel II de San Juan del César, La Guajira*. Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia, Bogotá. Recuperado el 29 de septiembre de 2021, de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2225/DNA-spa-2019-Influencia_de_los_factores_motivacionales_en_la_calidad_de_vida_laboral_de_los_trabajadores?sequence=1&isAllowed=y

- Frisancho, M. (25 de noviembre de 2019). Nivel de satisfacción laboral del personal del Policlínico Azángaro - Essalud. *Revista Evidencias en Odontología Clínica*, 1(1), 1-10. Recuperado el 29 de Septiembre de 2022, de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2450/EOC_7.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- García, A. (2018). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte – 2018*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24545/Fuentes_MLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, C. (2017). *Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de post grado Fac- Muestra As. Comando. Bogotá. Colombia*. Tesis de maestría, Universidad Externado, Bogotá. Recuperado el 29 de septiembre de 2021, de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/621/DNA-spa-2017-Factores_motivacionales_asociados_a_la_motivacion_laboral_y_satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herrera, J. (2019). Compromiso organizacional en entornos laborales con factores motivacionales. *Revista Espacios*, 2(33), 112-113. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n28/19402827.html>
- Landauro, C. (2017). *El compromiso organizacional y la motivación en el personal policial de Águila Negra de Lima Metropolitana, 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 29 de Septiembre de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14586/Landauro_GCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montes, E. (2019). La satisfacción laboral. Una oportunidad para el florecimiento humano. *Summa Humanitatis*, 11(1), 33-50. Obtenido de https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/22697
- Monteza, M. (2021). *Procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista – 2021*.

Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado el 16 de Septiembre de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66831/Montez_a_LM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perea, M. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de inversores La Selva S.A. Moyomba el año 2016*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Lima. Recuperado el 28 de septiembre de 2022, de https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2097/TM_Perea_Pasquel_Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Poves, J. (2019). Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de disfruta - Huancayo. *Revista Eci Perú*, 112-115. Obtenido de <https://revistas.eciperu.net/index.php/ECIPERU/article/view/240>

Prado, A. (2018). *La motivación laboral y su relación con el trabajo en equipo del personal policial de la comisaría del distrito de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, 2018*. Tesis de titulación, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Recuperado el 29 de Septiembre de 2022, de https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/445/Alfredo_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Revistas - Universidad Alas Peruanas*, 23(2). Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141>

Regalado, K. (2019). *Motivación laboral en una empresa Molinera de la provincia de Lambayeque - 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo . Recuperado el 28 de septiembre de 2022, de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2183/1/TL_RegaladoCossio_Kateryn_Samill%c3%a1nZe%c3%b1aMary.pdf

Revuelto, L. (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7-26. Obtenido de <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/168>

- Rodríguez, P. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal policial del departamento de seguridad del estado Trujillo, 2021*. Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán, Lima. Recuperado el 29 de Septiembre de 2022, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9340/Rodr%c3%adguez%20Ramos%20Percy%20Ebeling.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saavedra, F., & Bardales, J. (2020). La satisfacción laboral en los colaboradores de instituciones públicas. *USS-Revistas*, 7(2), 212-2015. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1484>
- Serrano, J. (2020). *Motivación, Clima Organizacional, Productividad y Satisfacción Laboral*. Trabajo de investigación, Universidad Católica San Pablo. Recuperado el 28 de septiembre de 2022, de https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16419/1/ESTRADA_SERRANO_JOR_MOT.pdf
- Zapata, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL. *Revista Perspectiva*, 18(3), 240-247. Obtenido de <https://revistas.upagu.edu.pe/index.php/PE/article/view/540/483>

ANEXOS

ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

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

a. Género

Masculino	
Femenino	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ITEM	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN					
DIMENSIÓN 01					
1. La comisaria le brinda las condiciones físicas adecuadas.					
2. La comisaria cumple con su salario de manera puntual.					
3. La comisaria cumple con otorgarle los beneficios sociales correspondientes.					
4. Se siente conforme con las políticas que se manejan en la comisaría.					
5. Se siente conforme con el estilo de supervisión que se maneja en la comisaría.					
DIMENSIÓN 02					
6. Mantiene buenas relaciones con sus colegas de trabajo de la comisaría.					
7. Cumple con las funciones que su puesto le demanda.					
8. La comisaría le otorga las tareas que van acorde a al puesto que ocupa.					

9. Se siente conforme cumpliendo con las normas de trabajo que la comisaría impone.					
SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN 01					
10. Siente satisfacción por la comodidad y confort que la comisaría le ofrece al momento de trabajar.					
11. Siente satisfacción por el ambiente físico que le ofrece la comisaría para desarrollar sus funciones.					
12. Siente satisfacción por las acciones que toma la comisaría para brindarle seguridad al personal policial.					
DIMENSIÓN 02					
13. Siente satisfacción por las capacitaciones que brinda la comisaría a su personal policial.					
14. Siente satisfacción por las facilidades que brinda la comisaría a su personal policial que desea seguir estudiando.					
15. Siente satisfacción por las oportunidades de ascensos que brinda la comisaría.					
DIMENSIÓN 03					
16. Siente satisfacción por el sistema de pago que maneja la comisaría.					
17. Siente satisfacción por el sistema de reconocimiento que maneja la comisaría.					
18. Siente satisfacción por el apoyo que brinda la comisaría a su personal policial cuando estos lo requieren.					
DIMENSIÓN 04					
19. Siente satisfacción por la gestión de supervisión que se maneja en la comisaría.					
20. Siente satisfacción por el apoyo que le brinda los superiores a su persona.					

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla
Género

		f	%
Válido	Masculino	44	73.3
	Femenino	16	26.7
	Total	60	100.0

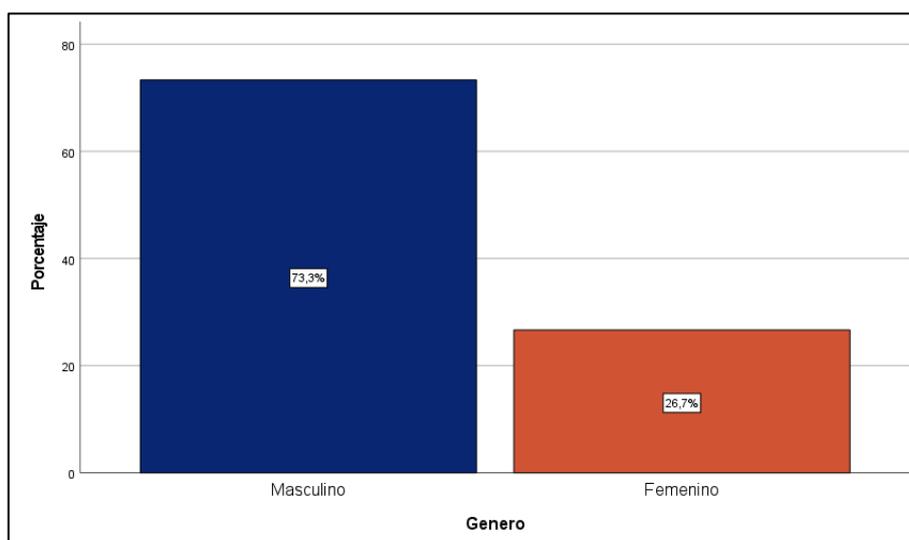


Figura. Género.

Se observa que el 73.3% son del género masculino y el 26.7% son del género femenino.

ANEXO N°03 - VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ DE LA MOTIVACIÓN

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.701
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	273.277
	gl	36
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p1	1.000	0.681
p2	1.000	0.873
p3	1.000	0.853
p4	1.000	0.755
p5	1.000	0.809
p6	1.000	0.911
p7	1.000	0.800
p8	1.000	0.917
p9	1.000	0.812
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

VALIDEZ DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.703
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	376.209
	gl	55
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p10	1.000	0.638
p11	1.000	0.776
p12	1.000	0.950
p13	1.000	0.897
p14	1.000	0.861
p15	1.000	0.917
p16	1.000	0.900
p17	1.000	0.936
p18	1.000	0.858
p19	1.000	0.893
p20	1.000	0.863
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

CONFIABILIDAD DE LA MOTIVACIÓN

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.941	9

CONFIABILIDAD DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.948	11

ANEXO N° 04 – BASE DE DATOS

Género	Motivación	Factores higiénicos	p1	p2	p3	p4	p5	Factores motivacionales	p6	p7	p8	p9
1	19	9	1	1	2	2	3	10	3	1	1	5
1	26	14	1	3	3	3	4	12	1	3	3	5
1	25	18	3	4	4	4	3	7	1	3	2	1
1	31	16	4	4	1	4	3	15	3	4	4	4
1	33	17	4	3	5	3	2	16	3	3	5	5
1	32	17	4	2	2	5	4	15	4	5	5	1
1	31	17	3	5	4	1	4	14	5	3	4	2
1	21	15	3	1	3	5	3	6	2	1	1	2
1	26	15	5	3	3	1	3	11	3	1	4	3
1	22	13	2	2	2	2	5	9	4	2	1	2
1	23	12	1	2	4	1	4	11	2	2	3	4
2	25	13	4	4	2	2	1	12	3	4	3	2
2	33	19	4	4	5	3	3	14	2	5	4	3
2	38	20	3	3	5	5	4	18	5	5	4	4
2	25	15	5	3	2	3	2	10	2	2	1	5
2	30	15	3	4	3	3	2	15	5	4	5	1
2	27	16	1	3	4	4	4	11	2	1	5	3
2	34	18	3	1	4	5	5	16	5	3	4	4
2	31	18	2	5	5	5	1	13	3	3	3	4
1	32	19	4	4	1	5	5	13	3	4	2	4
1	40	22	5	3	4	5	5	18	5	4	4	5
1	22	12	3	2	1	4	2	10	1	3	1	5
1	25	17	4	2	5	4	2	8	3	1	3	1
1	25	15	2	1	5	3	4	10	3	3	2	2
1	24	15	1	5	2	2	5	9	1	2	5	1
1	18	10	1	1	3	3	2	8	1	1	3	3
1	37	20	3	5	4	5	3	17	3	5	4	5
1	15	9	1	1	1	3	3	6	1	1	1	3
1	27	16	2	4	2	3	5	11	2	4	2	3
1	39	21	3	5	5	5	3	18	3	5	5	5
1	23	13	1	5	1	3	3	10	1	5	1	3
1	23	12	1	2	4	4	1	11	1	2	4	4
1	25	14	3	4	3	1	3	11	3	4	3	1
1	22	12	3	2	2	3	2	10	3	2	2	3
1	29	16	4	1	4	4	3	13	4	1	4	4
1	33	18	5	3	5	2	3	15	5	3	5	2
1	12	7	1	1	2	1	2	5	1	1	2	1
1	35	18	5	4	5	3	1	17	5	4	5	3
1	24	13	3	5	2	1	2	11	3	5	2	1
2	34	18	4	2	5	5	2	16	4	2	5	5
2	31	17	2	5	4	3	3	14	2	5	4	3
2	37	21	5	1	5	5	5	16	5	1	5	5
2	29	16	3	4	2	4	3	13	3	4	2	4
2	27	15	3	1	4	4	3	12	3	1	4	4
2	22	12	2	3	4	1	2	10	2	3	4	1
2	31	18	2	2	5	4	5	13	2	2	5	4
2	26	15	3	1	3	4	4	11	3	1	3	4
1	29	16	5	1	4	3	3	13	5	1	4	3
1	30	17	5	1	2	5	4	13	5	1	2	5
1	26	14	3	3	3	3	2	12	3	3	3	3
1	23	13	1	1	3	5	3	10	1	1	3	5
1	36	20	5	3	3	5	4	16	5	3	3	5

1	34	18	4	5	4	3	2	16	4	5	4	3
1	30	17	4	5	3	1	4	13	4	5	3	1
1	27	14	4	4	2	3	1	13	4	4	2	3
1	29	16	3	5	2	3	3	13	3	5	2	3
1	25	15	1	5	2	2	5	10	1	5	2	2
1	23	12	3	3	1	4	1	11	3	3	1	4
1	23	13	2	2	5	1	3	10	2	2	5	1
1	30	16	5	4	2	3	2	14	5	4	2	3

Satisfacción laboral	Satisfacción con las condiciones de trabajo	p10	p11	p12	Satisfacción con la superación personal	p13	p14	p15	Satisfacción con la recompensa	p16	p17	p18	Satisfacción con la supervisión	p19	p20
30	6	1	3	2	9	5	1	3	9	5	1	3	6	4	2
29	4	2	1	1	8	5	2	1	12	5	4	3	5	1	4
25	7	1	1	5	6	3	2	1	6	2	1	3	6	5	1
30	10	4	1	5	6	1	3	2	12	5	5	2	2	1	1
34	8	3	4	1	14	5	5	4	7	2	2	3	5	3	2
35	13	4	4	5	10	3	4	3	8	2	3	3	4	1	3
27	7	1	4	2	6	2	1	3	10	2	5	3	4	1	3
31	9	4	4	1	9	2	2	5	8	3	3	2	5	1	4
29	11	1	5	5	4	1	1	2	11	4	3	4	3	1	2
31	10	5	3	2	8	4	1	3	9	3	1	5	4	1	3
34	10	5	1	4	9	1	3	5	10	4	2	4	5	2	3
36	13	3	5	5	7	1	2	4	12	5	2	5	4	1	3
38	8	2	5	1	12	5	4	3	9	5	3	1	9	4	5
35	9	2	5	2	11	1	5	5	8	2	5	1	7	3	4
37	8	2	1	5	12	4	5	3	11	5	3	3	6	2	4
36	13	5	3	5	7	3	1	3	11	5	4	2	5	2	3
24	8	1	5	2	3	1	1	1	5	2	1	2	8	5	3
31	8	3	2	3	11	3	3	5	5	3	1	1	7	4	3
33	9	2	5	2	9	5	3	1	6	1	3	2	9	5	4
25	3	1	1	1	8	1	5	2	9	1	3	5	5	1	4
36	10	4	4	2	10	3	3	4	7	5	1	1	9	5	4
28	3	1	1	1	7	3	2	2	9	3	3	3	9	5	4
30	7	3	3	1	7	5	1	1	7	3	3	1	9	4	5
37	12	5	3	4	11	4	2	5	9	4	1	4	5	1	4
32	8	4	3	1	8	3	4	1	9	3	1	5	7	2	5
17	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3	2	1	1
44	12	3	5	4	12	3	5	4	12	3	5	4	8	3	5
11	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1
30	8	2	4	2	8	2	4	2	8	2	4	2	6	2	4
47	13	3	5	5	13	3	5	5	13	3	5	5	8	3	5
27	7	1	5	1	7	1	5	1	7	1	5	1	6	1	5
24	7	1	2	4	7	1	2	4	7	1	2	4	3	1	2
37	10	3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	3	7	3	4
26	7	3	2	2	7	3	2	2	7	3	2	2	5	3	2
32	9	4	1	4	9	4	1	4	9	4	1	4	5	4	1
47	13	5	3	5	13	5	3	5	13	5	3	5	8	5	3
14	4	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	2	2	1	1
51	14	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	9	5	4
38	10	3	5	2	10	3	5	2	10	3	5	2	8	3	5
39	11	4	2	5	11	4	2	5	11	4	2	5	6	4	2
40	11	2	5	4	11	2	5	4	11	2	5	4	7	2	5
39	11	5	1	5	11	5	1	5	11	5	1	5	6	5	1
34	9	3	4	2	9	3	4	2	9	3	4	2	7	3	4
28	8	3	1	4	8	3	1	4	8	3	1	4	4	3	1

32	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	5	2	3
31	9	2	2	5	9	2	2	5	9	2	2	5	4	2	2
25	7	3	1	3	7	3	1	3	7	3	1	3	4	3	1
36	10	5	1	4	10	5	1	4	10	5	1	4	6	5	1
30	8	5	1	2	8	5	1	2	8	5	1	2	6	5	1
33	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	6	3	3
17	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3	2	1	1
41	11	5	3	3	11	5	3	3	11	5	3	3	8	5	3
48	13	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	4	9	4	5
45	12	4	5	3	12	4	5	3	12	4	5	3	9	4	5
38	10	4	4	2	10	4	4	2	10	4	4	2	8	4	4
38	10	3	5	2	10	3	5	2	10	3	5	2	8	3	5
30	8	1	5	2	8	1	5	2	8	1	5	2	6	1	5
27	7	3	3	1	7	3	3	1	7	3	3	1	6	3	3
31	9	2	2	5	9	2	2	5	9	2	2	5	4	2	2
42	11	5	4	2	11	5	4	2	11	5	4	2	9	5	4

DR. DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA Narváez
ASESOR

DRA. VIVIANA INES VELLON FLORES
PRESIDENTE

DR. POLICARPO DIÓMEDES MÁRQUEZ VALENCIA
SECRETARIO

M(a). TANIA LUZ TAFUR PITTMAN
VOCAL