

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Motivación y Satisfacción Laboral Departamento Química
Toxicología Forense Criminalística Policía Nacional del
Perú, Lima 2019**

**Tesis para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión en
Salud**

Autora:

Palomino Antezana, Miriyam Efigenia

Asesora:

Dra. Ramos Cevallos, Norma Julia

Chimbote – Perú

2020

Palabras Clave

Tema	Motivación y satisfacción laboral
Especialidad	Salud

Keywords

Theme	Motivation and job satisfaction
Specialty	Health

Palavras chave

Assunto	Motivação e satisfação no trabalho
Especialidade	Saude

Línea

Línea de investigación	Talento humano
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Psicología (incluye relaciones hombre-máquina)
Sub línea	Motivación y satisfacción laboral

**Motivación y Satisfacción Laboral Departamento Química Toxicología Forense
Criminalística Policía Nacional del Perú, Lima 2019**

**Motivation and Job Satisfaction Chemical Department Forensic Toxicology
Criminalistics National Police of Peru, Lima 2019**

**Departamento de Motivação e Satisfação no Trabalho Polícia Química
Criminalística Forense Polícia Nacional do Peru, Lima 2019**

ÍNDICE

Palabras clave	i
Título	ii
Índice	iii
Resumen	v
Abstract	vi
Resumo	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica	1
1.1.1. Antecedentes	1
1.1.2 Fundamentación científica	7
1.1.2.1 Motivación laboral	7
1.1.2.2 Satisfacción Laboral	10
1.2. Justificación de la investigación	15
1.3. Problema de investigación	15
1.3.1. Problema general	16
1.3.2. Problemas específicos	16
1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables	18
1.4.1. Definición conceptual y operacional de la motivación laboral	18
1.4.2. Definición conceptual y operacional de la satisfacción laboral	20
1.5. Hipótesis	23
1.5.1. Hipótesis general	23
1.5.2. Hipótesis específicas	23
1.6. Objetivos	24
1.6.1. Objetivo general	24

1.6.2. Objetivos específicos	24
II. METODOLOGÍA	25
2.1. Tipo y diseño	25
2.2. Población y muestra	26
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.4. Procesamiento y análisis de la información	28
III. RESULTADOS	30
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
5.1. Conclusiones	45
5.2. Recomendaciones	45
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
VII. AGRADECIMIENTOS	51
VIII. APÉNDICES Y ANEXOS	52
Anexo 01. Matriz de consistencia lógica	52
Anexo 02. Matriz de consistencia metodológica	57
Anexo 03. Matriz de consistencia conceptual y operacional	58
Anexo 04. Cuestionario 1 de motivación	64
Anexo 05. Cuestionario 2 de satisfacción laboral	65

RESUMEN

El **propósito** fue demostrar que, la motivación influye en la satisfacción laboral, el **objetivo** fue determinar si existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística de la PNP. **Metodología**, estudio descriptivo, correlacional, transversal, con una población de treinta y uno (31) efectivos policiales, para la recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento los cuestionarios validados por Sonia Palma Carrillo, para la variable satisfacción laboral y el cuestionario con escala Likert adaptado por Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham para la variable motivación, se recopiló en Excel 2016 y se procesó en el SPSS versión 23. **Resultados**, el valor de p es menor que 0,05, el nivel de significancia, de esta manera rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. **Conclusión**, existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal que labora en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.

ABSTRACT

The purpose was to demonstrate that motivation influences job satisfaction, the objective was to determine if there is a significant relationship between motivation and job satisfaction in the staff of the Department of Chemistry and Forensic Toxicology of the PNP Criminalistics Department. Methodology, descriptive, correlational, cross-sectional study, with a population of thirty-one (31) police officers, for the data collection the survey was used and as an instrument the questionnaires validated by Sonia Palma Carrillo, for the variable job satisfaction and the questionnaire with Likert scale adapted by the Hackman and Oldham Job Diagnostic Survey for the motivation variable, it was collected in Excel 2016 and processed in the SPSS version 23. Results, the value of p is less than 0.05, the level of significance of this way we reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis. Conclusion, there is a significant relationship between motivation and job satisfaction in the personnel who work in the Department of Chemistry and Forensic Toxicology of the PNP Criminalistics Department, Lima 2019.

RESUMO

O objetivo foi demonstrar que a motivação influencia a satisfação no trabalho, o objetivo foi determinar se existe uma relação significativa entre motivação e satisfação no trabalho na equipe do Departamento de Química e Toxicologia Forense do Departamento de Criminalística do PNP. Metodologia, estudo descritivo, correlacional, transversal, com uma população de 31 (um) policial, para a coleta de dados foi utilizada a pesquisa e como instrumento os questionários validados por Sonia Palma Carrillo, para a variável satisfação no trabalho e o questionário com escala Likert adaptada pelo Hackman e Oldham Job Diagnostic Survey para a variável motivação, foi coletado no Excel 2016 e processado na versão 23 do SPSS. Resultados, o valor de p é menor que 0,05, o nível de significância de Dessa maneira, rejeitamos a hipótese nula e aceitamos a hipótese alternativa. Conclusão: existe uma relação significativa entre motivação e satisfação no trabalho do pessoal que trabalha no Departamento de Química e Toxicologia Forense do Departamento de Criminalística do PNP, Lima 2019.

I INTRODUCCIÓN

En toda organización los recursos humanos son los pilares fundamentales para la buena marcha y cumplir con sus objetivos y misiones planteadas. La Policía Nacional del Perú, por la trascendencia de sus actos, requiere de personal especializado, con virtudes y profesionalismo, responsabilidad. La investigación propuesta “Motivación y Satisfacción en el Personal del Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP 2019”, ha sido realizada con la finalidad de identificar la satisfacción laboral según sus dimensiones motivacionales.

En el Perú, el trabajo que se desarrolla en los laboratorios de Toxicología y Química Forense, parecen no ser los más favorables para generar satisfacción laboral. El cansancio, agotamiento físico, la manipulación de muestras biológicas (sangre, orina, secreciones, drogas ilícitas, insumos químicos de naturaleza tóxica), escasa capacitación, turnos rotativos, la necesidad de incrementar el personal, no contar con ambientes adecuados para la toma y procesamiento de muestras; ocasión fatiga, malhumor y desmoralización.

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

Hemos realizado una búsqueda virtual y presencial de estudios relacionados con el tema de investigación, hemos analizados y priorizados según importancia.

1.1.1 Antecedentes

Luna (2015), en la tesis **titulada:** *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una universidad privada de Lima*”, el **objetivo** fue determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. **Metodología:** estudio transversal descriptivo-comparativo y correlacional. Los instrumentos utilizados fueron la escala de satisfacción laboral SL- SPC de tipo Likert de Sonia Palma Carrillo y el cuestionario de compromiso organizacional de Mayer y Allen. **Resultados:** la satisfacción laboral global en los docentes es de nivel promedio, al igual que en las dimensiones de significación de la tarea y condiciones de trabajo,

en el nivel insatisfecho es la dimensión de reconocimiento personal y/o social a diferencia de beneficios económicos donde están satisfechos los docentes.

Conclusión: existe correlación significativa pero moderada entre las dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, beneficios económicos, reconocimiento personal y/o social y compromiso organizacional global.

Hoyos (2016), en su trabajo de investigación **titulado:** *Motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital II - I Rioja, 2014*, el **objetivo** fue determinar la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral. **Metodología:** descriptivo correlacional de corte transversal; la población fue de 34 trabajadores de salud contratados bajo la modalidad CAS. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. **Resultados:** Existe un nivel de motivación media de 50 % y una satisfacción laboral media de 67.6 %. **Conclusión:** existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial.

Matud (2016), realizó la investigación **titulada:** *Evaluación de la satisfacción con el rol laboral en hombres y mujeres*, el **objetivo** fue validar el cuestionario de satisfacción con el rol laboral (SRO). **Metodología:** estudio transversal, la población fue de 5218 trabajadores entre los años 2011 y 2015, de los cuales 50,2 % fueron varones y 49,8 % mujeres. **Resultados:** El 86 % de participantes contestó estar satisfecho con su trabajo, 42,8 % no prefería tener otro trabajo, 71,5 % no pensaba en cambiar de trabajo, 53,8 % mostró una adecuada sensación de plenitud. En general, presentaron una adecuada satisfacción laboral 50,62 % de los trabajadores. **Conclusión:** el cuestionario SRO es adecuado para evaluar la satisfacción con el rol laboral.

Murrieta (2016), en su trabajo de investigación **titulado:** *Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del Servicio de Emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María, 2016*”, el **objetivo** fue identificar el grado de motivación y el grado de satisfacción laboral en los profesionales

de salud. **Metodología:** observacional, prospectivo, transversal, diseño correlacional, muestra 50 profesionales de salud. **Resultados:** Nivel bajo de motivación (50 %), nivel moderado de motivación (48 %) y nivel alto de motivación (2 %). Moderadamente insatisfechos (76 %), insatisfechos (18 %) satisfacción laboral (6 %). **Conclusión:** baja relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los profesionales de salud evaluados.

Suárez, Asenjo y Sánchez (2016), en su investigación **titulado:** *Satisfacción laboral entre el personal del departamento de emergencias*, el **objetivo** fue identificar el grado de satisfacción laboral en el departamento de emergencia de un nosocomio. **Metodología:** estudio descriptivo transversal, la muestra fue 52 enfermeras, 22 médicos y 30 administrativos. **Resultados:** la media de la satisfacción laboral general fue 3,14. Para los médicos 3,42, para enfermeras 2,87 y para el personal administrativo 3,06. **Conclusión:** la satisfacción laboral tanto en médicos como enfermeras, no fue alta debido probablemente a la presión de la atención médica, carga laboral, entre otras razones.

Vásquez (2017), en su trabajo de investigación **titulado:** *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud Lima-2016*, el **objetivo** fue determinar el grado de motivación laboral y el grado de satisfacción laboral en el personal médico. **Metodología:** básico, cuantitativo, transversal, no experimental, descriptivo correlacional.; se aplicaron dos cuestionarios con escalas de respuesta tipo escala de Likert para identificar el nivel de motivación laboral y el nivel de satisfacción laboral, la muestra 48 médicos. **Resultados:** 62,5 % del personal médico presenta un nivel de motivación medio y 70,8 % un nivel de satisfacción medio. **Conclusión:** hay una correlación significativa entre la motivación laboral y los factores de la satisfacción laboral.

Santolalla y Vásquez (2018), realizaron el trabajo de investigación **titulado:** *Motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca*, el objetivo fue identificar el grado

de motivación y el grado de satisfacción laboral y la relación entre ambas variables. **Metodología:** no experimental correlacional simple, se utilizaron dos instrumentos cuestionario ML-ORG para la motivación laboral y la escala de satisfacción laboral SL-ARG. **Resultados:** 56 % presenta un nivel promedio de motivación laboral, 42 % baja motivación laboral, en cuanto a la segunda variable, 75 % tiene una alta satisfacción laboral. **Conclusión:** existe una alta satisfacción laboral en los trabajadores administrativos estudiados.

Montes (2018), en su investigación **titulada:** *Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018*, el **objetivo** fue determinar el grado de motivación y el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería. **Metodología:** cuantitativo, correlacional, no experimental; para la motivación se utilizó el instrumento validado por Hackman y Oldham (1974), y para la satisfacción laboral se usó la escala SL-SPC validado por Sonia Palma Carrillo, muestra 50 enfermeros. **Resultados:** relación moderada entre la motivación y la satisfacción laboral. La satisfacción laboral según las dimensiones de la motivación, es moderada y significativa para la retroalimentación, autonomía para la realización de tareas; la importancia de la tarea reveló relación baja. No se encontró relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones identidad con el área, y variedad de la tarea. **Conclusión:** relación moderada entre la motivación y satisfacción laboral.

Collantes (2018), en su trabajo de investigación **titulada:** *Motivación y satisfacción laboral del enfermero que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*, el **objetivo** fue determinar la motivación y la satisfacción laboral. **Metodología:** descriptivo correlacional, transversal, la muestra fue 50 enfermeros, el cuestionario utilizado “Satisfacción laboral del enfermero” elaborado por el Ministerio de Salud (2002) y la escala Lickert de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, adaptada por Vásquez (2006). **Resultados:** 54 % presenta satisfacción

laboral, mientras que la motivación es media (64 %) e igual porcentaje de enfermeros que están satisfechos como insatisfechos laboralmente, tienen motivación media. **Conclusión:** la motivación y la satisfacción laboral no presentan relación significativa.

Flores (2018), en su investigación **titulada:** *Motivación en el trabajo y satisfacción laboral en instituciones públicas*, el **objetivo** fue determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en las instituciones educativas públicas “Elvira García y García”, “Rosa Merino” y “Mercedes Cabello de Carbonera” de Lima. **Metodología:** cuantitativo, correlacional, y transversal. Se utilizó la escala de motivación en el trabajo y la escala de satisfacción laboral, la validación y confiabilidad se evaluaron mediante el coeficiente r de Aiken y el coeficiente de Cronbach respectivamente. La muestra aleatoria estratificada, estuvo conformada por 134 docentes. **Resultados:** existen correlaciones moderadas directas y estadísticamente significativas entre la motivación en el trabajo y satisfacción laboral, así como entre las dimensiones motivación intrínseca y motivación identificada con la satisfacción laboral; correlaciones moderadas inversas y significativas entre motivación extrínseca y motivación introyectada con la satisfacción laboral; y una correlación baja inversa entre motivación y satisfacción laboral en el profesorado. **Conclusiones:** la relación entre la motivación en el trabajo y la satisfacción laboral en el profesorado de las instituciones educativas estudiadas es moderadamente directa y significativa

Ruiz y Ortega (2018), en su investigación **titulada:** *Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016*, el **objetivo** fue determinar la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la organización de salud indicada. **Metodología:** descriptivo, correlacional, no experimental y transaccional, la muestra fue de 309 colaboradores, se utilizaron los cuestionarios validados de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham para la motivación, y el cuestionario S20/23 de Melía y Peiró de la Universidad de Valencia para la satisfacción laboral.

Resultados: existe una relación significativa entre la motivación laboral y satisfacción laboral, también entre la variedad de habilidades y satisfacción laboral, autonomía y la satisfacción laboral, retroalimentación y satisfacción laboral. No existe relación significativa entre identidad de tareas y satisfacción laboral, tampoco entre importancia de tareas y satisfacción laboral. **Conclusión:** la motivación laboral y la satisfacción laboral presentan una relación positiva y directa.

Halanocca, Palomino y Rupay (2019), en su trabajo de investigación **titulado:** *La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud*, el **objetivo** fue determinar la relación entre la satisfacción laboral, la motivación y la productividad del personal médico, enfermeros y técnicos de enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja. **Metodología:** descriptivo, correlacional, no experimental, la muestra fue de 179 personas. Los datos se recolectaron mediante: Focus group, entrevistas y encuestas de motivación (Steers R. y Braunstein D.), satisfacción laboral (Sonia Palma) y productividad. **Resultados:** se encontró un nivel regular de motivación; la dimensión logro fue la más afectada. En cambio, para la satisfacción laboral, se determinó un nivel parcial de insatisfacción; siendo el factor beneficios laborales y remunerativos el más afectado. **Conclusión:** la motivación y la satisfacción laboral tienen influencia directa sobre la productividad.

Díaz y Choque (2019), en su investigación **titulada:** *Motivación y satisfacción laboral en conductores de transporte de carga pesada*, el **objetivo** fue determinar la relación existente entre la motivación y satisfacción laboral en conductores que laboran en empresas de transportes de carga pesada en rubro minero de la ciudad de Arequipa. **Metodología:** descriptivo, correlacional, no experimental, transaccional, la muestra fue de 80 conductores, los instrumentos utilizados fueron la escala de motivación laboral de Ericka Molina y Norel Delgado (U. de Puerto Rico), Steven Allsheid de Stanarc (1996) y la escala de satisfacción laboral SL- SPC de tipo

Likert de Sonia Palma Carrillo (1999). El estadístico utilizado para correlacionar las variables fue el Chi - cuadrado de Pearson. **Resultados:** los factores predominantes de la motivación intrínseca fueron el factor II de identidad y el factor III de retroalimentación. Los factores predominantes de la motivación extrínseca fueron el factor V facilidades de área y el factor VI de relación jefe y empleado. La mayoría ni están satisfechos ni están insatisfechos con su centro laboral (60 %), un menor porcentaje presentan satisfacción parcial (37.5%). **Conclusiones:** entre la motivación laboral y la satisfacción laboral existe una relación directa significativa.

1.1.2. Fundamentación científica

Todas las preguntas planteadas requirieron de información y fundamento teórico especializado, se caracterizó las definiciones de sus dimensiones, se realizó la búsqueda bibliográfica y electrónica, considerado los temas relacionados al estudio efectuado.

1.1.2.1 Motivación laboral

Según Arbaiza (2010) y Castillo (2014) “La palabra motivación proviene del latín moveré, que significa mover, siendo básico en las actividades cotidianas de la vida, constituyéndose en el impulso para el logro de la misión, metas y objetivos de una persona u organización”.

Un colaborador motivado, hará lo imposible para lograr sus metas personales e institucionales, generando satisfacción personal ante el logro de sus expectativas personales, expresando su bienestar, constituyéndose en personas positivas para el crecimiento de una organización (González, Guerrero y Díaz, 2016).

Asimismo, Chiavenato (2017) y Robbins y Judge (2013), refieren que “La motivación es la energía impulsadora para satisfacer un anhelo o meta. Los colaboradores buscan satisfacer sus necesidades, siendo de vital importancia

que los gerentes los motiven e induzcan en el desempeño que las organizaciones desean”.

En cambio, Díaz y Choque (2019) afirman que “La motivación es un conglomerado de fuerzas que inducen a que las personas apunten más a un comportamiento que a otro. Esto se aplica al ámbito laboral, donde la motivación incluye a todas las técnicas individuales que conllevan al colaborador para actuar y vincularse con su trabajo en la organización”.

Por otro lado, Robbins y Judge (2013), Reeve (2010), refieren que la motivación “Son procesos que dan carácter y trayectoria al comportamiento de una persona que busca de alcanzar sus objetivos”.

De acuerdo a Castro y Ramón (2017), en la “Teoría de la motivación humana” Maslow identificó cinco niveles de necesidades que motivan a las personas, estas se encuentran jerarquizadas de acuerdo a su importancia para la supervivencia:

- a. **Necesidades fisiológicas:** “Son las necesidades esenciales para la vida humana, entre ellos tenemos a los alimentos, agua, calor y descanso”.
- b. **Necesidades de seguridad:** “Son las necesidades para protegerse de riesgos físicos, así como miedo a perder el trabajo y la propiedad privada”.
- c. **Necesidades de asociación o aceptación:** “Al ser considerados como seres sociales, los colaboradores experimentan la necesidad de ser aceptados y asociarse con los demás”.
- d. **Necesidades de estimación:** “Luego de satisfacer sus necesidades de pertenencia, los colaboradores desean la estimación propia, como de los demás”.
- e. **Necesidades de autorrealización:** “Es la necesidad más alta de la jerarquía, el colaborador siente el deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso”.

Dimensiones de la motivación laboral

Según Bonilla (2019), la motivación laboral se circunscribe a cinco dimensiones, como tal la observancia parcial no permite realizar una investigación objetiva o real que podría lograr un sesgo:

- a. Autonomía:** “Es la tendencia a hacer más eficiente el entorno, a aplicar su propio deseo. Asimismo, actuar libremente en el ambiente laboral, planearlas sin reglas que la limiten, con relativa independencia y autoridad, con la oportunidad de interactuar socialmente” (Halanocca, Palomino y Rupay, 2019).
- b. Identidad de tareas:** “Es el sentimiento de vínculo con la función realizada, les agrada la labor que realizan, por lo tanto; poseen las habilidades y destrezas propias que exige la labor, encontrando sentido a lo que hace” (Bonilla, 2019).
- c. Retroalimentación sobre el desempeño:** “Es un tema de las empresas emprendedoras, que se preocupan por capacitar a su personal en competencias complejas para el desarrollo de funciones especializadas, el cual requiere de una alta calificación. En estos menesteres se desarrollan temas sensibles a la labor diaria, hasta lograr la adherencia de sus colaboradores; sin duda es parte de la educación continua” (Newstrom, 2011).

Hellriegel (2014), es un convencido de que “La intención de la retroalimentación es empoderar a los colaboradores para obtener mayor productividad, hacer frente a la competencia, tener colaboradores contentos y motivados, indirectamente favorece a que las personas logren su satisfacción personal”

- d. Variedad de tareas:** “Se refiere a que cada colaborador desarrolla actividades acorde a su competencia, para lo cual fueron formados académicamente, el detalle ocurre cuando por necesidad desempeñan funciones diferentes. La variedad de trabajos son retos para los

colaboradores, ya que les exigen una variedad de habilidades, que rompen con la monotonía. Además, basado en la inteligencia emocional, los colaboradores desarrollan otras actividades con mucha habilidad. Nada es constante, todo es relativo, la labor diaria es flexible y variada; cada quien actúa de diferente manera frente a una determinada tarea” (Cieza, 2014).

e. Importancia de la tarea: “Es la magnitud del efecto de la labor desarrollada por un colaborador, pudiendo influir favorablemente en otros miembros de la institución. Los colaboradores deben tener presente que su labor es importante para la institución, la sociedad o ambas. Siguiendo este patrón, el colaborador obtiene mayor satisfacción personal al haber cumplido con éxito una actividad importante; que será directamente proporcional a la motivación y al rendimiento laboral, disminuyendo la probabilidad de ausentismo y abandono de la organización” (Koontz, Weihrich y Cannice (2012).

1.1.2.2 Satisfacción laboral

Gamboa (2010), Minsa (2014) y Palma (2005) afirman que: “Es la actitud emocional positiva del colaborador hacia su centro laboral, que le predispone a laborar con normalidad. Está relacionado con su estabilidad emocional, expresándose de diferentes maneras, como aceptación o negación, proactivos o reactivos, bienestar o malestar; corresponde a la organización mantener un buen ánimo, ya que guarda estrecha relación con la producción, productividad y rentabilidad”.

En cambio, para Locke “Es la apreciación que los colaboradores tienen sobre las condiciones de trabajo, que son manifestadas a través de un conjunto de emociones” (González, Ponce, Ríos y Vargas; 2018).

La diversidad del comportamiento humano responde a su formación y a los principios y valores, así como al entorno social. La satisfacción o

insatisfacción del hombre está en función a sus expectativas de vida (Ancieta y Poma, 2018).

Importancia de la satisfacción laboral

Actualmente las organizaciones están implementando la motivación como un factor para el bienestar del colaborador, tomándose como una inversión que será retribuida en favor de la productividad. La organización debe identificar los efectos de la satisfacción e insatisfacción en el colaborador (Muñoz, 2019; Robbins, 2013).

Enfoque teórico de la satisfacción laboral

Para Robbins (2013), “El atractivo de la labor, las remuneraciones o recompensas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que están expuestos los colaboradores, determinan la satisfacción en el trabajo. Igualmente, la percepción que tiene de su bienestar y complacencia en lo que realiza, y otros factores relacionados con su personalidad; incrementarán la posibilidad de contar con colaboradores satisfechos”.

Areválo (2015) y Hannnoun (2011) afirman que “Es la actitud que presenta un colaborador frente a su trabajo, basada en las creencias y valores que desarrolla durante sus actividades laborales. El nivel de satisfacción laboral está determinado por la sumatoria de aspectos que el colaborador valora en su trabajo, esto incluye la variedad y cantidad de trabajo, capacitación, oportunidades de éxito, condiciones de trabajo, remuneración justa y equitativa; ascensos, reconocimiento por el desarrollo de las tareas, jubilación, pensiones, servicios médicos, vacaciones”.

Para Muñoz (2019), la satisfacción laboral es el sentimiento de agrado que experimenta un colaborador que realiza un trabajo en un ambiente agradable, dentro del ámbito de una organización, percibiendo retribuciones y compensaciones acordes con sus expectativas”.

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Según refiere Robbins (2013) existen los siguientes factores determinantes de la satisfacción laboral:

a. Condiciones físicas y/o materiales

Se considera a las condiciones de la infraestructura del centro de labores, su accesibilidad, distribución de los ambientes de labores, material, áreas, ventilación, iluminación, equipos y materiales (Gonzales y Olivares, 2013; (Robbins, 2013).

Una iluminación deficiente, niveles altos de ruidos, sanitarios insuficientes, ventilación deficiente, temperaturas extremas sin aire acondicionado o calefacción, malos olores, equipos con fallas técnicas, orden y limpieza; a menudo ocasionan queja e incomodidad en el colaborador (Rosas, 2017).

b. Beneficios laborales y remunerativos

Incluye a los salarios y beneficios socioeconómicos con que son compensados los colaboradores; están estrechamente relacionadas con satisfacer las necesidades básicas del colaborador, siendo sostenible en el tiempo (Bonilla, 2019; Rosas, 2017).

Se logrará mayor satisfacción si las retribuciones son justas, equitativas y proporcionales al desempeño del colaborador. Si consideran que son inadecuadas, surge la insatisfacción, generando tensión o conflicto que influirán en su comportamiento, pudiendo deteriorar la calidad del entorno laboral, afectando la productividad (Vásquez, 2017).

c. Políticas administrativas

Según lo afirmado por Castro (2014) “Son las normativas y orientaciones de una conducta que rigen a todos los colaboradores para el logro de las metas y objetivos de la organización. Sirven como guías para definir y explicar la manera de cómo se lograrán las metas y

ayudan a coordinar los planes. A que los directivos uniformicen la toma de decisiones frente a situaciones similares”.

Para Raile y Marriner (2018) “Estas políticas, deben ser amplias, flexibles y estables, aplicables en diferentes condiciones, también deben ser coherentes, coadyuvando a prevenir o resolver problemas de diferente naturaleza”.

En cambio, para Robbins (2013) “Es el acuerdo que regula la relación laboral. Cuando las políticas administrativas de la institución brinden las condiciones requeridas para un desempeño adecuado, los colaboradores se sentirán satisfechos”.

d. Relación con la autoridad

La investigadora Palma (2005) hace ver que “Las autoridades deben procurar mantener una política de gestión horizontal, que realmente valore a sus colaboradores, reconociendo los denodados esfuerzos que realizan para cumplir su labor de manera prolija y responsable, para ello se requiere de una cultura de consideración a la labor especializada”.

De acuerdo a Robbins (2013) “La aceptación o rechazo de los colaboradores a sus autoridades o de manera viceversa, puede alterar la relación de trabajo, es imperativo utilizar la comunicación para informar las ventajas de un trabajo en equipo. La delegación de funciones, la confianza en sus colaboradores, influirán en un mejor desempeño, siendo su satisfacción la más óptima”.

Díaz y Choque (2019), afirman que: “Los dos factores más importantes para que el colaborador no abandone la organización, es cuando encuentra las posibilidades de desarrollo profesional y el tipo de calidad de relación con el jefe. Sin embargo, si bien esto no quiere decir que estén satisfechos, al menos no existe razón para estar insatisfechos”.

e. Relaciones interpersonales

Es la forma como se relacionan dos o más personas, como parte de su desarrollo personal y habilidad social (Bonilla, 2019).

Las malas relaciones interpersonales, como: peleas, egoísmo, celos profesionales, generan malestar e insatisfacción en los colaboradores dentro de una organización, reflejándose esto en su menor competitividad (Robbins, 2013).

Es importante en el desarrollo de labores, una buena cultura institucional, que fortalezca las relaciones interpersonales y permita mayor vínculo afectivo y de solidaridad. Sin embargo, reconocer las virtudes y defectos de las personas es importante; respetarlos es fundamental y ser tolerante es excepcional (Minsa, 2014).

f. Realización personal

Robbins (2013) refiere que “Es importante que al colaborador se le brinde las oportunidades de ascenso y desarrollo profesional; de lo contrario, sentirá un gran descontento que lo llevará a abandonar la organización”.

Sobre el particular, Carcasi (2018) asevera que “Es un tema relacionado básicamente con lo que uno pretende hacer o logra hacerlo, es parte del desarrollo de las necesidades sociales, de tener un empleo, un estatus social acorde a su desarrollo y expectativa, las personas buscan ser reconocidas por el trabajo que desarrollan, su labor le genera la responsabilidad de asumirlo con desafío y reto personal”.

g. Desempeño de tareas

Es el desarrollo de la actividad asignada al trabajador, que tiene su calificación personal dentro de la propia (González, 2013).

El hecho que un colaborador sienta que ha desarrollado sus labores con autonomía y gran responsabilidad, demuestra que se siente satisfecho en la organización (Robbins, 2013).

Por otro lado, Carcasi (2018) menciona que “El desempeño laboral tiene que ser coherente con el perfil con el que han sido formados. En el campo laboral no son suficientes las habilidades, destrezas, conocimientos, sino que se requiere de un componente psicológico, que ponga de manifiesto el deseo de trabajar con voluntad”.

1.2. Justificación de la investigación

El presente estudio pretende contribuir en gran manera a determinar el grado de motivación y el grado de satisfacción laboral que están experimentando el personal policial materia de estudio.

A nivel **teórico**, la investigación se justifica porque los resultados obtenidos contribuirán a incrementar los escasos estudios realizados al respecto.

En cuanto al nivel **práctico**, se justifica porque los resultados obtenidos en el presente estudio, permitirán proveer datos actualizados sobre la motivación y satisfacción en el personal encuestado. Asimismo, a nivel **metodológico**, se justifica ya que, a partir de las encuestas elaboradas con las dimensiones y características de los modelos y teorías de las variables, se identificará el impacto que causa la motivación en sus colaboradores. **El aporte social** es contribuir a que las instituciones públicas fortalezcan y mejoren sus políticas de administración, reorientar los recursos humanos y dotarlos de los recursos logísticos necesarios, donde exista mayor demanda y producción, para el beneficio de la sociedad.

El aporte científico será que sentará las bases para nuevas investigaciones que profundicen en las causas probables de este fenómeno.

1.3. Problema de investigación

De acuerdo a Charaja y Mamani (2013) citado en Pacheco (2018) “La satisfacción laboral, ha sido concebida como el conjunto de sentimientos favorables que expresan los colaboradores con respecto a la visión, misión y objetivos, así como el orgullo de pertenecer a la organización” (p.6).

Spagnoli, Caetano y Correia (2012) afirman que “La satisfacción es el resultado de la percepción del trabajo y del grado de correspondencia entre el

individuo y la organización. Un colaborador con un alto nivel de satisfacción laboral invariablemente tiene actitudes positivas hacia su trabajo; mientras que una persona insatisfecha tiene actitudes negativas”.

En nuestro país, una de las unidades del sistema criminalístico policial, que presenta más problemas a nivel de organización, es el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú, que, desde hace varios años, está siendo desprestigiada por quejas, denuncias, disconformidad de sus colaboradores respecto a las condiciones inadecuadas de labores, falta de personal, materiales., ambientes e infraestructuras inadecuadas.

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Existe relación significativa entre la dimensión variedad de tareas de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?
- ¿Existe relación significativa entre la dimensión identidad con las tareas de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?
- ¿Existe relación significativa entre dimensión importancia de las tareas de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?

- ¿Existe relación significativa entre la dimensión autonomía para la realización de las tareas de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?
- ¿Existe relación significativa entre la dimensión retroalimentación del desempeño de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?

1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables

1.4.1. Definición conceptual y operacional de motivación laboral: Es la energía impulsadora para satisfacer un anhelo o meta.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional		
		Dimensiones	Indicador	Ítems
Motivación laboral	Se refiere a que cada colaborador desarrolla actividades acorde a su competencia, para lo cual fueron formados académicamente.	Variedad de tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad de realizar diferentes tareas - Uso de habilidades complejas - Simplicidad en el trabajo - Diversidad de trabajos - Rutina en el trabajo 	Instrumento Ítems 1 – 5 (5 ítems)
	Es el sentimiento de vínculo con la función realizada, les agrada la labor que realizan, por lo tanto; poseen las habilidades y destrezas propias que exige la labor, encontrando sentido a lo que hace.	Identidad con las tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del trabajo - Contribución al servicio - Organización en el trabajo - Oportunidad para cumplimiento de trabajo 	Instrumento Ítems 6 – 9 (4 ítems)
	Es la magnitud del efecto de la labor desarrollada por un colaborador, pudiendo influir favorablemente en otros miembros de la institución. Los colaboradores deben tener presente que su labor es importante para la institución, la sociedad o ambas.	Importancia de las tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Bienestar de los usuarios - Valoración del trabajo - Consideración del trabajo - Importancia del trabajo 	Instrumento Ítems 10 – 13 (4 ítems)
	Es la tendencia a hacer más eficiente el entorno, a aplicar su propio deseo. Asimismo, actuar libremente en el ambiente laboral, planearlas sin reglas que la limiten, con relativa independencia y autoridad, con la oportunidad de interactuar socialmente.	Autonomía para la realización de las tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad de decidir - Libertad para realizar un trabajo - Oportunidad de participar en la toma de decisiones - Libertad de cómo realizar el trabajo 	Instrumento Ítems 14 – 17 (4 ítems)

	<p>La intención es empoderar a los colaboradores para producir más, obtener mayor rendimiento.</p>	<p>Retroalimentación del desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerzos de jefaturas - Oportunidad de deducir cuan bien se realiza un trabajo - Refuerzos de compañeros - Indicios de realizar un adecuado trabajo - Reconocimiento del trabajo 	<p>Instrumento Ítems 18 – 22 (5 ítems)</p>
--	--	--	---	--

1.4.2. Definición conceptual y operacional de satisfacción laboral: Es la apreciación que los colaboradores tienen las condiciones de trabajo, que son manifestadas a través de un conjunto de emociones.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional		
		Dimensiones	Indicador	Ítems
Satisfacción laboral	Se considera a las condiciones de la infraestructura del centro de labores, como la accesibilidad, distribución de los ambientes de labores, material, áreas, ventilación, iluminación, equipos y materiales	Condiciones físicas y/o confort	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo en mi servicio está bien organizado - En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades - La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto - En términos generales me siento satisfecho con mi unidad policial. 	Instrumento Ítems 1 – 4 (4 ítems)
	Incluye a los salarios y beneficios socioeconómicos con que son compensados los colaboradores. Están estrechamente relacionadas con satisfacer las necesidades básicas del colaborador, debiendo ser sostenible en el tiempo	Beneficios laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> - Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades periciales para una eficiente atención - Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano - Mi remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo - La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. 	Instrumento Ítems 5 – 9 (5 ítems)

			<ul style="list-style-type: none"> - Creo que el personal es bien tratado, independientemente del cargo que ocupan. 	
	<p>Son las normativas y orientaciones de una conducta que rigen a todos los colaboradores para el logro de las metas y objetivos de la organización. Sirven como guías para definir y explicar la manera de cómo se lograrán las metas y ayudan a coordinar los planes.</p>	<p>Políticas administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos y responsabilidades de mí puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí. - Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados. - Los jefes y/o Superiores demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones - Los jefes y/o Superiores toman decisiones con la participación del personal de la unidad policial - Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos del personal - Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. 	<p>Instrumento Ítems 10 – 15 (6 ítems)</p>
	<p>Es la forma como se relacionan dos o más personas, como parte de su desarrollo personal y habilidad social. Es importante en el desarrollo de labores, una buena cultura institucional, que fortalezca las relaciones interpersonales y permita mayor vínculo afectivo y de solidaridad. Sin embargo, reconocer las virtudes y defectos de las personas es importante; respetarlos es fundamental y ser tolerante es excepcional.</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los jefes del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente al personal sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. - Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo. 	<p>Instrumento Ítems 16 – 22 (7 ítems)</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - Los jefes y/o Superiores generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho - Los jefes y/o Superiores solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. - Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. - El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias - El nombre y prestigio de la PNP es gratificante para mí. 	
--	--	--	--	--

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión variedad de tareas de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.
- Existe relación significativa entre la dimensión identidad con las tareas de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019
- Existe relación significativa entre dimensión importancia de las tareas de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.
- Existe relación significativa entre la dimensión autonomía para la realización de las tareas de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019
- Existe relación significativa entre la dimensión retroalimentación del desempeño de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.

1.6.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión variedad de tareas de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión identidad con las tareas de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión importancia de las tareas de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión autonomía para la realización de las tareas de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP-2019
- Determinar la relación entre la dimensión retroalimentación del desempeño de la variable motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

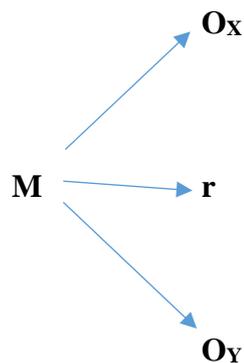
Tipo de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación se realizó mediante el método descriptivo, debido a que se describieron las características y fenómenos medibles en su contexto único. Por lo que; mide, evalúa y recolecta datos considerando la variabilidad de las dimensiones estudiadas o componentes del fenómeno de estudio.

Diseño de investigación

Se encuadra dentro de un diseño no experimental, de corte descriptiva y transversal debido a que las variables estudiadas se miden en un solo momento, describiendo su comportamiento, cuantitativo, correlacional y prospectivo.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



Donde:

M = Muestra del estudio.

O_X = Observación de la variable independiente: Motivación.

O_Y = Observación de la variable dependiente: Satisfacción Laboral.

r = Correlación entre ambas variables.

El diseño estadístico es correlacional., el mismo que se determinó mediante el Coeficiente de correlación a partir del estadístico Tau b de Kendall.

2.2. Población y muestra

La población de estudio estuvo constituida por 31 efectivos PNP que prestan servicios en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP.

Criterios de inclusión:

- Personal que presta servicios en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP,
- Personal que voluntariamente desee participar,
- Personal con tiempo de servicios igual o mayor a 3 meses,
- Personal de sexo masculino y femenino,
- Personal que se encuentre en actividad.

Criterios de exclusión:

- Personal con tiempo de servicios menor a 3 meses,
- Personal de vacaciones,
- Personal de comisión, estado de gravidez o enfermedad,
- Personal que se encuentre en situación de disponibilidad y/o retiro,
- Personal que labora en forma temporal en calidad de pasantías,
- Colaboradores civiles contratados por CAS.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio, para la obtención de los datos se utilizó como método la encuesta, como técnica de recolección de datos el cuestionario y como instrumento para la primera variable una escala de motivación (escala Lickert adaptado según Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham) que consta de 22 ítems con la finalidad de valorar la motivación.

Para la variable satisfacción laboral, el instrumento fue un cuestionario de satisfacción laboral tipo Lickert modificado, elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo, que consta de 22 ítems.

Cuestionario 1: Permitirá conocer el nivel de motivación.

La variable independiente denominada nivel de motivación, tiene cinco dimensiones, con un total de 22 ítems, distribuidos de la siguiente manera:

- La dimensión variedad de tareas : 5 ítems
- La dimensión identidad con las tareas : 4 ítems
- La dimensión importancia de las tareas : 4 ítems
- La dimensión autonomía para la realización de las tareas : 4 ítems
- La dimensión retroalimentación del desempeño : 5 ítems

Los valores asignados fueron:

- Valor mínimo : 22 puntos
- Valor máximo : 110 puntos

La escala utilizada para clasificar el nivel de motivación será:

- Bajo : 22 a 51 puntos
- Medio : 52 a 81 puntos
- Alto : 82 a 110 puntos

Cuestionario 2: Permitirá conocer el nivel de satisfacción laboral.

La variable dependiente denominada nivel de satisfacción laboral; comprende cuatro factores de satisfacción laboral:

- Factor satisfacción con las condiciones físicas y/o confort
- Factor satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos
- Factor satisfacción con las políticas administrativas
- Factor satisfacción con las relaciones interpersonales

La escala utilizada para clasificar el nivel de satisfacción laboral según sus factores, dispone de cinco alternativas:

	Positivo:	Negativo:
• Totalmente de acuerdo	5 puntos	1 punto
• De acuerdo	4 puntos	2 puntos
• Medianamente de acuerdo	3 puntos	3 puntos
• En desacuerdo	2 puntos	4 puntos
• Totalmente en desacuerdo	1 punto	5 puntos

La clasificación del nivel de satisfacción laboral según sus factores es:

Factor condiciones físicas y/o confort:	Bajo : 4 a 9
	Media : 10 a 15
	Alto : 16 a 20
Factor beneficios laborales y/o remunerativos:	Bajo : 3 a 4
	Medio : 5 a 11
	Alto : 12 a 15
Factor políticas administrativas:	Bajo : 5 a 10
	Medio : 11 a 17
	Alto : 18 a 25
Factor relaciones interpersonales	Bajo : 4 a 11
	Medio : 12 a 18
	Alto : 19 a 20

Procedimiento: se solicitó permiso y autorización en forma escrita al Jefe de la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional del Perú; previamente se realizó una charla de inducción para la aplicación de la encuesta.

2.4. Procesamiento y análisis de la información

Los datos recolectados se procesaron manualmente mediante el programa Excel, paralelamente se elaboraron la tabla de códigos y la tabla matriz de las variables motivación y satisfacción laboral, donde se almacenaron los resultados obtenidos. A través del Coeficiente de correlación del estadístico Tau b de

Kendall, se determinó la fiabilidad del instrumento utilizado para ambas variables. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23.

III. RESULTADOS

1. Perfil sociodemográfico del personal del Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.

Tabla 1
Categoría del personal encuestado

Categoría	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Oficial	26	83,9
Suboficial	5	16,1
Total	31	100,0

Fuente: Departamento de Química y Toxicología Forense PNP

Comentario: Como se observa en la tabla 1, del personal estudiado, se aprecia la predominancia de Oficiales con 83,9 %, frente a 16,1 % de Suboficiales, lo que equivale a decir que el personal de Oficiales son profesionales de la salud que desarrollan labores especializadas en el área.

Tabla 2
Sexo del personal encuestado

Sexo	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Masculino	19	61,3
Femenino	12	38,7
Total	31	100,0

Fuente: Departamento de Química y Toxicología Forense PNP

Comentario: Como se observa en la tabla 2, 61,29 % del personal encuestado, corresponden al sexo masculino, mientras que 38,71 % al sexo femenino, evidenciándose la predominancia del sexo masculino.

Tabla 3

Edad del personal encuestado

Edad agrupada	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
31 a 40 años	15	50,0
41 a 50 años	9	30,0
51 a 60 años	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: Departamento de Química y Toxicología Forense PNP

Comentario: Como se observa en la tabla 3, el grupo etario predominante del personal encuestado, es de 31 a 40 años representando el 50 %, siguiéndole de 41 a 50 años con 30 % y por último el 20 % representa el grupo etario de mayor edad, 51 a 60 años.

2. Distribución por niveles de las dimensiones de la variable motivación laboral del Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.

Tabla 4

Nivel de motivación en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP

Nivel de motivación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	3,2	3,2	3,2
Válidos Medio	27	87,1	87,1	90,3
Alto	3	9,7	9,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de motivación laboral

Comentario: Como se observa en la tabla 4, la motivación laboral en un nivel bajo representa un 3,2 %, mientras que un 87,1 % representa un nivel medio y 9,7 % un nivel alto.

Tabla 5

Nivel de satisfacción laboral en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0	0
Válido Medio	23	74,2	74,2	74,2
Alto	8	25,8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral

Comentario: Como se observa en la tabla 5, la satisfacción laboral en un nivel medio representa un 74,2 %, mientras que un 25,8 % representa un nivel alto,

siendo que entre medio y alto representan un 100,0 %; no se evidencia un nivel bajo.

Tabla 6

Nivel de satisfacción laboral en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP

		Satisfacción Laboral		
		Nivel de satisfacción medio	Nivel de satisfacción alto	Total
	Bajo	1	0	1
Nivel de Motivación Laboral		3,2%	0,0%	3,2%
	Medio	19	8	27
		61,3%	25,8%	87,1%
	Alto	3	0	3
		9,7%	0,0%	9,7%
Total		23	8	31
		74,2%	25,8%	100,0%

Fuente: Cuestionario de motivación y satisfacción laboral

Comentario: Como se observa en la tabla 6, un 74,2 % del personal encuestado valora la satisfacción laboral en un nivel medio mientras que un 25,8 % lo valora como alto, no se evidencia un nivel de satisfacción bajo. En cuanto al nivel de motivación tiene el mismo comportamiento, solo un encuestado refiere nivel de motivación bajo, representando un 3,2 %, por otro lado, un 87,1 % percibe la motivación laboral en el nivel medio, finalmente un 9,7 % respondieron como nivel de motivación alta.

Tabla 7**Motivación laboral y la dimensión variedad de tareas**

Variedad de tareas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Motivación baja	2	6,5
Motivación media	21	67,7
Motivación alta	8	25,8
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario de motivación

Comentario: Como se observa en la tabla 7, un 67,7 % del personal encuestado presenta motivación media para la dimensión variedad de tareas, mientras que un 25,8 %, están altamente motivados, y un 6,5 % presenta motivación baja.

Tabla 8**Motivación laboral y la dimensión identidad con las tareas**

Identidad de tareas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Motivación baja	7	22,6
Motivación media	24	77,4
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario de motivación

Comentario: Como se observa en la tabla 8, un 77,4 % del personal encuestado, presenta motivación media para la dimensión identidad con las tareas, mientras que un 22,6 % presenta motivación baja; no evidenciándose presencia de motivación alta para esta dimensión.

Tabla 9**Motivación laboral y la dimensión importancia de las tareas**

Importancia de las tareas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Motivación media	30	96,8
Motivación baja	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario de motivación

Comentario: Como se observa en la tabla 9, el 96,8 % del personal encuestado, presenta motivación media para la dimensión importancia de las tareas, mientras que un 3,2 %, presenta motivación baja; no evidenciándose presencia de motivación alta para la presente dimensión.

Tabla 10**Motivación laboral y la dimensión autonomía para la realización de las tareas**

Autonomía para la realización de las tareas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Motivación media	27	87,1
Motivación baja	4	12,9
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario de motivación

Comentario: Como se observa en la tabla 10, un 87,1 % del personal encuestado presenta motivación media para la dimensión autonomía para la realización de las tareas, mientras que un 12,9 %, presentan motivación alta; no se evidencia presencia de motivación baja para la presente dimensión.

Tabla 11

Motivación laboral y la dimensión retroalimentación del desempeño

Retroalimentación del desempeño	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Motivación baja	5	16,1
Motivación media	25	80,7
Motivación alta	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario de motivación

Comentario: Como se observa en la tabla 11, un 80,7 % del personal encuestado presenta una motivación media para la dimensión retroalimentación del desempeño; mientras que un 16,1 %, presenta motivación baja y 3,2 % motivación alta para la presente dimensión.

3. Prueba de hipótesis

Correlación de variables generales: Motivación y satisfacción en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.

Hipótesis general:

Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019

Diseñamos las hipótesis estadísticas, para las hipótesis generales:

H₁: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.

H₀: No existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.

Definimos el nivel de confianza:

Estadístico a utilizar: Tau b de Kendall

Nivel de confianza 95%

Nivel de significancia 0.05

Significando que:

a. No se presupone la hipótesis nula

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Tabla 12**Correlación de las variables generales motivación y satisfacción laboral**

Estadístico		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,314	,091	3,454	,001
N° de casos válidos		31			

Fuente: Cuestionario de motivación y satisfacción laboral

Comentario: De los parámetros analizados en la tabla 12, el resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0,314. Además, se aprecia un nivel de significancia de $p=0,001 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Concluyéndose que la motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal encuestado.

Tabla 13**Correlación motivación y satisfacción laboral de la dimensión variedad de tareas**

Estadístico		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,094	,121	,781	,435
N° de casos válidos		31			

Fuente: Cuestionario de motivación y satisfacción laboral

Comentario: De los parámetros analizados en la tabla 13, el resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0,094. Además, se aprecia un nivel

de significancia de $p=0,435>0,05$, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Concluyéndose una baja correlación entre ambas variables.

Tabla 14

Correlación motivación y satisfacción laboral de la dimensión identidad con las tareas

Estadístico		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,034	,184	-,186	,853
N° de casos válidos		31			

Fuente: Cuestionario de motivación y satisfacción laboral

Comentario: De los parámetros analizados en la tabla 14, el resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de -0,034. Además, se aprecia un nivel de significancia de $p=0,853>0,05$, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Concluyéndose una baja correlación entre ambas variables.

Tabla 15

Correlación motivación y satisfacción laboral de la dimensión importancia de las tareas

Estadístico		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,108	,057	-1,002	,316
N° de casos válidos		31			

Fuente: Cuestionario de motivación y satisfacción laboral

Comentario: De los parámetros analizados en la tabla 15, el resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de -0,108. Además, se aprecia un nivel de significancia de $p=0,316>0,05$, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Concluyéndose una baja correlación entre ambas variables.

Tabla 16

Correlación motivación y satisfacción laboral de la dimensión autonomía para la realización de tareas

Estadístico		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,213	,203	,975	,329
N° de casos válidos		31			

Fuente: Cuestionario de motivación y satisfacción laboral

Comentario: De los parámetros analizados en la tabla 16, el resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0,213. Además, se aprecia un nivel de significancia de $p=0,329>0,05$, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Concluyéndose una baja correlación entre ambas variables.

Tabla 17

Correlación motivación y satisfacción laboral de la dimensión retroalimentación del desempeño

Estadístico		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,343	,092	2,352	,019
N° de casos válidos		31			

Fuente: Cuestionario de motivación y satisfacción laboral

Comentario: De los parámetros analizados en la tabla 17, el resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0,343. Además, se aprecia un nivel de significancia de $p=0,019 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Concluyéndose una baja correlación entre ambas variables.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El recurso humano de toda organización es el pilar fundamental para la buena marcha y cumplir con su misión, el Departamento de Química y Toxicología Forense de la PNP, por la trascendencia de sus actos, requiere de personal altamente especializado, además de su profesionalismo y responsabilidad plena, de ahí la importancia del estudio realizado.

De acuerdo al perfil sociodemográfico aplicado al personal encuestado, son treinta y un efectivos que laboran en esta unidad policial, de los cuales veintiséis corresponden a la categoría de Oficiales y cinco a Sub Oficiales; predomina el sexo masculino con diecinueve varones, y doce damas, con respecto a la edad, 50,0 % se encuentran comprendidos entre 31 a 40 años, 30,0 % entre 41 y 50 años, y el 20,0 % entre 51 a 60 años.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0,314 indicó que existió relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.001 < 0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, determinándose la relación de dependencia entre la motivación y la satisfacción en el personal encuestado.

De los resultados, respecto al objetivo específico 1, el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0,094 indicó que existió relación positiva entre las variables estudiadas. Siendo el nivel de significancia bilateral $p=0,435 > 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. En la dimensión variedad de habilidades, el 6.5 % del personal encuestado percibe una motivación baja, 67,7 % una motivación media. Asimismo, en la variedad de habilidades, el 25,8 % del personal encuestado percibe una motivación alta.

Respecto al objetivo específico 2, el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de -0,034 indicó que existió una baja relación entre las variables estudiadas. Siendo el nivel de significancia bilateral $p=0,853 > 0,05$, se acepta la hipótesis nula

y se rechaza la hipótesis alternativa. En la dimensión identidad de tareas, el 22,6 % del personal encuestado percibe una motivación baja, 77,4 % una motivación media. Asimismo, en la dimensión identidad de tareas, el personal encuestado no percibe una motivación alta.

Respecto al objetivo específico 3, el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de -0,108 indicó que existió una baja relación entre las variables estudiadas. Siendo el nivel de significancia bilateral $p=0,316>0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. En la dimensión importancia de las tareas, el 3,2 % del personal encuestado percibe una motivación baja, 96,8 % una motivación media. Asimismo, en la dimensión importancia de las tareas, el personal encuestado no percibe una motivación alta.

Respecto al objetivo específico 4, el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0,213 indicó que existió una baja relación entre las variables estudiadas. Siendo el nivel de significancia bilateral $p=0,329>0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. En la dimensión autonomía para el desempeño de tareas, el 12,9 % del personal encuestado percibe una motivación baja, 87,1 % una motivación media. Asimismo, en la dimensión autonomía para el desempeño de tareas, el personal encuestado no percibe una motivación alta.

Respecto al objetivo específico 5, el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0,343 indicó que existió una baja relación entre las variables estudiadas. Siendo el nivel de significancia bilateral $p=0,019>0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En la dimensión retroalimentación del desempeño, el 16,1 % del personal encuestado percibe una motivación baja, 80,7 % una motivación media. Asimismo, en la dimensión retroalimentación del desempeño, 3,2 % del personal encuestado percibe una motivación alta.

Gómez (2017), asevera que no existe correlación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral, con un $p > 0.05$. Lo que concuerda en esta parte con el presente trabajo de investigación para los objetivos específicos.

Es preciso destacar, que el nivel de motivación en todas las dimensiones: variedad de tareas, identidad con las tareas, importancia de las tareas, autonomía para la realización de las tareas y retroalimentación del desempeño; existe un nivel de motivación media, oscilando entre 67,7 % a 96,8 %. Estos hallazgos son similares a los resultados obtenidos por Vásquez (2007), quien reporta que más de 50 % de los profesionales presentan motivación media, destacándose las dimensiones identidad con las tareas y autonomía para la realización de las tareas, por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son identidad con las tareas y retroalimentación del desempeño. Asimismo, nuestro estudio mostró solidez con el estudio realizado por Hernández et al. (2012), quien concluye que la satisfacción laboral en el personal de enfermería en instituciones hospitalarias, presenta una calificación de nivel medio a alto. De igual forma, los resultados obtenidos son similares a los encontrados por Moya (2011).

Asimismo, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados en la presente investigación, se encontró un coeficiente Tau-b de Kendall de 0,314, que demostró una correlación significativa entre las variables motivación y satisfacción laboral. Esto corrobora lo planteado por Pebes, Uribe y Loyola (2016), puesto que la motivación es una variable que se asocia a otras variables en el campo administrativo, igualmente, se coincide en afirmar que la satisfacción laboral se ve asociada a la motivación prevaleciente en las organizaciones hospitalarias, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los colaboradores; en especial, se identifica que el ambiente de trabajo juega un papel relevante en el comportamiento de los empleados y superiores, ya que engloba el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Se ha determinado que existe una correlación significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral, siendo directamente proporcional, de esta manera, a mayor nivel de motivación habrá mayor nivel de satisfacción laboral.
2. Se ha determinado que 67,7 % del personal encuestado presenta motivación media para la dimensión variedad de tareas, 25,8 %, se encuentran altamente motivados, mientras que sólo 6,5% presenta una motivación baja.
3. Se ha determinado que 77,4 % del personal encuestado presenta una motivación laboral media para la dimensión identidad con las tareas, 22,6 %, presenta una motivación baja, y no hay presencia de motivación alta para la presente dimensión.
4. Se ha determinado que 96,8 % del personal encuestado presenta una motivación media para la dimensión importancia de las tareas, 3,2 %, presenta una motivación baja, y no hay presencia de motivación alta para la presente dimensión.
5. Se ha determinado que 87,1 % del personal encuestado presenta una motivación media para la dimensión autonomía para la realización de las tareas, 12,9 %, presenta una motivación alta, y no hay presencia de motivación baja para la presente dimensión.
- 6 Se ha determinado que 80,7 % del personal encuestado presenta una motivación media para la dimensión retroalimentación del desempeño, 16,1 %, presenta una motivación baja, y sólo 3,2 % presenta motivación alta para la presente dimensión.

5.2. Recomendaciones

1. A los órganos correspondientes, con capacidad de decisión se recomienda incentivar al personal que labora en el Departamento de Química y

Toxicología Forense de la PNP, con un programa de capacitación continua, incentivo económico, reconocimiento y felicitaciones, a fin de mantener y/o incrementar la motivación laboral.

2. A la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, la variedad de tareas, es una de las dimensiones donde la mayoría del personal estudiado, lo está desempeñando en promedio, recomendándose la rotación de personal especializado a esta unidad policial; a fin de evitar que la rutina se convierta en un factor negativo para el avance y logro de metas trazadas por la institución.
3. A la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, la identidad con las tareas, es una de las dimensiones donde también la mayoría del personal lo están llevando en promedio, recomendándose que haya una rotación periódica del personal dentro de las especialidades a fin de evitar la negatividad producto de la rutina.
4. A la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, la importancia de tareas, es una de las dimensiones donde también la mayoría del personal lo están llevando en promedio, recomendándose que haya una rotación periódica del personal dentro de las especialidades a fin de evitar que la rutina se convierta en un factor negativo para avanzar con los procesos.
5. A la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, la autonomía para la realización de las tareas, es una de las dimensiones donde también la mayoría del personal lo están llevando en promedio, recomendándose que haya una rotación periódica del personal dentro de las especialidades a fin de evitar que la rutina se convierta en un factor negativo.
6. A la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, la retroalimentación del desempeño, es una de las dimensiones donde también la mayoría de los trabajadores lo están llevando en promedio, recomendándose que haya una rotación periódica del personal dentro de las especialidades a fin de evitar que la rutina se convierta en un factor negativo.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ancieta, H., y Poma, C. (2018). *Factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, abril 2018*. (tesis de segunda especialidad). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Editorial Cengage Learning.
- Arévalo, R. (2015). *Factores asociados a la satisfacción en el trabajo de los directores de las instituciones educativas secundarias particulares del distrito de Castilla – Piura*. (tesis de maestría). Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Bonilla, C. (2019). *Nivel de motivación y satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2019*. (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Carcasi, O. (2018). *Motivación intrínseca, extrínseca asociado al nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de la Redess Lampa, 2017*. (tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de niveles jerárquicos*. (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Castro, C. (2014). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez, período agosto-noviembre 2013*. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Castro, R. y Ramón, B. (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima-2016*. (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. España: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

- Cieza, Y. (2014). *Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería, Hospital General I José H. Soto Cadenillas, Chota - 2014.* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Collantes, J. (2018). *Motivación y satisfacción laboral del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.* (tesis de maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Díaz, M., y Choque, C. (2019). *Motivación y satisfacción laboral en conductores de transporte de carga pesada.* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Flores, A. (2018). *Motivación en el trabajo y satisfacción laboral en instituciones públicas.* (tesis de magister). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.* 12(16). 1-4.
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.* 12(16). 1-4.
- Gonzáles, D., Ponce, V., Ríos, D., Vargas, P. (2018). *Felicidad y satisfacción laboral de los consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao.* Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Gonzáles, M., y Olivares, S. (2013). *Comportamiento organizacional: Un enfoque latinoamericano.* Colombia: Editorial Difusora Larousse de Colombia Ltda.
- Halanocca, S., Palomino, L., y Rupay, K. (2019). *La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una Institución prestadora de servicios de salud.* (tesis de maestría). Universidad ESAN, Lima, Perú.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral.* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.

- Hellriegel, D., Slocum, J., y Woodman, R. (2014). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Thompson Paraninfo S.A.
- Hoyos, N. (2016). *Motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital II - I Rioja, 2014*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Rioja, Perú.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Luna, F. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una universidad privada de Lima*. (tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Matud, A. (2016). Evaluación de la satisfacción con el rol laboral en mujeres y hombres. *Salud de los trabajadores*. 24(1), 17-26.
- Ministerio de Salud. (2014). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. Lima, Perú.
- Montes, M. (2018). *Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018*. (tesis de maestría). Universidad Peruana La Unión, Lima, Perú.
- Muñoz, P. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de entretenimiento*. (tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Murrieta, R. (2016). *Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María, 2016*. (tesis de maestría). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. España: Editorial Mc Graw Hill interamericana.
- Pacheco, D. (2018). *Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú, 2017*. (trabajo de suficiencia profesional). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC): Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Raile, M., y Marriner, A. (2018). *Modelos y teorías en enfermería*. España: Editorial Elsevier.
- Reeve, J. (2010). *Introducción al estudio de la motivación y emoción*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson Educación.
- Rosas, O. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ruiz, S., y Ortega V. (2018). *Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016*. (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Santolalla, G., y Vásquez, S. (2018). *Motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca*. (tesis de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Spagnoli P., Caetano A., y Correia S. (2012). Satisfaction with job aspects: Do patterns change over time? *Journal of Business Research*; 65(5):609–616.
- Vásquez, N. (2017). *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chíncha-RAR-EsSalud Lima-2016*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

VII. AGRADECIMIENTOS

A **Dios** por haberme permitido vivir hasta este día, por haberme guiado a lo largo de mi vida, por ser mi apoyo, mi luz y mi camino.

A la memoria de mi querido padre **Julio**, que desde el cielo ilumina mi camino y a mi madre **María Haydee** que con su amor supieron darme y ser ejemplos de perseverancia y trabajo.

A mis amados hijos: **Gonzalo** y **Mauricio**, motivos principales de mi deseo de superación.

A mi esposo **Vidal Remigio** mi fiel compañero, por su paciencia, apoyo, tiempo, comprensión y dedicación; al haberme alentado en todo momento para seguir superándome en mi formación académica y profesional

A mi colega y asesora, **Dra. Norma Ramos Cevallos**, por su invaluable apoyo en el desarrollo del presente trabajo.

A los docentes miembros del Jurado Evaluador: **Dr. Manuel Guzmán Palomino Márquez**, **Dr. Federico Sabino Hualpa Guevara** y al **Dr. Errol Alberto Camacho Alva**; por su invaluable aporte académico y sugerencias para la mejor redacción final de mi tesis.

VIII. ANEXOS Y APÉNDICES

Anexo 01. Matriz de consistencia lógica

Título: Motivación y satisfacción laboral en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística, Lima, 2019.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores/Ítems	Ítems
<p>General: ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?</p>	<p>General: Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.</p>	<p>General Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.</p>	Motivación laboral	Variedad de tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad de realizar diferentes tareas - Uso de habilidades complejas - Simplicidad en el trabajo - Diversidad de trabajos - Rutina en el trabajo 	Instrumento de recolección de datos
<p>Específicos: 1. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión variedad de tareas de la motivación laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión identidad con la tarea de la motivación laboral en el Departamento de</p>	<p>Específicas: 1. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión variedad de tareas de la motivación laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?</p> <p>2. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión identidad con la tarea de la motivación laboral en el</p>	<p>Específicos 1. Determinar qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión variedad de tareas de la motivación laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.</p> <p>2. Determinar qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión identidad con la tarea de la motivación laboral en el Departamento de</p>		Identidad con la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del trabajo - Contribución al servicio - Organización en el trabajo - Oportunidad para cumplimiento de trabajo 	
				Importancia de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Bienestar de los usuarios - Valoración del trabajo - Consideración del trabajo - Importancia del trabajo 	
				Autonomía para la realización de las tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad de decidir - Libertad para realizar un trabajo - Oportunidad de participar en la toma de decisiones - Libertad de cómo realizar el trabajos 	

<p>Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión importancia de la tarea de la motivación laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?</p>	<p>Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?</p> <p>3. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión importancia de la tarea de la motivación laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?</p>	<p>Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.</p> <p>3. Determinar qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión importancia de la tarea de la motivación laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.</p>		<p>Retroalimentación del desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerzos de jefaturas - Oportunidad de deducir cuan bien se realiza un trabajo - Refuerzos de compañeros - Indicios de realizar un adecuado trabajo - Reconocimiento del trabajo 	
<p>4. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión autonomía para la realización de las tareas de la motivación laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión retroalimentación del desempeño de la motivación laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?</p>	<p>4. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión autonomía para la realización de las tareas de la motivación laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?</p> <p>5. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión retroalimentación del desempeño de la motivación laboral en el</p>	<p>4. Determinar qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión autonomía para la realización de las tareas de la motivación laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.</p> <p>5. Determinar qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión retroalimentación del desempeño de la motivación laboral en el Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Condiciones físicas y/o confort</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo en mi servicio está bien organizado - En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades - La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto - En términos generales me siento satisfecho con mi unidad policial. 	
				<p>Beneficios laborales y/o remunerativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades periciales para una eficiente atención - Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano 	

	Departamento de Toxicología y Química Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019?				<ul style="list-style-type: none"> - Mi remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo - La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. - Creo que el personal es bien tratado, independientemente del cargo que ocupan. 	
--	---	--	--	--	---	--

				<p>Políticas administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos y responsabilidades de mí puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí. - Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados. - Los jefes y/o Superiores demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones - Los jefes y/o Superiores toman decisiones con la participación del personal de la unidad policial - Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos del personal - Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. 	
				<p>Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los jefes del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente al personal sobre los asuntos que nos afectan e 	

					<p>interesan, así como del rumbo de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo. - Los jefes y/o Superiores generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho - Los jefes y/o Superiores solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. - Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. - El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias - El nombre y prestigio de la PNP es gratificante para mí. 	
--	--	--	--	--	---	--

Anexo 02. Matriz de consistencia metodológica

Título: Motivación y satisfacción laboral en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística, Lima, 2019.

Tipo de investigación	Diseño de investigación	Población	Muestra	Instrumentos de investigación	Criterios de Validez	Criterios de Confiabilidad
Cuantitativo, no experimental y transversal.	<p>Diseño descriptivo y correlacional.</p> <p>M = Muestra del estudio.</p> <p>OX = Observación de la variable independiente: Motivación.</p> <p>OY = Observación de la variable dependiente: Satisfacción Laboral.</p> <p>r = Correlación entre ambas variables.</p>	Conformada por el personal de Oficiales y Suboficiales PNP, (31 efectivos).	Treinta y uno (31) efectivos	<p>Técnica</p> <p>El cuestionario</p> <p>Instrumentos</p> <p>Para la motivación:</p> <p>Escala Lickert adaptado según Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham) que consta de 22 ítems.</p> <p>Para la satisfacción laboral:</p> <p>Cuestionario tipo Lickert modificado, elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo, consta de 22 ítems.</p>	<p>Para la validez de la motivación:</p> <p>elaborado y validado por Hackman y Oldham</p> <p>Para la validez de la satisfacción laboral: elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo.</p>	La comprobación de la hipótesis general e hipótesis específicas, se determinarán mediante el Coeficiente de correlación estadístico Tau b de Kendall.

Anexo 03. Matriz de consistencia conceptual y operacional

Título: Motivación y satisfacción laboral en el Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística, Lima, 2019.

Variables	Definición Conceptual			
		Dimensiones	Indicadores/Ítems	Nivel
Motivación laboral	Se refiere a que cada trabajador desarrolla actividades acorde a su competencia, para lo cual fueron formados académicamente.	Variedad de tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad de realizar diferentes tareas - Uso de habilidades complejas - Simplicidad en el trabajo - Diversidad de trabajos - Rutina en el trabajo 	Bajo Medio Alto
	Es el sentimiento de vínculo con la función realizada, les agrada la labor que realizan, por lo tanto; poseen las habilidades y destrezas propias que exige la labor, encontrando sentido a lo que hace.	Identidad con la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del trabajo - Contribución al servicio - Organización en el trabajo - Oportunidad para cumplimiento de trabajo 	Bajo Medio Alto
	Es la magnitud del efecto de la labor desarrollada por un colaborador, pudiendo influir favorablemente en otros miembros de la institución. Los	Importancia de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Bienestar de los usuarios - Valoración del trabajo - Consideración del trabajo - Importancia del trabajo 	Bajo Medio Alto

	colaboradores deben tener presente que su labor es importante para la institución, la sociedad o ambas.			
	Es la tendencia a hacer más eficiente el entorno, a aplicar su propio deseo. Asimismo, actuar libremente en el ambiente laboral, planearlas sin reglas que la limiten, con relativa independencia y autoridad, con la oportunidad de interactuar socialmente.	Autonomía para la realización de las tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad de decidir - Libertad para realizar un trabajo - Oportunidad de participar en la toma de decisiones - Libertad de cómo realizar el trabajos 	Bajo Medio Alto
Satisfacción laboral	La intención es empoderar a los trabajadores para producir más, obtener mayor rendimiento.	Retroalimentación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Refuerzos de jefaturas - Oportunidad de deducir cuan bien se realiza un trabajo - Refuerzos de compañeros - Indicios de realizar un adecuado trabajo - Reconocimiento del trabajo 	Bajo Medio Alto
	Se considera a las condiciones de la infraestructura del centro de labores, como la accesibilidad, distribución de los ambientes de labores, material,	Condiciones físicas y/o confort	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo en mi servicio está bien organizado - En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades 	Bajo Medio Alto

	<p>áreas, ventilación, iluminación, equipos y materiales.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto - En términos generales me siento satisfecho con mi unidad policial. 	
	<p>Incluye a los salarios y beneficios socioeconómicos con que son compensados los colaboradores. Están estrechamente relacionadas con satisfacer las necesidades básicas del colaborador, debiendo ser sostenible en el tiempo.</p>	<p>Beneficios laborales y/o remunerativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades periciales para una eficiente atención - Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano - Mi remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo - La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. - Creo que el personal es bien tratado, independientemente del cargo que ocupan. 	<p>Bajo Medio Alto</p>

	<p>Son las normativas y orientaciones de una conducta que rigen a todo los colaboradores para el logro de las metas y objetivos de la organización. Sirven como guías para definir y explicar la manera de cómo se lograrán las metas y ayudan a coordinar los planes.</p>	<p>Políticas administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos y responsabilidades de mí puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí. - Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados. - Los jefes y/o Superiores demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones - Los jefes y/o Superiores toman decisiones con la participación del personal de la unidad policial - Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos del personal - Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. 	<p>Bajo Medio Alto</p>
--	--	----------------------------------	---	--------------------------------

	<p>Es la forma como se relacionan dos o más personas, como parte de su desarrollo personal y habilidad social.</p> <p>Es importante en el desarrollo de labores, una buena cultura institucional, que fortalezca las relaciones interpersonales y permita mayor vínculo afectivo y de solidaridad. Sin embargo, reconocer las virtudes y defectos de las personas es importante; respetarlos es fundamental y ser tolerante es excepcional.</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los jefes del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente al personal sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. - Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo. - Los jefes y/o Superiores generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho - Los jefes y/o Superiores solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. - Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para 	<p>Bajo Medio Alto</p>
--	---	-----------------------------------	--	--------------------------------

			<p>completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.</p> <ul style="list-style-type: none">- El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias- El nombre y prestigio de la PNP es gratificante para mí.	
--	--	--	--	--

CUESTIONARIO 1

MOTIVACIÓN PERSONAL

Estimado señor (a):

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, por dar su opinión acerca de la Motivación Personal **del Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019**

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que corresponda según su evaluación y criterio.

		1	2	3	4	5
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1				
	EN DESACUERDO	2				
	MEDIANAMENTE DE ACUERDO	3				
	DE ACUERDO	4				
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5				
1	Tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe realizar mi trabajo.					
2	Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
3	Completo una tarea de principio a fin y los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
4	Lo que realizo afecta el bienestar de los usuarios de muchas maneras importantes.					
5	Mi jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
6	Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
7	Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.					
8	Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo.					
9	El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.					
10	El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
11	Mis superiores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.					
12	Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los usuarios externos.					
13	Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
14	Los jefes y compañeros nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estamos haciendo					
15	Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
16	Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
17	La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
18	Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					
19	Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia de mi Unidad policial.					
20	Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
21	Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo.					
22	Los usuarios externos se ven afectados por el trabajo que realizo					

BAREMOS MOTIVACIÓN PERSONAL	
BAJO NIVEL DE MOTIVACIÓN	22 a 51
NIVEL DE MOTIVACION MEDIO	52 a 81
NIVEL DE MOTIVACION ALTO	82 a 110

CUESTIONARIO 2

SATISFACCION LABORAL

Estimado señor (a):

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, por dar su opinión acerca de la **Satisfacción Laboral en el Personal del Departamento de Química y Toxicología Forense de la Dirección de Criminalística PNP, Lima 2019.**

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que corresponda según su evaluación y criterio.

TOTALMENTE EN DESACUERDO		1	2	3	4	5
EN DESACUERDO		2				
MEDIANAMENTE DE ACUERDO		3				
DE ACUERDO		4				
TOTALMENTE DE ACUERDO		5				
		1	2	3	4	5
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto					
7	En términos generales me siento satisfecho con mi unidad policial					
8	Los jefes y/o superiores generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho					
9	Los jefes y/o superiores solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente innovación y las mejoras					
10	Los jefes y/o superiores demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones					
11	Los jefes y/o superiores toman decisiones con la participación del personal de la unidad policial					
12	Los jefes de mi unidad policial hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente al personal sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución					
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades periciales para una eficiente atención					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano					
15	Mi remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo					
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal					
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo					
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos del personal					
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución					
20	Creo que el personal es bien tratado, independientemente del cargo que ocupan					
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor represalias					
22	El nombre y prestigio de la PNP es gratificante para mí					

BAREMOS SATISFACCION LABORAL	
BAJO NIVEL DE SATISFACCION	22 a 51
NIVEL DE SATISFACCIÓN MEDIO	52 a 81
NIVEL DE SATISFACCION ALTO	82 a 110