

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EFECTIVOS
POLICIALES DE LA COMISARIA CENTRAL TACNA,
2018.**

TESIS

**Presentada por:
Bach. Rodolfo Corrales Huanca**

**Asesor:
Dr. Gerardo Renato Arias Váscones**

**Para Obtener el Grado Académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

**TACNA- PERU
2020**

AGRADECIMIENTOS

A los docentes de la Escuela de Postgrado y en especial a mi Asesor por su apoyo durante la elaboración del informe.

DEDICATORIA

A mis padres por todo su apoyo incondicional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2.1. Interrogante principal	7
1.2.2. Interrogantes secundarias	7
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1.1. Antecedentes internacionales	10
2.1.2. Antecedentes nacionales	12
2.2. BASES TEÓRICAS	14
2.2.1. Satisfacción Laboral	15
2.2.2. Productividad.....	26
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	39
2.3.1. Satisfacción laboral	39
2.3.2. Productividad	40
2.3.3. Indicadores de Satisfacción de Cliente Interno y Productividad	40
2.3.3.1. Satisfacción laboral	40
2.3.3.2. Productividad	41

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	41
3.1. HIPÓTESIS	41
3.1.1. Hipótesis general	41
3.1.2. Hipótesis específicas	42
3.2. VARIABLES E INDICADORES	42
3.2.1. Identificación de la variable independiente: Satisfacción Laboral	42
3.2.2. Identificación de la variable dependiente: Productividad	43
3.3. TIPO y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
3.3.1. Tipo de investigación.....	45
3.3.2. Diseño de investigación	45
3.3.3. Nivel de investigación	45
3.4. AMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.5.1. Población.....	46
3.5.2. Muestra.....	46
3.5.3. Unidad de estudio.....	47
3.6. PROCEDIMIENTO, TECNICAS E INSTRUMENTOS	47
3.6.1. Procedimiento	48
3.6.2. Técnicas.....	48
3.6.3. Instrumentos.....	48
3.6.4. Procesamiento, Presentación, Análisis e Interpretación de los datos	49
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	50
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	50
4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS ...	51
4.3. RESULTADOS	53
4.3.1. Variable independiente: Satisfacción Laboral	53

4.3.2. Variable dependiente: Productividad	69
4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA	81
4.4.1. Prueba de hipótesis General	82
4.4.2. Prueba de hipótesis Específicas	86
4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	89
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
5.1. CONCLUSIONES	93
5.2. RECOMENDACIONES	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS Anexo 1. Matriz de consistencia	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Alfa de Crombach	50
Tabla 2	Relación ítem, indicador, dimensión de la variable Satisfacción laboral	51
Tabla 3	Relación ítem, indicador, dimensión de la variable Productividad	52
Tabla 4	Remuneración	55
Tabla 5	Seguridad en el puesto	57
Tabla 6	Condiciones de trabajo	59
Tabla 7	Relación con el supervisor y compañeros	61
Tabla 8	Reconocimiento	63
Tabla 9	Realización	65
Tabla 10	Posibilidad de ascenso	67
Tabla 11	Libertad para decidir cómo realizar un trabajo	69
Tabla 12	Número de expedientes revisados	71
Tabla 13	Número de atención	73
Tabla 14	Seguimiento de expedientes	75
Tabla 15	Número de quejas	77
Tabla 16	Número de felicitaciones	79
Tabla 17	Información actualizada	81
Tabla 18	Prueba de Kolmogorov-Smirnov	82
Tabla 19	Prueba Rho-Spearman	83
Tabla 20	Modelo estadístico	84
Tabla 21	ANOVA del modelo estadístico	85
Tabla 22	Coeficientes del modelo estadístico	85
Tabla 23	Estadísticos para la satisfacción laboral	87
Tabla 24	Estadísticos para la productividad	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Jerarquías de las necesidades humanas según Maslow	23
Figura 2	La Pirámide de la productividad personal	37
Figura 3	Remuneración	55
Figura 4	Seguridad en el puesto	57
Figura 5	Condiciones de trabajo	59
Figura 6	Relación con el supervisor y compañeros	61
Figura 7	Reconocimiento	63
Figura 8	Realización	65
Figura 9	Posibilidad de ascenso	67
Figura 10	Libertad para decidir cómo realizar un trabajo	69
Figura 11	Número de expedientes revisados	71
Figura 12	Número de atención	73
Figura 13	Seguimiento de expedientes	75
Figura 14	Número de quejas	77
Figura 15	Número de felicitaciones	79
Figura 16	Información actualizada	81
Figura 17	Medición de la Satisfacción Laboral	87
Figura 18	Medición de la Productividad	89

RESUMEN

La investigación titulada “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los efectivos policiales de la Comisaría Central Tacna, 2018”, se presenta como trabajo de tesis para optar por el grado de maestro en Gestión y Políticas Públicas de la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018.

La metodología empleada corresponde a una investigación aplicada, de diseño descriptivo prospectivo, y de nivel explicativo, siendo la muestra de 84 efectivos policiales, empleando como instrumento el cuestionario.

La tesis concluye que la satisfacción laboral influye de forma significativa sobre la productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018, según el valor de significancia hallado menor de 0.05. Ello quiere decir que elementos como la remuneración, seguridad en el puesto, condiciones de trabajo, relación con el supervisor y compañeros, el debido reconocimiento, las posibilidades de ascensos y la libertad de decisión son fundamentales para la mejora de la productividad, en el caso particular de la entidad evaluada.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, productividad, remuneración, condición de trabajo.

ABSTRACT

The research entitled "Influence of job satisfaction on the productivity of police officers of the Tacna Central Police Station, 2018", is presented as a thesis work to opt for the degree of Master in Management and Public Policies of the Private University of Tacna.

The objective was to determine the influence of job satisfaction on the productivity of the police officers of the central police station Tacna, 2018.

The methodology used corresponds to an applied research, prospective descriptive design, and explanatory level, being the sample of 84 police officers, using the questionnaire as an instrument.

The thesis concludes that Job satisfaction has a significant influence on the productivity of the police officers of the central police station Tacna, 2018, according to the significance value found less than 0.05. This means that elements such as remuneration, job security, working conditions, relationship with the supervisor and colleagues, due recognition, promotion possibilities and freedom of decision are essential to improve productivity, in the case particular of the evaluated entity.

Keywords: Job satisfaction, productivity, remuneration, work condition.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los efectivos policiales de la Comisaría Central Tacna, 2018”, corresponde a una investigación para optar por el grado de maestro en Gestión y Políticas Públicas de la Universidad Privada de Tacna, el cual aborda el problema general planteado: ¿Cómo Influye la satisfacción laboral en la productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018?

Para ello, la tesis presenta cinco capítulos, siendo el primero de ellos el Problema, capítulo en el que se indica el Planteamiento, formulación, justificación y establecimiento de objetivos de la tesis.

El segundo capítulo desarrolla el Marco Teórico, el cual tiene en el desarrollo de su contenido los fundamentos en los que se apoya la tesis a nivel teórico, elaborándose para ello los antecedentes, bases teóricas y definiciones de conceptos clave.

El tercer capítulo desarrolla el Marco Metodológico, en el que se presenta la formulación de hipótesis, metodología de investigación, y especifican el tipo de investigación y diseño, además del ámbito de la investigación, determinación de la población y muestra, procedimientos y técnicas empleadas.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación, la cual se presenta en función a las variables y dimensiones, conjuntamente con las pruebas estadísticas que permiten contrastar las hipótesis formuladas.

En la última parte se presentan las Conclusiones y Recomendaciones de la tesis.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, las organizaciones constituyen un campo que ha generado una creciente labor investigativa, ya que cada vez son más los estudios que se realizan en el área, con el fin de conocer sistemáticamente su funcionamiento.

Por ello, la cultura organizativa presenta una innegable relevancia ya que consiente centrarse en los aspectos internos de una empresa, precisamente en uno de los factores más importantes, que es el de los recursos humanos. La cultura organizacional sirve como un termómetro para evaluar los diferentes aspectos que ocurren dentro de la institución y que impactan en el público usuario.

La calidad del servicio se está convirtiendo hoy en día en un requisito esencial que deben cumplir las organizaciones que tengan éxito. La calidad es un elemento estratégico que proporciona una ventaja diferenciadora, duradera y competitiva para aquellas instituciones que buscan el desarrollo, el respeto y la aprobación de su público y sobre todo desean asegurar su permanencia.

La Policía Nacional del Perú es una institución tutelar del Estado, cuyo propósito fundamental está establecido en el artículo 166 de la Constitución Política de 1993, que establece. La Policía Nacional tiene como finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno, y debe prestar asistencia y protección a los individuos y a la comunidad, velar por el cumplimiento de la ley, la seguridad de los bienes públicos y privados, prevenir, investigar y combatir la delincuencia, y vigilar y controlar las fronteras nacionales". También participa en la defensa nacional, en el desarrollo económico y social del país y en la defensa civil, de acuerdo con la ley.

Es una institución estatal, jerárquica, profesional, de naturaleza civil y subordinada al poder público constituido legítimamente. Encargado de velar por el orden público, la seguridad y el libre ejercicio de los derechos primordiales de los individuos, con capacidad para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de su propósito fundamental". (INAEP, 2003)

Según IPSOS Apoyo (2014), en una reciente encuesta realizada por IPSOS Apoyo y publicada en el diario "Comercio" el 24 de noviembre de 2017, 07 de cada 10 peruanos no creen en la "palabra" de la policía y tienen una mala imagen de la calidad de los servicios policiales.

Es por ello que Aguilar (2010), indica que un clima laboral desfavorable puede originar las siguientes situaciones:

- Los trabajadores no alcanzan la satisfacción laboral de acuerdo con sus condiciones generales de trabajo.
- Resistencia al cambio dentro de la empresa debido a las bajas expectativas que generan.
- Incertidumbre del personal en cuanto a sus papeles y funciones.
- Incumplimiento de las políticas de la empresa y de algunas prácticas comerciales.
- Ejercicio de liderazgos autoritarios y no conductores que ponen al trabajador en un estado de estrés.
- Poca o nula participación de los empleados en la toma de decisiones
- Es un factor de riesgo que puede ser un catalizador para procesos de conflictos graves (despidos, huelgas, sabotaje, espionaje, etc.).

Estos problemas son causales en gran medida de generación de insatisfacción por parte de los efectivos policiales, los mismos que pueden encontrar que el trabajo que realizan, a partir del escaso reconocimiento, está siendo infravalorado, hecho que puede traer como consecuencia que los mismos agentes pierdan la identidad organizacional que debe de caracterizarlos para la institución, y en consecuencia se vea comprometida la productividad.

En tal sentido, la satisfacción laboral, como un elemento que constituye la percepción sobre el valor hacia el propio puesto de trabajo, es un factor que no está

siendo tomado en cuenta por los altos mandos de la Policía para fomentar mejores desempeños, lo que afecta la productividad de los agentes y que puede traer consecuencias de impacto negativo a partir del cumplimiento de sus funciones para preservar el orden y seguridad de la ciudadanía, la cual requiere en gran medida de agentes totalmente comprometidos con su labor y altamente productivos.

Teniendo en cuenta los problemas que acabamos de describir, este factor adquiere una importancia real ya que los agentes de policía de la Región de Tacna no pueden mejorar sus recursos, tanto en lo que respecta al desarrollo humano del personal como a la productividad. Por lo tanto, es necesario sensibilizar a sus miembros para que empiecen a optimizar la satisfacción sobre su trabajo, ya que es la base sobre la que se asienta su interacción con los diferentes entornos privados y públicos, y tal como se indicó en los párrafos anteriores, puede estarse viendo comprometida la productividad y compromiso con la población.

El problema general lo formulamos en los siguientes términos: ¿Cómo Influye la satisfacción laboral en la productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018?

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante principal

¿Cómo influye la satisfacción laboral en la productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna,2018?

1.2.2. Interrogantes secundarias

- ¿Cuál es grado de satisfacción laboral de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna,2018?
- ¿Cuál es el nivel de productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna,2018?
- ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna,2018?

1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene una justificación sustentada en un ámbito teórico, práctico y metodológico.

Así, en primera instancia la investigación se justifica a partir de su relevancia teórica debido a que permitirá que se amplíen las teorías relacionadas con la satisfacción laboral y productividad, realizando para ello la exploración y análisis de las diferentes teorías y logrando aportes según el caso empírico en evaluación.

Así también la investigación tiene una relevancia práctica dado que los resultados de la tesis representan información primaria para que la institución policial pueda tomar la decisión de medidas de mejora y cambios a favor del contexto laboral de sus efectivos y que fomente de tal forma la productividad y resultados positivos.

La relevancia de la investigación en un punto de vista metodológico radica en que esta permitirá que se genere un nuevo marco de referencia que puede ser de utilidad para que futuros investigadores lo tomen en cuenta para desarrollar y abordar problemas análogos similares.

1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna,2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- Medir el grado de satisfacción laboral de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna para aumentar la productividad de la comisaria.

- Evaluar el nivel de productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, para mejorar la atención al ciudadano.
- Analizar la relación de la satisfacción laboral y la productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna,2018.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

En México, Gebara Ximez Enrique (2015), “Satisfacción laboral y productividad empresarial” En la presente investigación se demostró que la satisfacción laboral incide significativamente en los niveles de productividad de los colaboradores de la empresa en un 80%, lo cual demuestra que en un ambiente laboral armonioso y con políticas acordes a sus necesidades la productividad del colaborar aumenta y la empresa genera mejores índices de rentabilidad, de igual forma se demuestra que las políticas organizacionales se respetan en un 70% lo cual es un indicador que demuestra que los colaboradores se encuentran a gusto con las políticas de la empresa, por otro lado el 62% de los colaboradores indican que sus recomendaciones son tomadas en cuenta para mejorar el ambiente laboral.

Dávila y Velasco (2013), realizaron la tesis titulada “La Satisfacción Del Cliente Interno A Través Del Endomarketing”, de la Universidad EAN, en Bogotá, Colombia. En relación al análisis llevado a cabo en las 10 empresas elegidas como resultado del diseño e implementación de estrategias de endomarketing, fue evidente una disciplina que ha proporcionado beneficios tanto interna como

externamente, como resultado de la acción estratégica que ha involucrado innovación y eficiencia en cada uno de los procesos desarrollados para productividad y crecimiento, de ello se obtuvo que un 83% de las empresas seleccionadas tomen como iniciativa el endomarketing para obtener una satisfacción laboral de sus colaboradores, el 69% de los colaboradores se sienten motivados con estas nuevas prácticas los cuales demuestran que son recompensados por su eficiencia y eficacia en el trabajo.

En Madrid, Bueno (2001), realizó la investigación “La Productividad del capital Humano en la Empresa Informativa”, de la Universidad Complutense de Madrid, en España. Se demostró la importancia que la productividad tiene como factor de producción de trabajo que tiene en la empresa informativa, y también que el 75% de los colaboradores indicaron que la empresa tiene una buena gestión del capital humano el cual incide de manera decisiva en la rentabilidad de la empresa informativa, el 83% de la rentabilidad es reflejada en la mejora continua , y el 79% de sus clientes indicaron que la productividad de la empresa es evidente y refleja los cambios en definitiva, atendiendo eficazmente las demandas sociales y mejorando sus servicios a la sociedad.

En México, López Hernández (2004), “La Rotación de los Empleados dentro de la Organización y sus Efectos en la Productividad”. Se determinó en la presente investigación que el 71% de los directivos indicaron que la rotación del personal no les preocupa excepto por la baja productividad que origina la salida de la empresa

del personal capacitado. De igual forma se obtiene que el 53% de los directivos indicaron que para realizar una mejor productividad de sus colaboradores es necesario capacitar a su personal para que este a la altura del puesto, y que antes de retirar a un colaborador capacitado se contrate a su remplazo con 2 meses de anticipación. Se concluyó que existieron suficientes factores que pueden usarse dentro de la organización para efecto de que los trabajadores tengan un ambiente organizacional aceptable en el que se desarrollen.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Dioses, Lomparte y Scudere (2004), desarrollaron la tesis “Estudio de la cultura organizacional en una empresa peruana de telecomunicaciones”, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en Lima. La situación que ocurre en esta compañía es variada, hay suposiciones que el personal comparte pero que no están alineadas con lo que la compañía quiere y muestra; y hay suposiciones compartidas solo por grupos de personas y que a veces tienen una relación directa con lo que muestra la compañía, pero otras veces no.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), realizaron la investigación “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, del CENTRUM, en Lima. El objetivo de la presente investigación consistió en medir la satisfacción laboral y analizar su relación con las variables ocupacionales:

(a) Condición laboral, (b) Género y (c) Tiempo de servicio en cada uno de los tres municipios; además de la comparación del nivel promedio de satisfacción. La investigación fue descriptiva y correlacional con un enfoque cuantitativo, el mismo que se hizo en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada uno de los tres municipios en estudio. El cuestionario "Escala de opinión SL-SPC" (Palma, 2005) se utilizó para medir la satisfacción laboral, que tiene cuatro factores: (a) Importancia de la tarea, (b) Condiciones de trabajo, (c) Reconocimiento personal y / o social y (d) Beneficios económicos. Los principales resultados fueron que no existen diferencias significativas en el nivel promedio de satisfacción laboral de los trabajadores en cada uno de los 03 municipios y que esto puede considerarse promedio. Asimismo, existen diferencias significativas según la situación laboral en relación al nivel de satisfacción en sus distintos factores en cada uno de ellos.

Alva y Juárez (2015), hicieron la tesis "Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014", de la Universidad Privada Antenor Orrego, en Trujillo. Se identificó que los colaboradores de la empresa trabajan en vacaciones, siendo compensados con un día de descanso que genera una falta de motivación ya que el colaborador prefiere recibir un pago. Asimismo, depende de la gerencia analizar y evaluar continuamente. Existe un nivel promedio de desempeño laboral (43.24%) que afecta un nivel promedio de productividad (25.83 kg / trabajador); con lo cual se demuestra la hipótesis. Del mismo modo, el 46.25% de los empleados muestran un bajo nivel de autosatisfacción, ya que sienten que la

compañía solo los capacita de manera limitada para llevar a cabo su trabajo en el sentido de que 71 42.50% sostienen que no los están preparando para asumir nuevas responsabilidades. El 37.50% y el 33.75% de los empleados muestran un nivel medio y bajo de satisfacción con respecto a su remuneración en relación con las responsabilidades encomendadas.

Céspedes, Aquije, Sánchez y Vera-Tudela (2016), realizaron la investigación “Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias”, de la Universidad del Pacífico, en Lima. Se estudió la relación de productividad con apertura comercial en Perú. La economía peruana registró un crecimiento económico del 3.2% entre 1980 y 2014; el factor trabajo ha contribuido 0.9%, el factor capital ha contribuido 1.9% y el 0.4% restante se debe a la productividad del factor. Las proyecciones para los 20 años próximos, un período en el que se espera que el PIB per cápita sea similar al promedio de las economías desarrolladas y alcance el nivel deseado de desarrollo (\$ 30,000 en paridad de poder adquisitivo), coloca la productividad en un escenario imperante. En este período, si se considera el crecimiento anual de los factores de trabajo y capital de 1% y 4%, respectivamente, la productividad debería crecer a una tasa de 3.2%, un nivel muy superior a las tasas históricas de crecimiento de productividad que ha tenido el Perú. (0.7% en el período 1951-2014).

2.2.BASES TEÓRICAS

2.2.1. Satisfacción Laboral

1. Definición

La satisfacción laboral puede conceptualizarse como la actitud del colaborador o trabajador hacia su propia labor. Es ese sentimiento que experimenta el individuo al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

A nivel organizacional, una actitud se define como los sentimientos y creencias que establecen en gran medida cómo los empleados perciben su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento. (Newstron, 2011)

Según Chiavenato (2004), la formulación de esta teoría genera nuevos conceptos administrativos tales como motivación, comunicación, liderazgo, organización informal, dinámica de grupo, etc.; tomando en referencia las contribuciones de Taylor, Fayol y Weber.

2. Características de Satisfacción laboral

Según Newstron (2011) indica que las características para un ambiente laboral adecuado son las siguientes:

- El ambiente laboral de la organización debe contar con lugares donde los empleados se sientan gratos para su mejor satisfacción.
- La organización debe reconocer y premiar a los empleados por su buena labor, con el fin de fomentar y hacer sentir bien a sus clientes internos.
- Realización de actividades fuera de la empresa ya que logra conservar una relación buena con los colaboradores de la organización.
- La organización debe escuchar las opiniones e ideas de sus colaboradores y tenerlas en cuenta no solo los hace sentir apreciados, sino que también puede ser una excelente manera para que las empresas ayuden a desenvolver una cultura que fomente la creatividad y la innovación de los propios colaboradores.

3. Importancia de la Satisfacción laboral

Es menester preocuparse por los individuos que trabajan internamente día a día para que se construyan estas relaciones rentables y, por lo tanto, se garantice que se puedan proporcionar altos niveles de satisfacción, lo que a su vez resulta en la satisfacción de quienes compran los productos o servicios vender. Los detalles son gestos que se dan como un signo de consideración y afecto que nos hacen sentir importantes y especiales. Pero los detalles deben darse a los clientes internos, y no solo a los clientes externos. (Martinez, 2016)

Dado que cada persona que trabaja dentro de la organización es un cliente que debe mantenerse satisfecho, la organización debe esforzarse y encontrar ideas que lo animen a continuar apoyándolos con su trabajo. Pero también es importante que te sientas valorado. Después de todo, son ellos quienes también pueden diferenciarse de la competencia. Es simple, una empresa está formada por sus empleados y el trato que brindan a los clientes marca la diferencia. Cuanto más apoyados y amados se sientan, más comprometidos se sentirán a mantener y atraer clientes para la empresa. Lo mismo sucede en la vida cotidiana, cuanto más amado y útil se siente satisfecho en un lugar, uno quiere seguir siendo parte de él y tratar de hacerlo más agradable también. Cada detalle para ellos es especial, incluso el gesto más pequeño, como recibir un comentario positivo sobre su labor, una carta por su correcto desempeño, escuchar una recomendación, invitarlos a tomar un té y muchas otras cosas pueden hacerlos sentir importantes. (Limaymanta, Incio, & O'Donnell, 2011)

Las buenas organizaciones saben que para tener trabajadores más productivos es menester tenerlos satisfechos con el trato que reciben. Además, un empleado feliz y un cliente feliz pueden proporcionar una opinión o experiencia positiva sobre la empresa. Sin embargo, a pesar de las ventajas que incentivan y motivan al cliente interno para las empresas, las empresas normalmente centran la mayor parte de sus esfuerzos en lograr la satisfacción del cliente externo cuando de hecho ambas son necesarias. (Martinez, 2016)

Hay que tener siempre presente que cuando se habla sobre edificar marca y obtener un importante posicionamiento, el cliente interno es tan substancial como el cliente externo. (Martinez, 2016)

4. Beneficios de la satisfacción laboral

Según Mesa (2016), indica que los beneficios de la satisfacción laboral son innumerables pero los más puntuales son los siguientes:

- Mejor calidad de vida al tener la capacidad de generar riqueza.
- Realizar un buen clima organizacional, estimula un correcto trabajo en equipo.
- Buena salud al tener menos estrés derivado de la preocupación de qué se va a hacer para cubrir las horas en cuanto a producción.
- A través de los indicadores de satisfacción del cliente interno se puede encontrar rápidamente problemas en el ambiente de trabajo con bajos recursos y un corto tiempo.
- Se genera un ambiente participativo de tal manera que el personal entre en confianza y que se pueda desenvolver.
- Conocer el compromiso de los empleados ya que ayuda a desarrollar planes de acción tales como tácticas para mejorar la comunicación interna en la que el personal conozca la importancia de su rol en la organización.

- Mejores tácticas relacionadas a datos para que tomar decisiones basadas en información objetiva.

5. Teoría de la burocracia

Jones (2010), señala que Weber determinó los principios de la burocracia para lograr eficiencia y efectividad en una empresa ideal, que se caracteriza por la división del trabajo, una jerarquía claramente definida, normas y reglamentos detallados y relaciones impersonales, todo fundado en la autoridad legal.

Weber (2011), clasificó 05 principios para diferenciar los tipos de dominación: el primer principio indica que existen jerarquías en una burocracia, donde el jefe debe ser obedecido. La autoridad otorga el derecho de dirigir y controlar el comportamiento de sus subordinados para lograr los objetivos de la organización. El segundo principio considera que, en una burocracia, las personas deberían ocupar puestos de acuerdo con su desempeño, no debido a su estatus social o relaciones personales. Luego, en el tercer principio, deben especificarse las funciones que tienen la autoridad formal y las responsabilidades de los trabajadores. En el cuarto principio, la autoridad se ejerce efectivamente cuando los trabajadores conocen las jerarquías. Y en el quinto principio, la autoridad debe crear un sistema de reglas, procedimientos y normas para que puedan controlar la cultura de la empresa.

6. Teoría de las relaciones humanas

Según Chiavenato (2004), la aparición de esta teoría aporta nuevos conceptos administrativos como la motivación, la comunicación, el liderazgo, la organización informal, la dinámica de grupo, etc., tomando de referencia las contribuciones de Taylor, Fayol y Weber.

El origen de esta teoría se fundamenta en el experimento de Hawthorne, que introdujo los valores humanistas en la gestión administrativa, transfiriendo la preocupación por la tarea a la preocupación por las personas (Chiavenato, 2004, p.101). Esta teoría fue nominada como la escuela humanística de administración, la cual fue formulada por George Elton Mayo.

Esta teoría se basa en el hombre social, el cual presenta los siguientes aspectos: en primer lugar, los trabajadores son sociales por naturaleza, que tienen sentimientos, miedos y deseos. El comportamiento será según los componentes de motivación (Chiavenato, 2004).

El siguiente aspecto menciona que las personas estarán motivadas por ciertas necesidades que serán satisfechas por la pertenencia a grupos sociales.

Asimismo, el comportamiento del grupo dependerá del control y el liderazgo. El último aspecto describe las reglas de los grupos utilizados como mecanismo para regular el comportamiento y controlar informalmente los grados de producción.

7. Teoría de las jerarquías de las necesidades de Maslow

Abraham Maslow citado en Chiavenato (2009), señala que cada ser humano tiene una jerarquía de 05 necesidades que se colocan según el nivel de importancia y que pueden dividirse en necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización.

La primera necesidad es el nivel básico, es decir, las necesidades primarias que una persona tiene para subsistir, también llamadas necesidades fisiológicas ya que un ser humano no puede vivir sin comer, beber y dormir. En relación con el ámbito laboral, esta primera etapa puede relacionarse con el salario mínimo y las condiciones de trabajo.

El segundo nivel se denomina seguridad porque corresponde a la necesidad de seguridad y protección; en el aspecto laboral se relaciona a las condiciones de seguridad laboral, estabilidad, seguridad social y salario por encima del mínimo.

El tercer nivel se considera una necesidad social porque está ligado al afecto, a la amistad, al apego que uno tiene que ser sociable con otra persona. En el campo del trabajo están las posibilidades de interacción con otras personas, el compañerismo, el trabajo en equipo, etc.

El cuarto nivel va relacionado a las necesidades de consideración y sostenimiento de la condición en una sociedad. En el ámbito del empleo, se relaciona con la capacidad de realizar tareas que otorguen un sentimiento de logro y compromiso, recompensas, ascensos y reconocimiento.

El cuarto nivel se denomina autorrealización y está relacionado a las necesidades humanas que se encuentran en la cúspide de la pirámide y manifiestan el esfuerzo de cada persona por lograr su potencial y desarrollarse de manera continua a lo largo de su vida. El nivel más alto implica la realización personal que, en el lugar de trabajo, va relacionado a la posibilidad de hacer uso pleno de las destrezas, capacidades y creatividad propias.



Figura 1. Jerarquías de las necesidades humanas según Maslow

Nota. Chiavenato (2007)

Esta teoría establece que las necesidades deben ser satisfechas una por una, no se pueden saltar los niveles, para que el ser humano quiera el nivel más alto de la pirámide que es la auto-realización primero tiene que cubrir los anteriores. En el ambiente de trabajo, el trabajador estará más motivado cuando logre satisfacer la más alta necesidad de este modelo piramidal, por lo que van a buscar el crecimiento personal en su lugar de trabajo.

8. Indicadores de satisfacción laboral

Herzberg, citado por Robbins y Judge (2009), sostiene que la satisfacción laboral pende de la relación de un individuo con su labor, y que la cualidad de alguien hacia su puesto laboral podría establecer el fracaso o bien el éxito. Ante ello, formuló su teoría y muestra los siguientes indicadores:

a) Remuneración

La remuneración es la contraprestación que el trabajador debe recibir como consecuencia del contrato de trabajo y forma la principal obligación del empleador. Es importante señalar que no sólo se paga el trabajo realmente realizado (trabajo/remuneración), sino que el empleador debe al trabajador la remuneración, incluso si el trabajador no presta servicios por el mero hecho de haber puesto a su disposición su fuerza de trabajo (fuerza de trabajo/remuneración). (Robbins & Judge, 2009)

b) Seguridad en el puesto

La seguridad laboral es la disciplina insertada en la estabilidad laboral cuyo objetivo es la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para el buen trabajo. Se trata de un grupo de procedimientos y técnicas que tienen como consecuencia disminuir o eliminar el riesgo laboral. (Robbins & Judge, 2009)

c) Condiciones de trabajo

La seguridad y la salud laboral es una esfera interdisciplinaria que se relaciona con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También puede analizar el impacto del empleo o su ubicación en las comunidades cercanas, familias, empleadores, proveedores, clientes, etc. (Robbins & Judge, 2009)

d) Relación con el supervisor y compañeros

En la correspondencia con nuestro superior inmediato, no importa la definición universal de lo que es correcto y lo que es incorrecto en términos de tratamiento, lo que realmente importa es lo que cada persona percibe del otro, por eso es de suma importancia estar atento a las emociones y reacciones de los que nos envuelven al estar en relación con ellos. (Robbins & Judge, 2009)

e) Reconocimiento

El reconocimiento es un tendón psíquico que nos valida con nuestros grupos de referencia y que, a su vez, nos dignifica como personas. (Robbins & Judge, 2009)

f) Realización

La realización implica la toma de decisiones tanto en el plano artístico como en el productivo y la limitación viene dada únicamente por los medios disponibles técnicos (presupuesto disponible y equipo disponible) y los requerimientos de programación. (Robbins & Judge, 2009)

g) Posibilidad de ascenso

El ascenso involucra el desempeño de funciones de nivel superior. Este acceso a un puesto superior es definitivo, y el trabajador permanece en este puesto hasta el final de su empleo o hasta el próximo ascenso. (Robbins & Judge, 2009)

h) Libertad para decidir cómo realizar un trabajo

La libertad es un valor y también un derecho de los individuos, que se traduce en la libre determinación (es decir, la capacidad de elegir y decidir, sin tener que pedir la autorización o el permiso de otra persona, ocupando la responsabilidad de las consecuencias de sus acciones). Pero debe ser llevada con una responsabilidad y normatividad establecida que toda empresa e institución tiene. (Robbins & Judge, 2009)

2.2.2. Productividad

La Real Academia Española, menciona que el rendimiento o productividad del trabajo es la relación entre lo que se produce y los medios utilizados, como la mano de obra, los materiales, la energía, etc.

Según Taylor, citado en Gil (2013), propone lo siguiente: en el modelo mecanicista básico, el hombre se concibe como un soporte para el uso de las máquinas, donde el rendimiento, la velocidad y la constancia son los factores valorados como prioritarios. Las variables determinantes para el rendimiento laboral que propone Taylor se caracterizan por la fisiología, los medios de trabajo adecuados, los métodos apropiados y el sistema de compensación.

Además, Gil (2013) afirma que la teoría de las relaciones humanas los hombres no se comportan en el proceso de trabajo como individuos aislados, sino que están influenciados por las relaciones sociales dentro y fuera de la organización y sus necesidades y valores subjetivos.

Según Bazinet (1984), el rendimiento del personal significa que todos los miembros de la organización trabajan mejor y, por lo tanto, la organización tendrá más éxito en el logro de sus objetivos.

Asimismo, Chiavenato (2007) indica que la productividad se considera el efecto (y no la causa) de la administración de diversos recursos. La productividad es la relación mensurable que existe entre el producto obtenido (resultado o producción) y los recursos utilizados para su producción. En el caso de los recursos humanos, la productividad de la mano de obra es igual a la relación entre una producción y el tiempo necesario para completarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de las personas. La ignorancia de estos últimos aspectos es la causa de los pobres resultados de las técnicas de productividad laboral directa.

Chiavenato (2009), señala definiciones y diferencias entre eficiencia y eficacia. Esta última lo define como una medida del logro de resultados, es la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos, mientras que la eficiencia es una medida del uso de los recursos en ese proceso, es la relación entre los insumos y los productos.

Por otro lado, Robbins y Judge (2009) mencionan que las eficiencias consideran el grado en que una organización satisface las necesidades de su clientela o consumidores. Mientras que la eficiencia es el grado en que una organización puede alcanzar sus objetivos a bajo costo.

1. Definición

La productividad de los empleados es un indicador de los efectos generales del aumento de la capacitación y la moral de los empleados, así como de la innovación y la mejora de los procesos internos y la satisfacción de los clientes. La productividad de los empleados se ha medido de muchas maneras. (Torrecilla, 2012)

El indicador más simple es el ingreso por empleado, que representa el monto del resultado que cada empleado puede generar. A medida que los empleados y la organización sean más eficaces en la venta de un mayor volumen y un conjunto de productos y servicios de mayor valor añadido, los ingresos por empleado deberían aumentar. (Torrecilla, 2012)

2. Características de la productividad

Un entorno productivo, eficaz y eficiente nos indica características que de acuerdo a López (2001) son:

- Reconocer las diferencias individuales del personal.
- Hacer una buena selección de personal para que haya un equilibrio entre las personas y el puesto que ocupan.
- Establecer objetivos específicos para cada empleado que sean alcanzables por los empleados que deben llevarlos a cabo.

- Personalizar las recompensas teniendo en cuenta el rendimiento y las características individuales de los trabajadores.
- Vincular los incentivos al rendimiento para reforzar al empleado
- Utiliza diferentes recompensas dependiendo de los objetivos alcanzados como elogios, agradecimientos, promociones, aumentos, mejoras de posición o condiciones.
- Compruebe la equidad del sistema utilizado para lograr la motivación de los empleados. Si el trabajador percibe esta equidad, estará más inclinado a cooperar con la empresa y a ser más productivo.

3. Importancia de la productividad

Si es cierto la productividad son indicadores de eficiencia y eficacia de una labor bien desempeñada para Hernández (2014), la productividad laboral es el fundamento del desarrollo de todo negocio, los empresarios exigen cada día un mayor nivel de productividad para alcanzar las cifras requeridas para el negocio. Así, desde el punto de vista de los empleados, se esfuerzan por mantener un nivel de productividad adecuado que les permita alcanzar las metas fijadas, obtener los beneficios económicos correspondientes y, por tanto, la necesaria estabilidad

laboral, que hoy en día en muchos casos es una gran incertidumbre debido al entorno económico que se vive.

Según Alva, Juárez y Morales (2014), el objetivo del empresario es obtener un beneficio económico de la gestión realizada, por ello se buscan diferentes alternativas que permitan aumentar la productividad sin que los costos aumenten en igual proporción, por ello se simplifican los procesos en base a la automatización, en otros casos se realizan fuertes recortes de personal, lo cual es bien visto por analistas e inversionistas en otras economías como sinónimo de disminución de pasivos laborales, lo cual generará mayor beneficio en el futuro.

Para un buen nivel de productividad laboral, la dirección debe establecer pautas que permitan a los empleados sentirse identificados, animados y cómodos con sus actividades y funciones, de modo que los resultados sean los esperados tanto para la empresa como para el equipo, cuando éstos no se cumplan, evaluar las causas y corregirlas. (Negocios, 2012)

4. Beneficios de la productividad

Para la empresa, el hecho de que el empleado haga su trabajo de forma productiva le hace subir la escalera del mercado, le posiciona y le hace un fuerte competidor para otras empresas.

Las ventajas personales que le da el ser productivo están relacionadas con su posicionamiento dentro de la empresa, en la adquisición de estabilidad y experiencia laboral, en su aprendizaje profesional y en la adquisición de valores competitivos y fortalezas profesionales como la responsabilidad, la cooperación, el respeto, el compromiso, entre otros. Otra ventaja es la construcción de la marca personal para el posicionamiento laboral ya que mediante los aportes y la funcionalidad se posiciona a los empleados ante los demás con aspectos característicos de su trabajo.

El enfoque debe ser en ser productivo y hacer lo mejor para no perder el hábito de ser productivo. Sólo de esta manera se le reconocerá como un buen empleado de la empresa y logrará una satisfacción personal y un nivel de realización personal sin precedentes. (Guatemala, 2012)

- Practica la puntualidad. Desde el principio de la contratación del personal y desde el principio del día debe llegar temprano para comenzar las actividades y hacer que el tiempo abunde.
- Manejar bien el tiempo, saber cuándo es hora de trabajar y cuándo es hora de descansar. Estos tiempos no deben mezclarse ni intercalarse nunca, porque hay quienes pierden el tiempo hablando, haciendo actividades en el ordenador no relacionadas con el trabajo, saliendo; de tal manera que acumulan tareas y se ven obligados a llevarse el trabajo a casa, manteniéndose despiertos y no reponiendo las energías gastadas durante el día.

- Para cumplir con las tareas. No dejes que otros hagan lo que tú tienes que hacer. Por ejemplo, si usted es un jefe, no se aproveche de eso a su conveniencia y no asigne parte del trabajo a sus subordinados, porque afectará el nivel de productividad de los demás.

5. Metodología de diseño organizacional integrado enfoque a procesos y competencias

La metodología consiste en proporcionar una herramienta que permita diseñar una organización de reciente creación mientras se construye, apoyada por una plataforma integrada. También tiene la ventaja de ser aplicable a los rediseños de las organizaciones existentes. (Rodriguez, Gonzalez, Noy, & Pérez, 2012)

Según la concepción teórica de la metodología:

- La estrategia de una institución debe estar en consonancia con la estrategia política y social de la alta dirección del organismo al que pertenece, buscando resultados de alto impacto, teniendo en cuenta que la prioridad es el interés del país.
- La organización se orienta en torno a sus procesos y competencias clave, alineando los esfuerzos de mejora en torno a los problemas clave o estratégicos

de la actividad de la institución para lograr resultados y un rendimiento superior.

- Los procesos, como la gestión del capital humano o la gestión económico-financiera, entre otros, tienen por objeto promover el buen funcionamiento de la cadena de procesos clave, guiados por la pregunta: ¿cuánto pueden contribuir a la creación de valor? A las funciones metodológicas y de control que tradicionalmente han desempeñado, se ha añadido la función de añadir valor.
- Las aplicaciones, las soluciones de sistemas y las tecnologías de la información, se conciben integradas con las soluciones organizativas como apoyo a los procesos que maximizan el valor entregado a la sociedad.
- La capacitación proporciona un entorno de aprendizaje colectivo y continuo, centrado en el desarrollo de aptitudes, procesos y posiciones organizativas, para lograr los objetivos estratégicos de la institución, de conformidad con su visión.

6. Estructura Salarial

Las empresas carecen de poder para fijar los salarios cuando los mercados son perfectamente competitivos. Todo lo que pueden hacer es contratar a los trabajadores que necesitan para cada tipo de trabajo con sus respectivos salarios de mercado. Está claro que esta visión está en desacuerdo con la percepción de la gente. Algunas empresas pagan salarios más altos que otras. En algunos casos, las diferencias salariales parecen compensar las condiciones de trabajo. Las empresas que operan en entornos de riesgo, o en los que los trabajadores tienen que

permanecer de pie durante largas horas, por ejemplo, pueden tener que pagar salarios más altos para atraer a los trabajadores. Otras empresas simplemente parecen ser mejores para los trabajadores porque pagan salarios más altos e incluso ofrecen otras ventajas atractivas.

Desde el punto de vista de las empresas, el valor de la correspondencia entre el trabajador y el salario depende de las expectativas de ganancia. Éstos, a su vez, dependen de la evolución de la productividad, del atractivo de sus bienes y servicios para el público y de otros costos, incluidos los laborales. (Messina, 2016)

7. Norma escrita de trabajo

a. OAS

Según la OAS (97) formula lo siguiente:

Título IV Capacitación laboral y productividad artículo

127.- El empleador tiene la obligación de proporcionar al trabajador la formación en el trabajo para que pueda mejorar su productividad y sus ingresos.

Artículo 128: El empleador y los representantes de los trabajadores o la organización sindical correspondiente podrán establecer, de común acuerdo, Programas de Capacitación y Productividad, organizados a través de comisiones mixtas.

Artículo 129: Las acciones de formación tendrán los siguientes propósitos

- a) Aumentar la productividad.
- b) Actualizar y mejorar los conocimientos y aptitudes del trabajador en la actividad que realiza.
- c) Proporcionar información al trabajador sobre la aplicación de la nueva tecnología en la actividad que realiza.
- d) Preparar al trabajador para un puesto vacante o de nueva creación.
- e) Prevención de los riesgos laborales.

8. Procesos de Producción

La productividad personal puede mejorarse trabajando en cinco niveles o planos diferentes, organizados en forma piramidal. Estos son, de abajo hacia arriba: principios, hábitos, rutinas, herramientas y trucos.

Estos cinco planos están relacionados de tal manera que los niveles inferiores soportan a los superiores. Así, los principios y hábitos apoyan las rutinas y herramientas utilizadas. Se puede entender entonces que la falta de un nivel inferior

o de apoyo hace que los niveles superiores sean menos eficaces. Una rutina sin principios significa ir a la deriva, hacer cosas sin sentido.

Asimismo, si desarrollamos un pozo de nivel superior, podríamos compensar parcialmente las deficiencias de los niveles inferiores, pero nunca podremos reemplazarlos.

Cuanto más bajo estés en la pirámide, más un nivel desarrollará un beneficio productivo. Por ejemplo, la adopción de un nuevo hábito tendrá un mayor impacto productivo que el uso de una nueva herramienta, aunque sea muy avanzada. Del mismo modo, la productividad será más poderosa si aprendemos a dominar una herramienta usada diariamente en el trabajo, que si incorporamos un nuevo truco. (ESAN, 2016)



Figura 2. La Pirámide de la productividad personal

Nota. ESAN (2016)

9. Indicadores de productividad laboral

Los autores Robbins y Judge (2009) sostienen que la productividad es el nivel más alto de análisis en el comportamiento organizativo. Una empresa es productiva si logra sus objetivos transformando los insumos en productos, al menor costo. Pero también se considera que su personal está comprometido con su trabajo. Por lo tanto, la productividad requiere tanta eficacia como eficiencia. Una organización es eficaz cuando logra alcanzar su objetivo de ventas o de participación en el mercado, pero su productividad también depende de que logre esos objetivos de manera eficiente. Por eso consideran los siguientes indicadores:

a) Número de expedientes revisados

La Policía Nacional del Perú no puede ser inmune a este cambio, por lo que es necesario contar con un Manual de Gestión de Procesamiento Documental que pueda lograr y satisfacer de manera adecuada, eficiente y efectiva la simplificación administrativa a través del uso del Sistema Integrado de Gestión de Expedientes (SIGE), desarrollado para llevar a cabo el control automatizado del procesamiento documental en los cuerpos policiales y no policiales, permitiéndoles enfrentar el futuro con mayores oportunidades y ventajas. (Policia Nacional del Perú, 2016)

b) Numero de atención

El trabajo consiste básicamente en comprender los objetivos publicitarios del cliente, en obtener de él la información clave sobre la marca, el producto, el mercado y el público al equipo de personas de la agencia que preparará la propuesta de campaña; si el cliente lo aprueba, se encargará de coordinar todo el proceso de realización de la campaña publicitaria. Debe dirigir el trabajo y el esfuerzo de todos los involucrados en la misma dirección y, además, hacerlo en el plazo establecido. (Curatolo, 2012)

c) Seguimiento de expedientes

Un expediente es el conjunto de documentos que corresponden a una determinada cuestión. También puede ser la serie de procedimientos de naturaleza judicial o administrativa que llevan un cierto orden. (ESAN, 2016)

d) Número de quejas

La queja es la incomodidad o insatisfacción con algo que está directamente relacionado con el producto o servicio adquirido o se refiere a un mal servicio al cliente.

e) Numero de felicitaciones

Felicitar a su colaborador por su buen trabajo es un instrumento de gestión que refuerza la relación entre la empresa y sus trabajadores, y que provoca cambios positivos dentro de una organización. Cuando reconoces a una persona eficiente y efectiva, también estás reforzando las acciones y comportamientos que la organización quiere prolongar en los empleados. (Chiavenato I. , 2007)

f) Información actualizada

El hecho de disponer de información actualizada repercute en las relaciones entre los distintos individuos. En una sociedad, el comportamiento de cada individuo hacia otros individuos puede ser alterado dependiendo de la información disponible.

(Fuentes, 2012)

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

2.3.1. Satisfacción laboral

KARL ALBRECHT

“Si desea que las cosas funcionen afuera, lo primero que debemos hacer es que funcionen dentro”.

MASLOW, MAC. GREGOR

“El conjunto de necesidades que se pueden satisfacer mediante el trabajo para la mayoría de las personas es el único o el fin fundamental que persigue un trabajador es la satisfacción de una necesidad fisiológica

mediante la obtención del dinero y rara vez reconocen en los otros las necesidades de seguridad, sociales, de autorrealización y autoestima”

2.3.2. Productividad

PAUL J. MEYER

“La productividad nunca es un accidente, es siempre el resultado de un compromiso con la excelencia, la planificación inteligente y centrada en el esfuerzo”

JOSEPH A. SCHUMPETER

“Beneficio empresarial es la expresión del valor de lo que el empresario contribuye a la producción.”

2.3.3. Indicadores de Satisfacción de Cliente Interno y Productividad

2.3.3.1. Satisfacción laboral

- a) Remuneración
- b) Seguridad en el cargo
- c) Ambientes de trabajo
- d) Relación con la jefatura y colaboradores
- e) Dar reconocimiento
- f) Sentimiento de realización

- g) Ascenso posible
- h) Autonomía para elegir cómo hacer una labor

2.3.3.2. Productividad

- i) Número de expedientes revisados
- j) Numero de atención
- k) Seguimiento de expedientes
- l) Número de quejas
- m) Numero de felicitaciones
- n) Información actualizada

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral influye sobre el nivel de productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El grado de satisfacción laboral de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018 es Bajo.
- El Nivel de Productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018 es Bajo.
- La satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna,2018.

3.2.VARIABLES E INDICADORES

3.2.1. Identificación de la variable independiente: Satisfacción Laboral

3.2.1.1.Dimensiones e Indicadores

Indicadores:

- Remuneración
- Seguridad en el puesto
- Condiciones de trabajo

- Relación con el supervisor y compañeros
- Reconocimiento
- Realización
- Posibilidad de Ascenso
- Libertad para decidir cómo realizar un trabajo

3.2.1.2.Escala de medición de la variable

Se utilizó la Escala de Likert para evaluar el nivel de conocimiento en propiedad intelectual:

1 = Total desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

3.2.2. Identificación de la variable dependiente: Productividad

3.2.2.1.Dimensiones e Indicadores

Indicadores:

- Número de expedientes revisados

- Número de atención
- Seguimiento de expedientes
- Número de quejas
- Número de felicitaciones
- Información actualizada

3.2.2.2.Escala de medición de la variable

La Escala de medición es nominal para el caso del valor recaudado.

En cuando a la dimensión de cumplimiento, se utilizó Escala de Likert de tipo ordinal:

1 = Total desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

3.3.TIPO y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Tipo de investigación

La presente investigación presenta un tipo de investigación básica o también denominada pura. Esta investigación tiene como objetivo evaluar el problema de investigación pero permaneciendo sobre las bases teóricas descritas, las mismas que son ampliadas a partir de los hallazgos generados en el estudio, logrando de este modo un contraste entre la teoría y la realidad.

3.3.2. Diseño de investigación

La investigación, dada la intervención del investigador, presenta un diseño no experimental, es decir que, no se realizó intervención alguna sobre las características del contexto en el que se desenvuelve la unidad de estudio, limitándonos a estudiar el problema según se presenta.

Por otro lado, en función del periodo de estudio, la investigación es transversal, dado que se realizó en un único momento en el tiempo.

3.3.3. Nivel de investigación

La presente investigación presenta un nivel de investigación explicativo, dado que el estudio tiene como objeto determinar la influencia de la variable independiente

“Satisfacción laboral”, sobre la variable dependiente “Productividad”, en la cual, la primera de ellas genera variabilidad sobre la segunda.

3.4.AMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

El espacio de intervención de la investigación es regional ya que se tomó los datos de los efectivos policiales de la región de Tacna, los resultados de la investigación tendrán vigencia y validez regional, provincial y nacional ya que ayudara a los efectivos policiales a tomar mejores decisiones para la efectividad de su labor.

3.5.POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

La población está conformada por todos los efectivos policiales que se encuentran en la central policial Tacna que *son 84 efectivos policiales*.

3.5.2. Muestra

Se tomó en cuenta a todos los efectivos policiales que se encuentran en la central policial Tacna que son 84 efectivos policiales puesto que la necesidad de obtener el 100% de opiniones para un efectivo trabajo.

- Los cuales están divididos de la siguiente manera:
 - o 01 oficial superior
 - o 04 oficiales subalternos
 - o 05 suboficiales superiores
 - o 08 suboficiales brigadieres
 - o 06 suboficiales técnicos
 - o 60 suboficiales

En tal sentido, se realizó un censo, lo que corresponde a un muestreo no probabilístico.

3.5.3. Unidad de estudio

Se consideró para la siguiente investigación solo tomar a los efectivos de la comisaría central de la región de Tacna.

3.6.PROCEDIMIENTO, TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1. Procedimiento

Para el análisis de datos, se hizo uso de la estadística descriptiva están las tablas y figuras estadísticas, más las medias de posición central y de dispersión. Por el lado de la estadística inferencial están las pruebas de hipótesis, empleando la prueba de regresión lineal estadística, la cual permite determinar los coeficientes que permiten determinar si existe o no influencia de la variable independiente “satisfacción laboral”, sobre la dependiente “productividad”. Esta prueba permitió calcular el valor de significancia estadística, y el R-cuadrado, valores que permiten contrastar las hipótesis de estudio.

3.6.2. Técnicas

La técnica para la Recolección de los datos para la presente investigación es la de la encuesta.

3.6.3. Instrumentos

El instrumento que se empleó es el cuestionario de encuesta escala tipo Likert. De igual forma el instrumentó de medición será evaluado por juicio de expertos los cuales ayudar a dar mejor validez a las preguntas que se realicen.

3.6.4. Procesamiento, Presentación, Análisis e Interpretación de los datos

En esta etapa se determina como analizar los datos y que herramientas de análisis estadístico son adecuadas para éste propósito. Para ello se realizó una serie de pasos que a continuación se detalla:

El primer paso consiste en el proceso de clasificación, registro y codificación de datos obtenidos de los resultados de la aplicación del instrumento, los cuales fueron codificados en el Excel y en el SPSS.

Luego de la codificación de los datos en el SPSS, se realiza la codificación de la base de datos para verificar que los datos de la escala de Likert están correctos, que el rango esté entre 1 al 5. Luego de realizar la codificación de datos, los resultados se analizaron con la estadística descriptiva.

Cabe precisar que en la presente investigación se realizó un estudio piloto con 10 efectivos policiales los resultados de sus encuestas en Excel y luego en el paquete estadístico SPSS, ingresando los datos con secuencia de analizar, escalas, análisis de fiabilidad y prueba alfa. Los resultados se presentan en las siguientes tablas.

Tabla 1

Alfa de Crombach calculado para los instrumentos empleados

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción laboral	,912	36
Productividad	,955	24

Nota. Calculado en el programa SPSS Windows

El coeficiente de Alfa de Cronbach, requirió de una sola administración del instrumento de medición a los efectivos policiales, cuyo instrumento para medir la satisfacción laboral alcanzó 0,854 de confiabilidad, lo que constituye una fuerte confiabilidad, al igual que el instrumento para medir la productividad, cuyo coeficiente alcanzó un 0,809 de confiabilidad.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1.DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Para desarrollar la investigación se ejecutó visitas campo a la institución, llevando el cuestionario que fue aplicado a través de solicitud directa al personal.

Es necesario indicar que los cuestionarios fueron de aplicación personal y cuidando la identidad del personal participante, por lo cual, la información obtenida es confidencial.

En función de la aplicación de los cuestionarios, se realizó el procesamiento a través del uso del programa estadístico SPSS Windows, el cual permitió elaborar las tablas y figuras de información, los cuales cuentan con su interpretación correspondiente.

A continuación se presentan los resultados del trabajo de campo realizado.

4.2.DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados se presentan de acuerdo a los siguientes ítems por variable e indicadores:

Tabla 2

Relación ítem, indicador, dimensión de la variable Satisfacción laboral

VARIABLE	INDICADOR	ÍTEM
Satisfacción laboral	Remuneración	Las horas extras son recompensadas adecuadamente. Es adecuada la remuneración por el trabajo realizado Está de acuerdo que los aumentos de sueldo estén acorde al puesto que ocupa. El sueldo que recibe es acorde a su grado académico.
	Seguridad en el puesto	La seguridad laboral depende de su desempeño en su centro laboral. Siente seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo.

Condiciones de trabajo	El horario de trabajo que le ofrecen es adecuado. Son adecuadas los periodos de descanso. Cumple con las jornadas diarias de trabajo. Es adecuado el trato que tiene su jefe inmediato.
Relación con el supervisor y compañeros	Tu jefe te felicita cuando realizas correctamente tu trabajo. Siente que la relación con sus compañeros es la adecuada.
Reconocimiento	Los reconocimientos que ofrecen son idóneos. Tu jefe te felicita cuando realizas correctamente tu trabajo.
Realización	Se siente orgulloso de trabajar en este centro laboral. Siente que el trabajo que realiza es lo que usted desea.
Posibilidad de ascenso	Los ascensos realizados son idóneos. Siente que el esfuerzo que realiza será para ascender.
Libertad para decidir cómo realizar un trabajo	Existe autonomía laboral en su centro de labores. Siente que puede hacer sus labores de acuerdo a su criterio.

Respecto a la variable Satisfacción laboral, se ha formulado 20 ítems para un total de 7 indicadores.

Por otro lado, para la variable Productividad el total de ítems suma 16, correspondiente a sus 6 indicadores.

Tabla 3

Relación ítem, indicador, dimensión de la variable Productividad

VARIABLE	INDICADOR	ÍTEM
Productividad	Número de expedientes revisados	Los expedientes revisados se realizan adecuadamente, cumpliendo con la norma. Realiza adecuadamente la revisión de expedientes. Cumple con las atenciones establecidas adecuadamente.
	Número de atención	Las atenciones que realiza en el día son acorde a los criterios de calidad de atención.

Seguimiento de expedientes	Realiza adecuadamente seguimiento de los expedientes presentados. Es constante y perfeccionista en la presentación de los expedientes.
Número de quejas	Las quejas o reclamos en el libro de reclamaciones son constantes. Son constantes las quejas. La interacción con los ciudadanos durante su desempeño laboral son adecuadas.
Número de felicitaciones	Las felicitaciones por la atención son constantes. Los ciudadanos buscan al efectivo policial que le brindo una adecuada información y una excelente atención, para felicitarlo. Es adecuado verificar si los resultados obtenidos corresponden con los objetivos implantados para el rendimiento laboral.
Información actualizada	Es adecuado reajustar los objetivos para el rendimiento laboral. Considera que la información actualizada es adecuada para el desempeñarse de mejor manera. Mi centro de labores utiliza la herramienta apropiada para poder saber la eficacia de mis actividades. Las metas establecidas están acorde al sistema.

4.3.RESULTADOS

4.3.1. Variable independiente: Satisfacción Laboral

4.3.1.1.Remuneración

El indicador Remuneración, permite medir la Satisfacción Laboral a partir de 4 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía considera estar, en sus mayores frecuencias, satisfecho respecto a las remuneraciones percibidas,

mostrando percepciones positivas que indican que en la institución compensa adecuadamente las horas extras, además de ofrecer remuneraciones que se ajustan en base al trabajo realizado y según el cargo, como también acorde al grado académico.

Tales resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.11 puntos.

Cabe precisar que para tal indicador, las percepciones más altas corresponden a la remuneración adecuadas según el trabajo realizado.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 4

Remuneración

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Remuneración	Las horas extras son recompensadas adecuadamente.	4.06	81%	Alto
	Es adecuada la remuneración por el trabajo realizado	4.20	84%	Alto
	Está de acuerdo que los aumentos de sueldo estén acorde al puesto que ocupa.	4.12	82%	Alto
	El sueldo que recibe es acorde a su grado académico.	4.05	81%	Alto
	Remuneración	4.11	82%	Alto

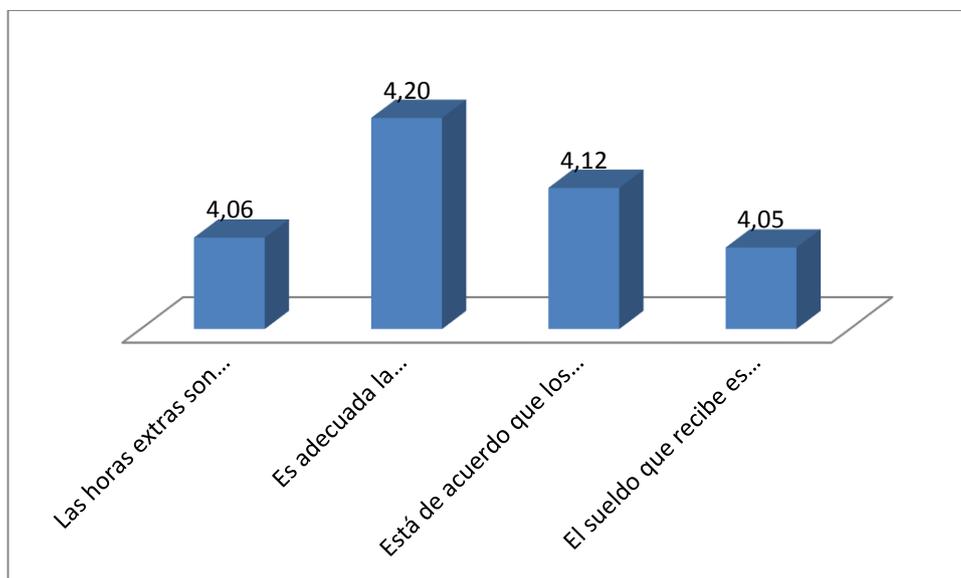


Figura 3. Remuneración

4.3.1.2. Seguridad en el puesto

El indicador Seguridad en el puesto, permite medir la Satisfacción Laboral a partir de 2 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía considera estar, en sus mayores frecuencias, satisfecho respecto a la seguridad percibida en el puesto de trabajo, mostrando percepciones positivas que indican que en la institución los trabajadores consideran que su seguridad en el puesto se condiciona en base a su buen desempeño y que también perciben tener estabilidad sobre el mismo.

Tales resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.17 puntos.

Cabe precisar que para tal indicador, las percepciones más altas corresponden a la estabilidad percibida en el puesto, lo que garantiza que no serán rotados o cesados sin causales no justificables.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 5

Seguridad en el puesto

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Seguridad en el puesto	La seguridad laboral depende de su desempeño en su centro laboral.	4.15	83%	Alto
	Siente seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo.	4.19	84%	Alto
	Seguridad en el puesto	4.17	83%	Alto

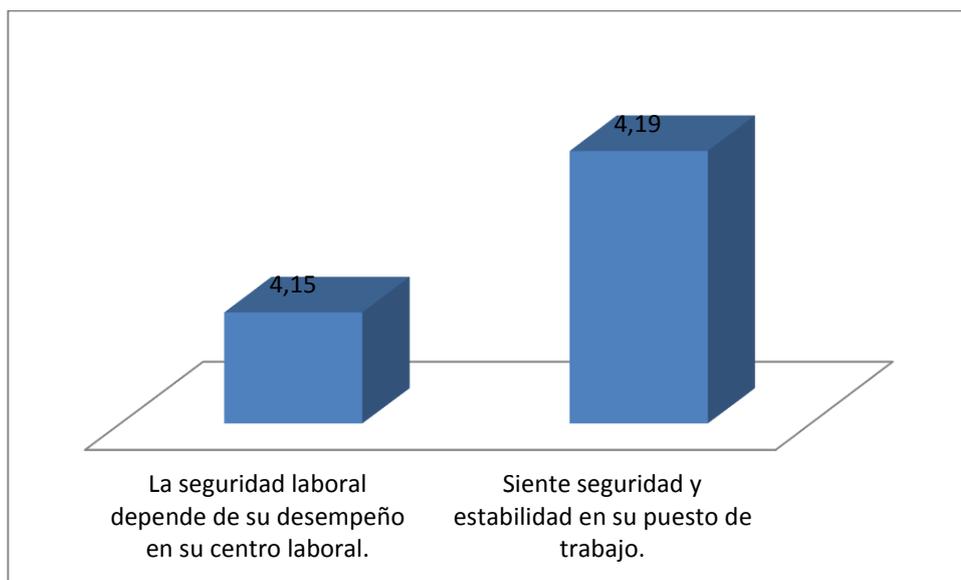


Figura 4. Seguridad en el puesto

4.3.1.3. Condiciones de trabajo

El indicador Condiciones de trabajo, permite medir la Satisfacción Laboral a partir de 4 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía considera estar, en sus mayores frecuencias, satisfecho respecto a las buenas condiciones que ofrece la PNP, mostrando percepciones positivas que indican que en la institución ofrece horarios adecuados para la jornada de trabajo, además de contar con periodos de

descanso que adecuados. Del mismo modo se indica mayoritariamente que se cumplen las jornadas de trabajo y existe una buena relación a nivel de trato con el jefe inmediato.

Tales resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de ... puntos.

Cabe precisar que para tal indicador, las percepciones más altas corresponden a ...

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 6

Condiciones de trabajo

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Condiciones de trabajo	El horario de trabajo que le ofrecen es adecuado.	4.12	82%	Alto
	Son adecuadas los periodos de descanso.	4.17	83%	Alto
	Cumple con las jornadas diarias de trabajo.	4.06	81%	Alto
	Es adecuado el trato que tiene su jefe inmediato.	4.19	84%	Alto
	Condiciones de trabajo	4.13	83%	Alto

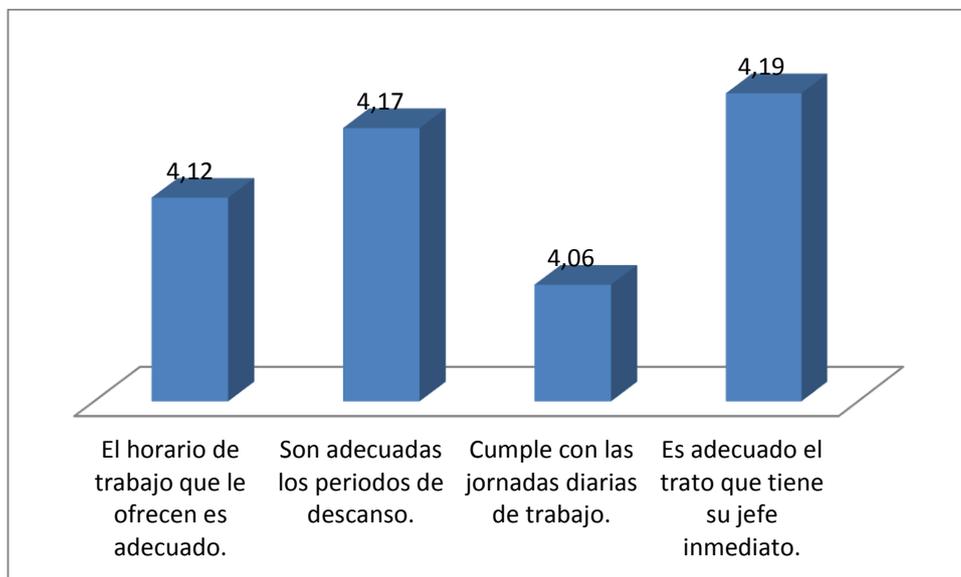


Figura 5. Condiciones de trabajo

4.3.1.4. Relación con el supervisor y compañeros

El indicador Relación con el supervisor y compañeros, permite medir la Satisfacción Laboral a partir de 2 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía considera estar, en sus mayores frecuencias, satisfecho respecto a las relaciones tanto con el supervisor o jefe directo y los compañeros de trabajo, mostrando percepciones positivas que indican que en la institución los trabajadores consideran estar satisfechos respecto

a las actitudes de los jefes para realizar correctamente el trabajo y las buenas relaciones con los compañeros de trabajo

Tales resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.12 puntos.

Cabe precisar que para tal indicador, las percepciones más altas corresponden a la relación con el jefe directo.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 7

Relación con el supervisor y compañeros

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Relación con el supervisor y compañeros	Tu jefe te felicita cuando realizas correctamente tu trabajo.	4.24	85%	Muy Alto
	Siente que la relación con sus compañeros es la adecuada.	4.00	80%	Alto
Relación con el supervisor y compañeros		4.12	82%	Alto

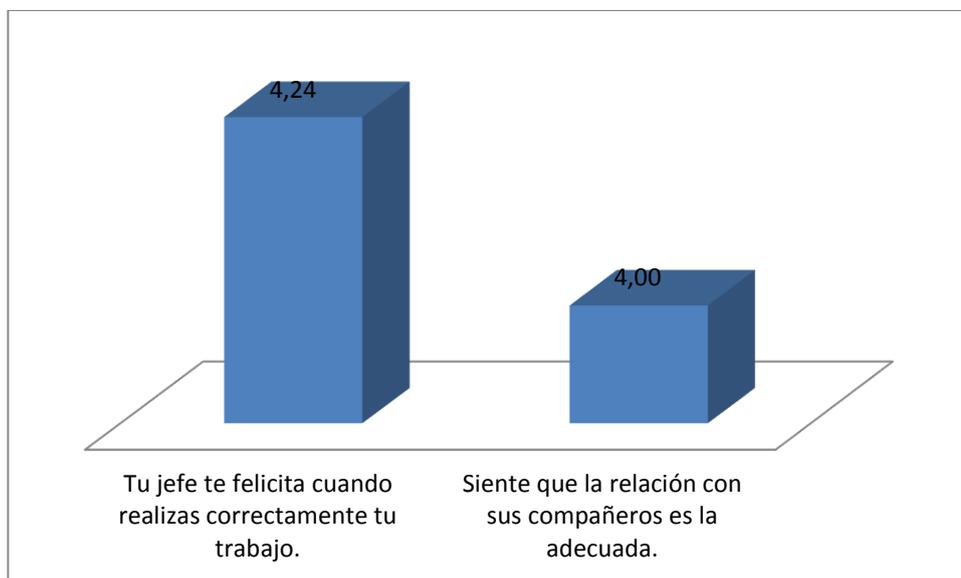


Figura 6. Relación con el supervisor y compañeros

4.3.1.5.Reconocimiento

El indicador Reconocimiento, permite medir la Satisfacción Laboral a partir de 2 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía considera estar, en sus mayores frecuencias, satisfecho respecto al reconocimiento que se brinda en la institución, mostrando percepciones positivas que indican que en la institución

ofrece los reconocimientos idóneos al personal dado el desempeño y se realiza la debida felicitación por el mismo.

Tales resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.2 puntos.

Cabe precisar que para tal indicador, las percepciones más altas corresponden a la felicitación que realizan los jefes directos.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 8

Reconocimiento

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Reconocimiento	Los reconocimientos que ofrecen son idóneos.	4.18	84%	Alto
	Tu jefe te felicita cuando realizas correctamente tu trabajo.	4.21	84%	Muy Alto
	Reconocimiento	4.20	84%	Alto

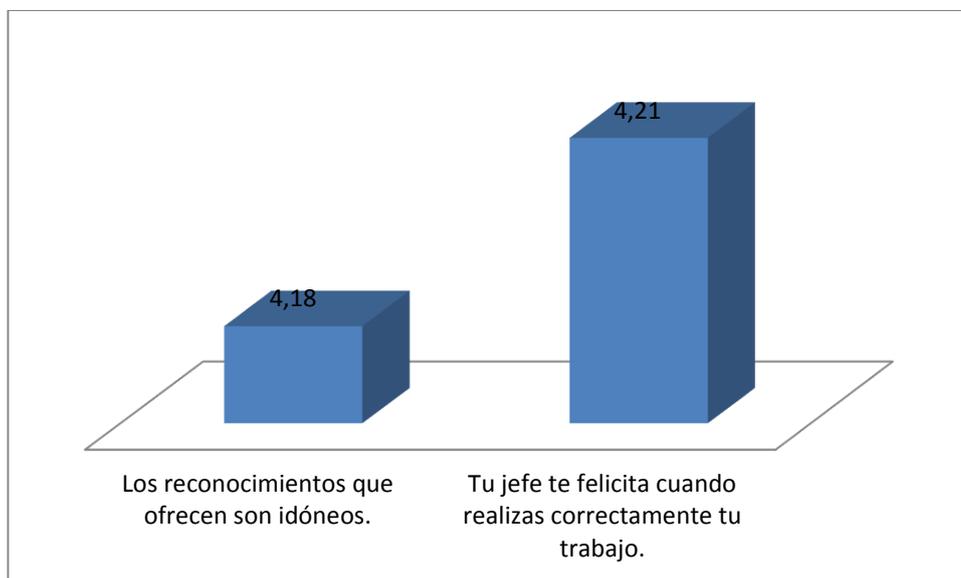


Figura 7. Reconocimiento

4.3.1.6. Realización

El indicador Realización, permite medir la Satisfacción Laboral a partir de ... ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía considera estar, en sus mayores frecuencias, satisfecho respecto a la realización como trabajador gracias a la institución, mostrando percepciones positivas que indican que en la institución

se sienten orgullosos y que el trabajo que realizan es lo que ellos desean, es decir que cubre sus expectativas.

Tales resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.14 puntos.

Cabe precisar que para tal indicador, las percepciones más altas corresponden al orgullo de los trabajadores sobre la institución.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 9

Realización

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Realización	Se siente orgulloso de trabajar en este centro laboral.	4.17	83%	Alto
	Siente que el trabajo que realiza es lo que usted desea.	4.12	82%	Alto
	Realización	4.14	83%	Alto

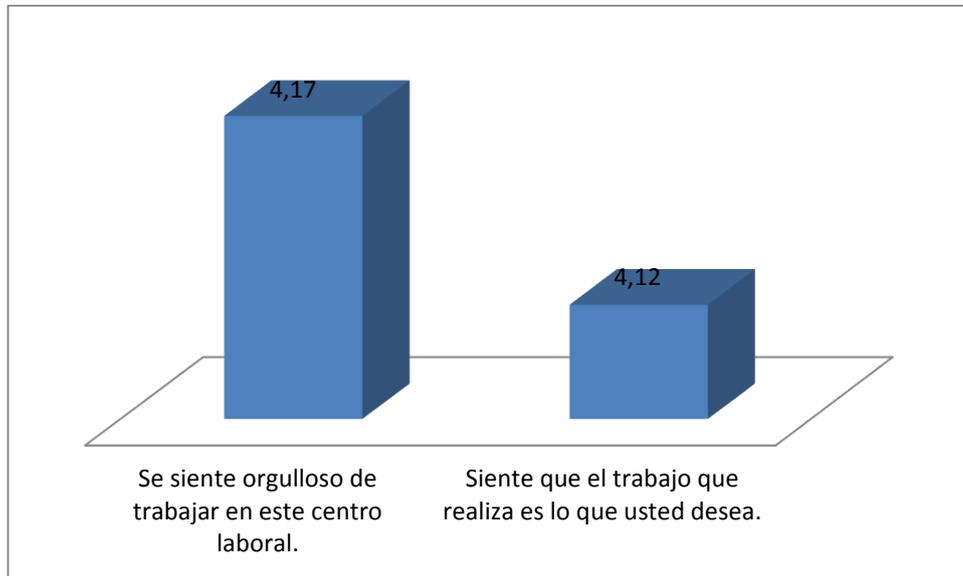


Figura 8. Realización

4.3.1.7. Posibilidad de ascenso

El indicador Posibilidad de ascenso, permite medir la Satisfacción Laboral a partir de 2 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía considera estar, en sus mayores frecuencias, satisfecho respecto a la posibilidad de ascensos, mostrando

percepciones positivas que indican que en la institución los trabajadores indican que los ascensos son acordes al desempeño realizado como también que el esfuerzo realizado será debidamente reconocido.

Tales resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.15 puntos.

Cabe precisar que para tal indicador, las percepciones más altas corresponden al esfuerzo que se realiza por ascender.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 10

Possibilidad de ascenso

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Posibilidad de ascenso	Los ascensos realizados son idóneos.	4.07	81%	Alto
	Siente que el esfuerzo que realiza será para ascender.	4.24	85%	Muy Alto
	Posibilidad de ascenso	4.15	83%	Alto

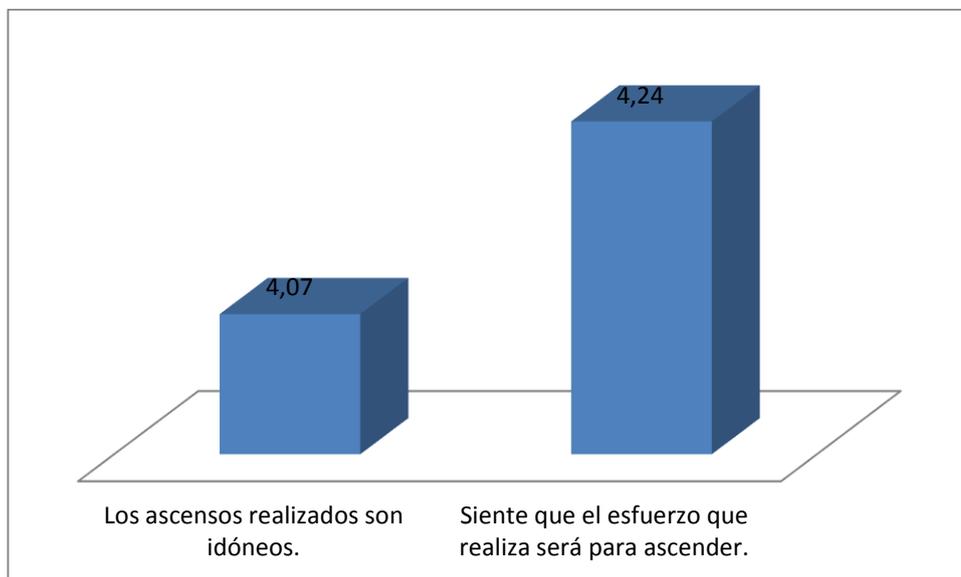


Figura 9. Posibilidad de ascenso

4.3.1.8. Libertad para decidir cómo realizar un trabajo

El indicador Libertad para decidir cómo realizar un trabajo, permite medir la Satisfacción Laboral a partir de 2 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía considera estar, en sus mayores frecuencias, satisfecho respecto a la libertad para decidir la forma en la

que se realiza el trabajo, mostrando percepciones positivas que indican que en la institución se brinda autonomía para el cumplimiento de las funciones y que se puede realizar las labores según criterios propios.

Tales resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.26 puntos.

Cabe precisar que para tal indicador, las percepciones más altas corresponden a la posibilidad de realizar labores según su criterio.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 11

Libertad para decidir cómo realizar un trabajo

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Libertad para decidir cómo realizar un trabajo	Existe autonomía laboral en su centro de labores.	4.25	85%	Muy Alto
	Siente que puede hacer sus labores de acuerdo a su criterio.	4.26	85%	Muy Alto
Libertad para decidir cómo realizar un trabajo		4.26	85%	Muy Alto

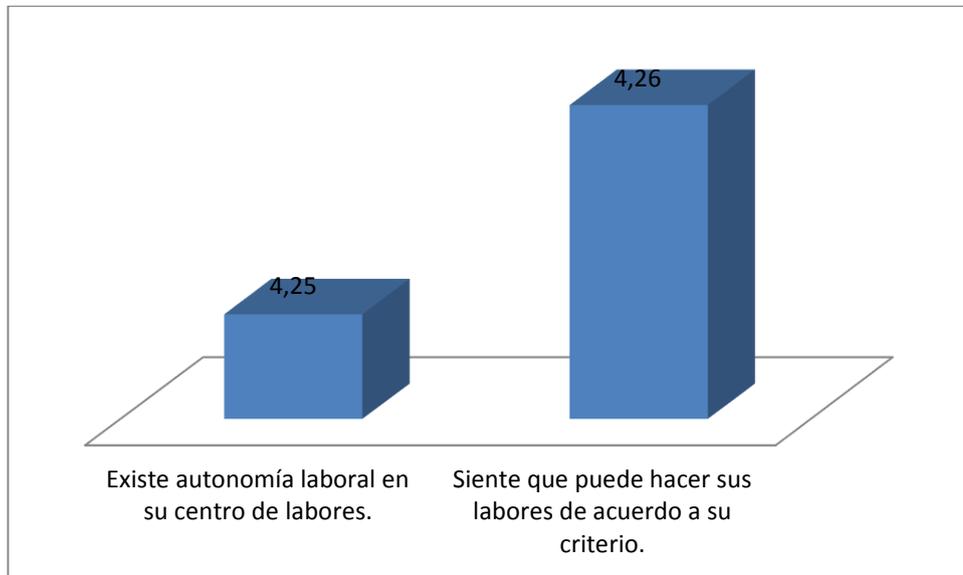


Figura 10. Libertad para decidir cómo realizar un trabajo

4.3.2. Variable dependiente: Productividad

4.3.2.1. Número de expedientes revisados

El indicador Número de expedientes revisados, permite medir la Productividad a partir de 2 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía, en sus mayores frecuencias, presenta rendimientos positivos respecto al número de expedientes revisados, es decir que el personal cumple adecuadamente con la norma y revisión de los mismos.

Estos resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.19 puntos.

Respecto a este indicador, las calificaciones más altas corresponden a la revisión de los expedientes.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 12

Número de expedientes revisados

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Número de expedientes revisados	Los expedientes revisados se realizan adecuadamente, cumpliendo con la norma.	4.13	83%	Alto
	Realiza adecuadamente la revisión de expedientes.	4.25	85%	Muy Alto
Número de expedientes revisados		4.19	84%	Alto

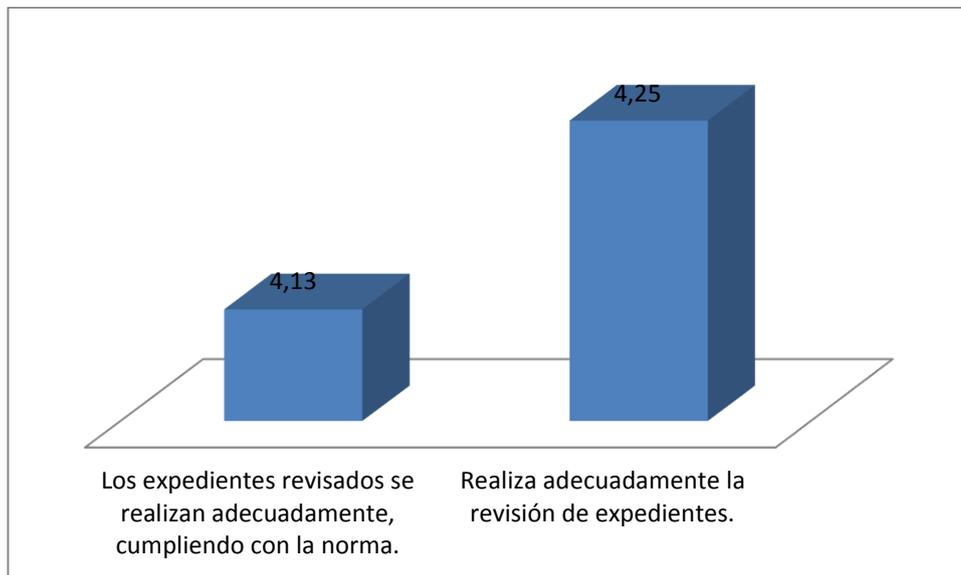


Figura 11. Número de expedientes revisados

4.3.2.2. Número de atención

El indicador Número de atención, permite medir la Productividad a partir de 2 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía, en sus mayores frecuencias, presenta rendimientos positivos respecto al número de atenciones realizadas, es

decir que el personal cumple con las atenciones establecidas y acorde a los criterios de calidad exigibles.

Estos resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.25 puntos.

Respecto a este indicador, las calificaciones más altas corresponden a la calidad de atención.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 13

Número de atención

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Número de atención	Cumple con las atenciones establecidas adecuadamente.	4.21	84%	Muy Alto
	Las atenciones que realiza en el día son acorde a los criterios de calidad de atención.	4.29	86%	Muy Alto
	Número de atención	4.25	85%	Muy Alto

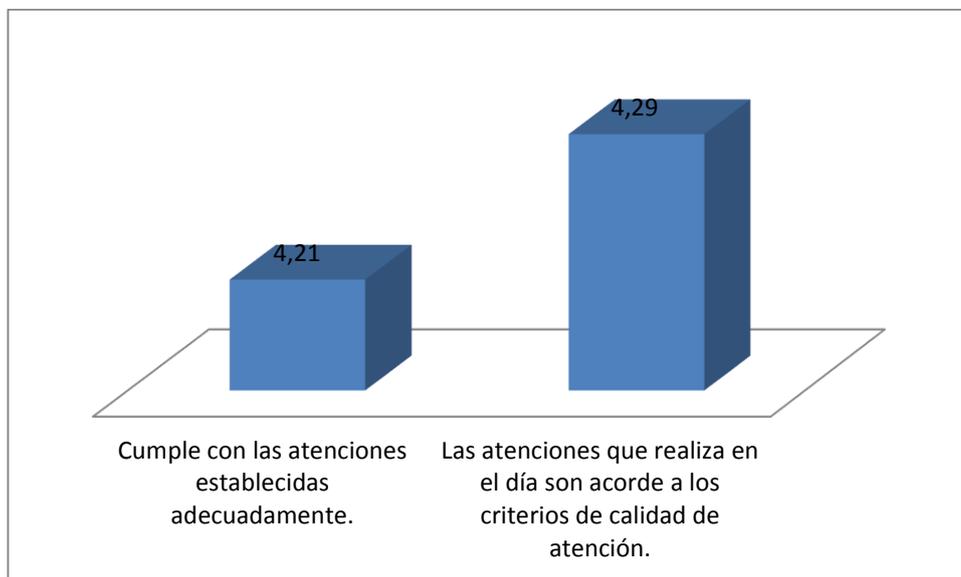


Figura 12. Número de atención

4.3.2.3. Seguimiento de expedientes

El indicador Seguimiento de expedientes, permite medir la Productividad a partir de 2 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía, en sus mayores frecuencias, presenta rendimientos positivos respecto al seguimiento realizado a los expedientes,

es decir que el personal realiza de forma adecuada el seguimiento de los expedientes y este mismo se realiza de forma constante y procurando evitar errores.

Estos resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.07 puntos.

Respecto a este indicador, las calificaciones más altas corresponden al hecho que el personal procura ser perfeccionista y evitar errores en los expedientes.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 14

Seguimiento de expedientes

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Seguimiento de expedientes	Realiza adecuadamente seguimiento de los expedientes presentados.	3.96	79%	Alto
	Es constante y perfeccionista en la presentación de los expedientes.	4.18	84%	Alto
Seguimiento de expedientes		4.07	81%	Alto

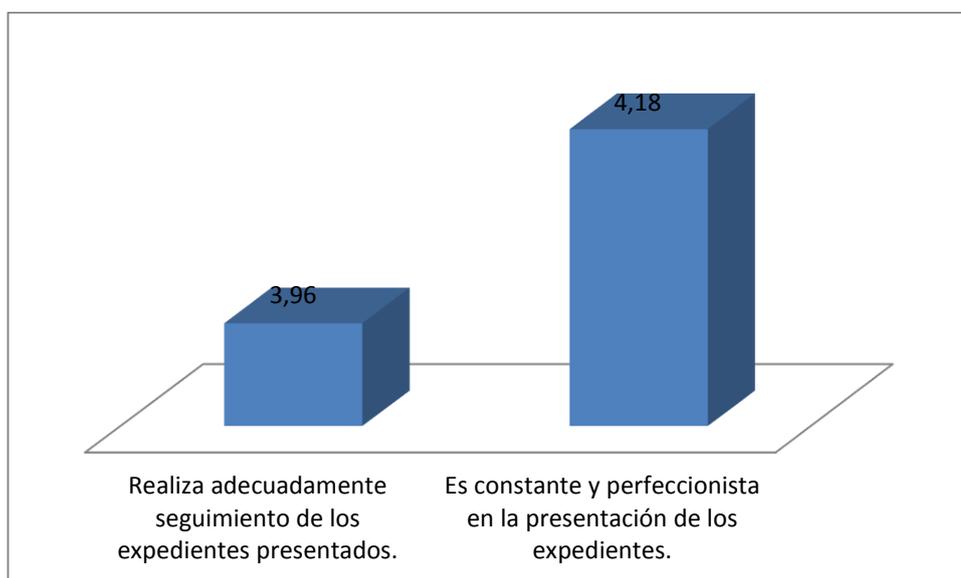


Figura 13. Seguimiento de expedientes

4.3.2.4. Número de quejas

El indicador Número de quejas, permite medir la Productividad a partir de 2 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía, en sus mayores frecuencias, presenta rendimientos positivos respecto al número de quejas, es decir que los

colaboradores indican cubrir de forma adecuada las quejas y/o reclamos como también la constancia con la que responden a ellas.

Estos resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.10 puntos.

Respecto a este indicador, las calificaciones más altas corresponden a la constancia para la atención de quejas.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 15

Número de quejas

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Número de quejas	Las quejas o reclamos en el libro de reclamaciones son constantes.	4.04	81%	Alto
	Son constantes las quejas.	4.15	83%	Alto
	Número de quejas	4.10	82%	Alto

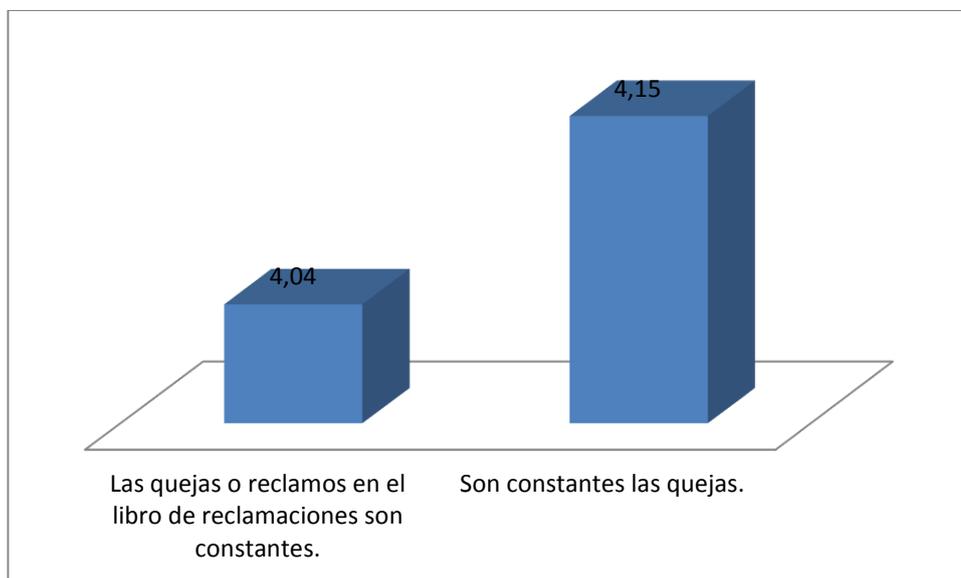


Figura 14. Número de quejas

4.3.2.5. Número de felicitaciones

El indicador Número de felicitaciones, permite medir la Productividad a partir de 3 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía, en sus mayores frecuencias, presenta rendimientos positivos respecto a las felicitaciones, es decir que el

personal muestra una adecuada interacción con los ciudadanos, además de ser reconocidos de forma constante y dado ello, también presentan una excelente atención, lo que lleva a la felicitación.

Estos resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.22 puntos.

Respecto a este indicador, las calificaciones más altas corresponden a la excelente atención.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 16

Número de felicitaciones

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Número de felicitaciones	La interacción con los ciudadanos durante su desempeño laboral son adecuadas.	4.25	85%	Muy Alto
	Las felicitaciones por la atención son constantes.	4.12	82%	Alto

Los ciudadanos buscan al efectivo policial que le brindo una adecuada información y una excelente atención, para felicitarlo.	4.29	86%	Muy Alto
Número de felicitaciones	4.22	84%	Muy Alto

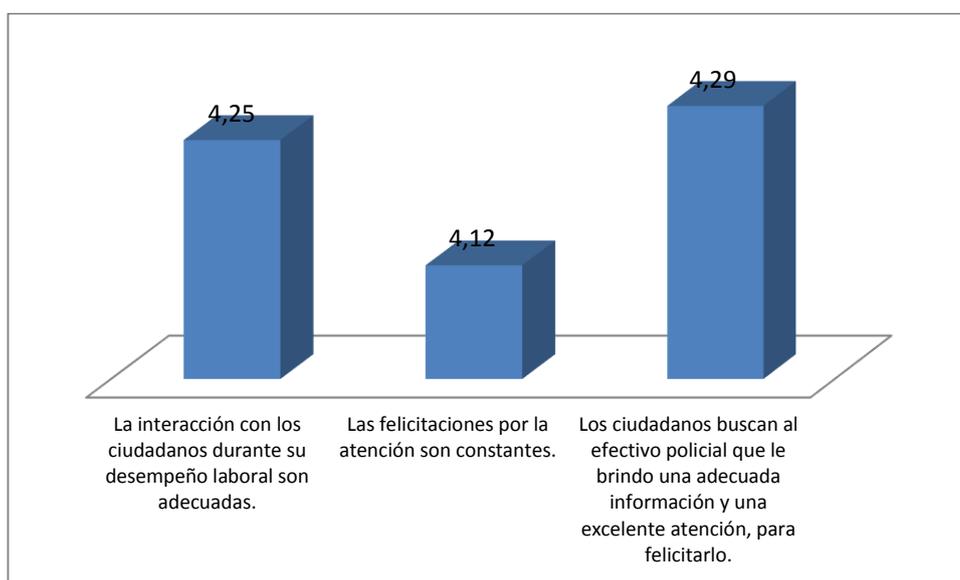


Figura 15. Número de felicitaciones

4.3.2.6. Información actualizada

El indicador Información actualizada, permite medir la Productividad a partir de 5 ítems.

Los resultados dan cuenta que el personal de la policía, en sus mayores frecuencias, presenta rendimientos positivos respecto a la información actualizada brindada, es decir que el personal verifica adecuadamente la información, además de este ser acorde a los objetivos para un mejor rendimiento laboral, lo que permite lograr las metas establecidas en la institución.

Estos resultados se deben a valoraciones cuantitativas de calificación altas, a partir de una media calculada de 4.14 puntos.

Respecto a este indicador, las calificaciones más altas corresponden a la utilización de herramientas de forma apropiada en la institución.

A continuación se presenta la Tabla de información que ilustra los valores calificativos calculados para el indicador, seguido por la figura que ilustra tal valoración.

Tabla 17

Información actualizada

Indicador	Ítem	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Información actualizada	Es adecuado verificar si los resultados obtenidos corresponden con los objetivos implantados para el rendimiento laboral.	4.20	84%	Alto

Es adecuado reajustar los objetivos para el rendimiento laboral.	4.08	82%	Alto
Considera que la información actualizada es adecuada para el desempeñarse de mejor manera.	4.14	83%	Alto
Mi centro de labores utiliza la herramienta apropiada para poder saber la eficacia de mis actividades.	4.21	84%	Muy Alto
Las metas establecidas están acorde al sistema.	4.07	81%	Alto
Información actualizada	4.14	83%	Alto

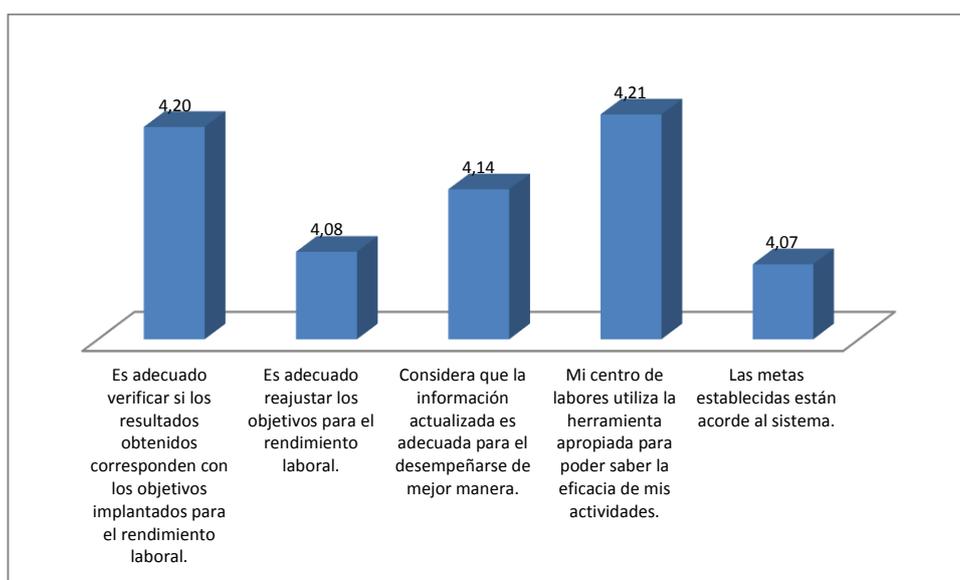


Figura 16. Información actualizada

4.4.PRUEBA ESTADÍSTICA

Para determinar el tipo de prueba estadística a emplear se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Tabla 18

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		suma1	suma2
N		84	84
Parámetros normales ^{a,b}	Media	149,6310	66,5667
	Desviación estándar	15,33307	6,73061
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,207	,195
	Positivo	,105	,100
	Negativo	-,207	-,195
Estadístico de prueba		,207	,195
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se determina que no existe distribución normal, por lo cual lo más conveniente es la aplicación de pruebas no paramétricas.

4.4.1. Prueba de hipótesis General

La hipótesis general formulada sostiene que:

Nula

H0: La satisfacción laboral no influye sobre el nivel de productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018.

Alternativa

H1: La satisfacción laboral influye sobre el nivel de productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018.

Con el fin de establecer la existencia de una influencia significativa se ejecuta la prueba estadística de Wilcoxon, para datos no paramétricos, cuyo valor de significancia permite tomar decisión de la inferencia estadística.

Tabla 19

Prueba de Rho-Spearman

			suma1	suma2
Rho de Spearman	SATISFAC	Coefficiente de correlación	1,000	,963**
	CION	Sig. (bilateral)	.	,000
	LABORAL	N	84	84
PRODUCT	IVIDAD	Coefficiente de correlación	,963**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

El criterio de toma de decisión es:

Valor de significancia > 0.05 : Se aprueba la hipótesis nula

Valor de significancia < 0.05 : Se aprueba la hipótesis alternativa

En tal sentido se decida por aprobar la hipótesis nula dado el valor de significancia mayor de 0.05, por lo que se entiende que no existe influencia entre las variables a partir de la significancia calculada.

Por otro lado, la determinación de la influencia se establece por medio de la prueba de regresión lineal. El resultado es:

a) Modelo

Tabla 20

Modelo estadístico

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.874(a)	.764	.761	.21090

a Variables predictoras: (Constante), Satisfacción Laboral

Nota. Elaborado con SPSS Windows

b) ANOVA

Tabla 21

ANOVA del modelo estadístico

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	11.796	1	11.796	265.192	.000(a)
Residual	3.647	82	.044		
Total	15.443	83			

a Variables predictoras: (Constante), Satisfacción Laboral

b Variable dependiente: Productividad

Nota. Elaborado con SPSS Windows

c) Coeficientes

Tabla 22

Coeficientes del modelo estadístico

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	.660	.216		3.053	.003
	Satisfacción Laboral	.843	.052	.874	16.285	.000

a Variable dependiente: Productividad

Nota. Elaborado con SPSS Windows

Como se aprecia, dado que el valor de significancia es menor de 0.05, se determina que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables, es decir que la satisfacción laboral está directamente relacionado con la productividad de los trabajadores.

Así mismo, se determina una influencia de un 76.4%, dado el coeficiente R-cuadrado de 0.764, indicando una influencia moderadamente fuerte de la satisfacción laboral sobre la productividad.

Dado ello se da por aprobada la hipótesis alterna planteada.

4.4.2. Prueba de hipótesis Específicas

4.4.2.1. Prueba de Hipótesis Específica 1

Se establece que:

H0: El grado de satisfacción laboral de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018 no es Bajo.

H1: El grado de satisfacción laboral de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018 es Bajo.

Los resultados indican que:

Tabla 23

Estadísticos para la satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido medio	17	20,2	20,2	20,2
alto	67	79,8	79,8	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Nota. Elaborado con SPSS Windows

Donde:

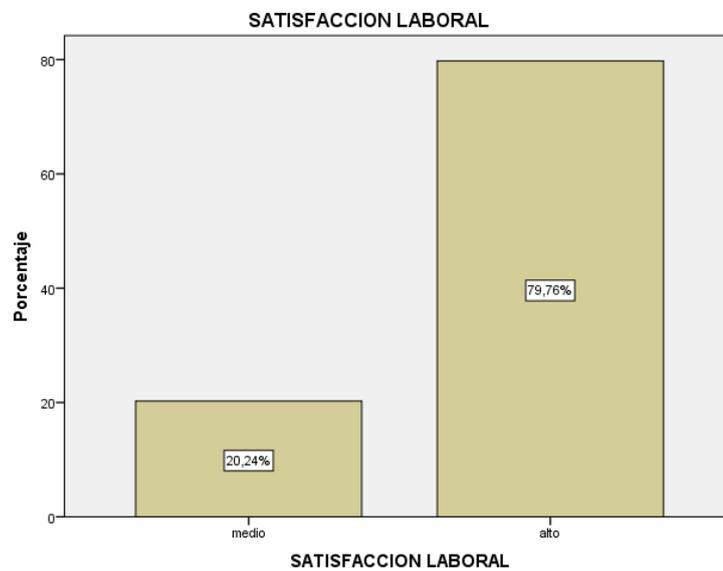


Figura 17. Medición de la Satisfacción laboral

Se determina que existen niveles altos de satisfacción laboral con una frecuencia del 79.76%, lo que permite dar por aprobada la hipótesis nula planteada y rechazar la hipótesis alterna.

4.4.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 2

Se establece que:

H0: El Nivel de Productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018 no es Bajo.

H1: El Nivel de Productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018 es Bajo.

Los resultados indican que:

Tabla 24

Estadísticos para la productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido medio	16	19,0	19,0	19,0
alto	68	81,0	81,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Nota. Elaborado con SPSS Windows

Donde:

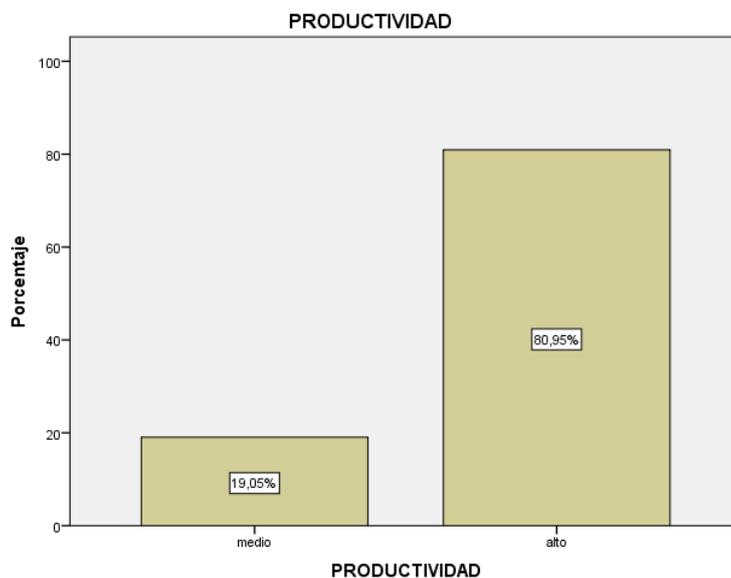


Figura 18. Medición de la Productividad

Se determina que existen niveles altos de productividad con una frecuencia del 80.95%, lo que permite dar por aprobada la hipótesis nula planteada y rechazar la hipótesis alterna.

4.5.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como se aprecia los resultados indican que la satisfacción laboral y la productividad presentan niveles altos, siendo la primera un factor determinante que influye en mejorar la productividad a favor de la institución.

Esto demuestra que el personal de la policía labora bajo un ambiente de trabajo e el que se asegura su satisfacción y en consecuencia los desempeños directos, medidos

en forma de productividad, responden a tal de forma positiva, lo mismo que representa algo favorable para la ciudadanía considerando que la seguridad y cuidado de la ley son fundamentales para la sociedad y buenas costumbres. Estos hallazgos denotan la necesidad que la institución cuente con métricas y procedimientos que regulen la medición del desempeño del personal, a fin que se pueda lograr detectar los aspectos, a nivel de procesos, que requieren atención, y que permitan corregir el accionar policial a fin que se logre ofrecer un mejor servicio, según los fines de la Policía Nacional del Perú y a favor de los ciudadanos.

Realizando un contraste con investigaciones anteriores estos resultados resultan similares a los hallazgos de Gebara Ximez Enrique (2015), autor que también concluyó que en un ambiente laboral armonioso y con políticas acordes a sus necesidades la productividad del colaborar aumenta y la empresa genera mejores índices de rentabilidad, muy similar a lo establecido a partir de la presente tesis. Por otro lado, cabe indicar que, en el caso de la institución en estudio, no existen formas de poder evaluar la rentabilidad, pero si es posible evaluar los desempeños según la productividad interna, y que con resultados que se pueden externalizar en función de los indicadores de seguridad ciudadana y criminalidad. Por otro lado, respecto a lo indicado, tal como indica Bueno (2001), la Productividad del capital Humano en la Empresa Informativa evaluada tiende a tener resultados a nivel financiero, que en el presente investigación se traduce en términos de mejores servicios y percepciones de la ciudadanía.

Por otro lado, como indicó López Hernández (2004), la rotación de personal tiende a afectar la productividad, la misma que, en el caso de la entidad policial, no tendría efectos directos que afecten negativamente dado que los hallazgos indican que se percibe estabilidad sobre el puesto de trabajo, lo que aseguraría bajas rotaciones. En tal sentido, no lograr la satisfacción de los efectivos policiales puede traer consecuencias negativas, tales como la posibilidad de rotación y/o, dada su permanencia, que existan desempeños negativos que se puedan incluso manifestar en función de incumplimiento de funciones, perjudicando el correcto accionar de la institución.

En tanto, en contraste con Alva y Juárez (2015), la satisfacción laboral es fundamental para mejorar la productividad, siendo plenamente tales hallazgos similares a lo obtenido en la presente tesis, delatando en este aspecto que la satisfacción laboral conlleva una responsabilidad que debe ser asumida con responsabilidad en función de los directivos y altos cargos que dirigen la entidad, dado que la responsabilidad no solo es con la ciudadanía, sino también con la creación de condiciones laborales que favorezcan internamente la creación de un contexto óptimo en el que el personal policial pueda desempeñarse de forma óptima.

Cabe también mencionar a Céspedes, Aquije, Sánchez y Vera-Tudela (2016), quienes realizaron una medición de la productividad y sus efectos, y que coinciden en que este es un elemento preponderante para alcanzar economías desarrolladas y

buenos desempeños, lo que es sumamente importante también para el logro de los objetivos institucionales, como es en el caso de la Policía. En este sentido, no lograr generar condiciones laborales adecuadas puede traer en consecuencia que el personal policial no tenga las garantías necesarias que permitan que ejerza sus funciones de forma óptima, por lo que es preciso poner énfasis en que se logre estos objetivos, y que, dado ello, también se contemple lograr una mejor organización del trabajo que no signifique una amenaza para la institución a nivel laboral.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.CONCLUSIONES

1. La satisfacción laboral influye de forma significativa sobre la productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, 2018, según el valor de significancia hallado menor de 0.05. Ello quiere decir que elementos como la remuneración, seguridad en el puesto, condiciones de trabajo, relación con el supervisor y compañeros, el debido reconocimiento, las posibilidades de ascensos y la libertad de decisión son fundamentales para la mejora de la productividad, en el caso particular de la entidad evaluada.
2. El grado de satisfacción laboral de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna para aumentar la productividad de la comisaria es alto, a partir de una media que indica que en un 79.76% se percibe una buena satisfacción sobre los aspectos labores relacionados con la remuneración, la seguridad laboral, las relaciones entre el personal, las posibilidades para crecer en la institución, la libertad para trabajar y condiciones de trabajo que ofrece la institución para favorecer el desempeño del personal, los cuales tienen percepciones positivas, siendo la libertad de decisión el elemento mejor valorado.

3. El nivel de productividad de los efectivos policiales de la comisaría central Tacna, para mejorar la atención al ciudadano es alto, dada una media de calificación que indica un 80.95% de eficiencia y que resulta en calificativos positivos en cuanto a tareas tales como el número de expedientes revisados, el número de atenciones, el seguimiento de los expedientes, el número de quejas, el número de felicitaciones y la información actualizada. De estos, los mejores desempeños se reflejan en las atenciones realizadas.

5.2.RECOMENDACIONES

1. Como medida de reforzamiento, a través de las Jefatura de la Macro Región Tacna, se sugiere que se eleve una directiva para que se realicen evaluaciones programadas de la satisfacción laboral y de la productividad, realizando a partir de sus resultados, reuniones con el personal a fin de definir los puntos de mejora y generar una retroalimentación que logre mejores indicadores de rendimiento.
2. Es necesario que, por medio de las áreas administrativas de la policía, en particular de la Comisaría Central de Tacna, eleve la solicitud de adquisición y renovación de equipos y materiales a la sede central en Lima, a fin de asegurar que no se tenga a los efectivos desabastecidos de implementos, lo que contribuya a mejorar su satisfacción laboral, y con ello, su rendimiento. Esta solicitud debe estar acompañada de un informe que deleve las condiciones laborales actuales, y que justifique el requerimiento de la Comisaría Central según las necesidades del personal.
3. Es necesario que, en coordinación y con soporte del Jefe de la Policía de la Macro Región Tacna, el Jefe de la Comisaría Central establezca métricas, basadas en la presente investigación de sugerencia, para evaluar el desempeño del personal, y en función de ello se tome en consideración la posibilidad de ascensos o rotaciones. Del mismo modo, se prevea en un futuro emplear mediciones de evaluación de 360° a fin que se logre una revisión de la productividad de forma integral. En este caso, el Jefe de la

Comisaría debe elevar informes frecuentes que den indicación de los desempeños del personal y hagan a su vez requerimiento para la posibilidad de lograr la promoción o rotación de los efectivos policiales de la Comisaría Central.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, O. (2010). *El clima organizacional como nueva fuente de Productividad*. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Surco, Lima: CENTRUM.
- Alva, J., & Juárez, J. (2015). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO.
- Bazinet, A. (1984). *La Evaluación del rendimiento: métodos para la evaluación de los mandos intermedios en la empresa*. Barcelona: Herder.
- Bueno, M. (2001). *La productividad del capital humano en la empresa informativa*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Céspedes, N., Aquije, M., Sánchez, A., & Vera-Tudela, R. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Chiavenato. (2004). *Motivación Organizacional*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones (8a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano (Vol. 1)*. DF México: McGrawHill.
- Curatolo, M. (2 de Febrero de 2012). *Liderazgo, Gestión y Productividad*. Obtenido de Liderazgo, Gestión y Productividad:

<http://www.liderazgoyempresa.com/liderazgo/liderazgo-gestion-productividad>

Dávila, A., & Velasco, A. (2013). *La satisfacción del cliente interno a través del endomarketing*. Bogotá, Colombia: Universidad EAN.

Dioses, S., Lomparte, R., & Scudere, J. (2004). *Estudio de la cultura organizacional en una empresa peruana de telecomunicaciones*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

ESAN. (19 de Septiembre de 2016). *Conexion Esan* . Obtenido de Conexion Esan : www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/la-piramide-de-la-productividad-personal/

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Landivar: Universidad Rafael Landivar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4thed.)*. Boston, EEUU: Allyn & Bacon.

Gil, M. (2013). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. España: ESIC Editorial.

Guatemala, T. (13 de abril de 2012). *Vida Laboral*. Obtenido de Vida Laboral : <http://www.tecoloco.com.gt/blog/lo-que-debes-hacer-para-aumentar-la-productividad-laboral.aspx>

Hernández. (2010). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. México: McGraw-Hill.

Hernández, J. (2014). *La Rotación de los empleados dentro de la organización y sus efectos en la Productividad*. Mexico: Instituto Politecnico nacional -

Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas.

INAEP, E. P. (2003). *Institucionalidad profesional*. Lima: INAEP.

IPSOS Apoyo. (2014). *Credibilidad de la policía peruana*. Lima: Comercio.

Jones, G. (2010). *Teoría de las organizaciones 6ed.* Sao Paulo, Brasil: Pearson.

Jose Luis Alva Zapata, Junior Alexander Juarez Morales. (2014). *Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimu Agropecuaria S.A. del Distrito Trujillo 2014*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Limaymanta, C., Incio, O., & O'Donnell, G. (2011). *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un Caso de Estudio*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, M. (2001). *La productividad del Capital Humano en la Empresa Informativa*. Madrid: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. Obtenido de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/inf/ucm-t25599.pdf>.

- Martinez, M. (2016). Cliente Interno, Importancia. *Bien Pensando*, 1. Obtenido de <http://bienpensado.com/el-cliente-interno-su-importancia-y-formas-de-satisfacerlo/>
- Mesa, E. G. (2016). *Principales ventajas de un colaborador motivado laboralmente*. España: Aguilar.
- Messina, J. (8 de Noviembre de 2016). *La productividad de las empresas y los Salario de los Trabajadores*. Obtenido de La productividad de las empresas y los Salario de los Trabajadores: <https://blogs.iadb.org/Ideasquecuentan/2016/11/08/la-productividad-de-las-empresas-y-los-salarios-de-los-trabajadores/>
- Negocios, B. y. (9 de setiembre de 2012). La importancia de la productividad laboral. *Info Construcción*, 02. Obtenido de <http://infoconstruccion.com/noticia/09-11-12/la-importancia-de-la-productividad-laboral/1439>
- Newstron, J. W. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo. En J. W. Newstron, *Comportamiento Humano en el Trabajo* (pág. 573). Mexico: McGRAW-HILL. Obtenido de http://www.academia.edu/16146402/Comportamiento_humano_en_el_trabajo_-_13va_Edici%C3%B3n_-_John_W._Newstrom
- OAS. (27 de Marzo de 97). *Ley de Productividad y Competitividad Laboral* . Obtenido de Ley de Productividad y Competitividad Laboral : http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_dec728.pdf

- Policia Nacional del Perú. (2016). *Manual de Gestión y trámite documentario de la policia nacional del Perú*. Lima: Aprobada mediante R:D.N 1091-2016- DIRGEN/EMG-PNP de 18 oct 2016. Obtenido de https://www.academia.edu/29840213/POLICIA_NACIONAL_DEL_PERU_MANUAL_DE_GESTION_Y_TR%C3%81MITE_DOCUMENTARIO_DE_LA_POLICIA_NACIONAL_DEL_PERU
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13a. ed.). México: Pearson.
- Rodriguez, I., Gonzalez, A., Noy, P., & Pérez, S. (Agosto de 2012). Metodología de diseño Organizacional integrando enfoque a procesos y competencias. *Scielo*, 33(2), 2. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000200010
- Torrecilla, O. D. (2012). *Clima Organizacional y su relacion con la Productividad Laboral*. Obtenido de <https://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>
- Weber, M. (2011). *La politica como vocacion*. EEUU: NoBooks Editoria.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	
¿CÓMO INFLUYE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA CENTRAL TACNA,2018?	DETERMINAR LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA CENTRAL TACNA,2018.	LA SATISFACCION LABORAL INFLUYE SOBRE EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA CENTRAL TACNA,2018	SATISFACCIÓN LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • REMUNERACIÓN • SEGURIDAD EN EL PUESTO • CONDICIONES DE TRABAJO • RELACIÓN CON EL SUPERVISOR Y COMPAÑEROS • RECONOCIMIENTO • REALIZACION • POSIBILIDAD DE ASCENSO • LIBERTAD PARA DECIDIR COMO REALIZAR UN TRABAJO
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • ¿CUÁL ES GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA CENTRAL TACNA,2018? • ¿CUÁL ES EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA CENTRAL TACNA,2018? • ¿CÓMO SE RELACIONA LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA CENTRAL TACNA,2018? 	<ul style="list-style-type: none"> • MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA CENTRAL TACNA PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA COMISARIA. • EVALUAR EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA CENTRAL TACNA, PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. • ANALIZAR LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA CENTRAL TACNA,2018. 	<ul style="list-style-type: none"> • EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA CENTRAL TACNA, 2018 ES BAJO. • EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA CENTRAL TACNA, 2018 ES BAJO. • LA SATISFACCIÓN LABORAL SE RELACIONA CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA CENTRAL TACNA,2018. 	PRODUCTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • NUMERO DE EXPEDIENTES REVISADOS • NUMERO DE ATENCION DE SEGUIMIENTO EXPEDIENTES • NUMERO DE QUEJAS DE FELICITACIONES • INFORMACION ACTUALIZADA
METODO Y DISEÑO		POBLACION Y MUESTRA		TECNICAS E INSTRUMENTOS
TIPO DE INVESTIGACION: BÁSICA O PURA NIVEL DE INVESTIGACION: EXPLICATIVO / TRANSVERSAL		UNIVERSO: 84 MUESTRA: 84 (Censo)		MÉTODO: - MÉTODO DEDUCTIVO - MÉTODO DESCRIPTIVO TÉCNICA: - ENCUESTA INSTRUMENTOS - CUESTIONARIO VALIDADO POR ALFA DE CROMBACH

Anexo 2. Cuestionario

Reciba usted nuestro cordial saludo:

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional, para lo cual pedimos su apoyo en contestar a las siguientes preguntas cuyas respuestas serán confidenciales y anónimas.

Le pedimos que conteste el cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas, ya que estas solo reflejan su opinión personal.

Lea las instrucciones cuidadosamente, ya que las preguntas solo pueden responder una opción

INSTRUCCIONES:

- Emplee un lápiz o bolígrafo para rellenar el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede cotidianamente en su trabajo.
- Todas las preguntas del cuadro tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piense usted.
- Marque con claridad con una "x" o una "O"

Edad:

- 23 a 28
- 29 a 34
- 35 a 40
- 41 a 46
- 47 a mas

Sexo:

- Femenino
- Masculino

Test de satisfacción laboral:

Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ítems	Indicador : Remuneración	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Las horas extras son recompensadas adecuadamente.					
2	Es adecuada la remuneración por el trabajo realizado					
3	Está de acuerdo que los aumentos de sueldo estén acorde al puesto que ocupa.					

4	El sueldo que recibe es acorde a su grado académico.					
---	--	--	--	--	--	--

ítems	Indicador : Seguridad en el puesto	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	La seguridad laboral depende de su desempeño en su centro laboral.					
6	Siente seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo.					

ítems	Indicador : Condiciones de trabajo	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	El horario de trabajo que le ofrecen es adecuado.					
8	Son adecuadas los periodos de descanso.					
9	Cumple con las jornadas diarias de trabajo.					
10	Es adecuado el trato que tiene su jefe inmediato.					

ítems	Indicador : Relación con el supervisor y compañeros	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	Tu jefe te felicita cuando realizas correctamente tu trabajo.					
12	Siente que la relación con sus compañeros es la adecuada.					

ítems	Indicador : Reconocimiento	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	Los reconocimientos que ofrecen son idóneos.					
14	Tu jefe te felicita cuando realizas correctamente tu trabajo.					

ítems	Indicador : Realización	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	Se siente orgulloso de trabajar en este centro laboral.					
16	Siente que el trabajo que realiza es lo que usted desea.					

ítems	Indicador : Posibilidad de ascenso	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	Los ascensos realizados son idóneos.					
18	Siente que el esfuerzo que realiza será para ascender.					

ítems	Indicador : Libertad para decidir cómo realizar un trabajo	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	Existe autonomía laboral en su centro de labores.					
20	Siente que puede hacer sus labores de acuerdo a su criterio.					

Test de productividad:

Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ítems	Indicador : Número de expedientes revisados	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21	Los expedientes revisados se realizan adecuadamente, cumpliendo con la norma.					

22	Realiza adecuadamente la revisión de expedientes.					
----	---	--	--	--	--	--

ítems	Indicador : Número de atención	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
23	Cumple con las atenciones establecidas adecuadamente.					
24	Las atenciones que realiza en el día son acorde a los criterios de calidad de atención.					

ítems	Indicador : Seguimiento de expedientes	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
25	Realiza adecuadamente seguimiento de los expedientes presentados.					
26	Es constante y perfeccionista en la presentación de los expedientes.					

ítems	Indicador : Número de quejas	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
27	Las quejas o reclamos en el libro de reclamaciones son constantes.					
28	Son constantes las quejas.					

ítems	Indicador : Número de felicitaciones	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
29	La interacción con los ciudadanos durante su desempeño laboral son adecuadas.					
30	Las felicitaciones por la atención son constantes.					

31	Los ciudadanos buscan al efectivo policial que le brindo una adecuada información y una excelente atención, para felicitarlo.					
----	---	--	--	--	--	--

ítems	Indicador : Información actualizada	Total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
32	Es adecuado verificar si los resultados obtenidos corresponden con los objetivos implantados para el rendimiento laboral.					
33	Es adecuado reajustar los objetivos para el rendimiento laboral.					
34	Considera que la información actualizada es adecuada para el desempeñarse de mejor manera.					
35	Mi centro de labores utiliza la herramienta apropiada para poder saber la eficacia de mis actividades.					
36	Las metas establecidas están acorde al sistema.					

Anexo 3. Cálculos de Regresión Ordinal

Tabla 22

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	571,704			
Final	,000	571,704	79	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 23

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	148,824	3002	1,000
Desvianza	135,301	3002	1,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 24

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,999
Nagelkerke	1,000
McFadden	1,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 25

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[suma1 = 119.00]	-69,818	11,490	36,921	1	,000	-92,339	-47,298
	[suma1 = 120.00]	-66,437	11,031	36,273	1	,000	-88,057	-44,816
	[suma1 = 121.00]	-64,283	10,843	35,150	1	,000	-85,534	-43,032
	[suma1 = 122.00]	-61,241	10,650	33,069	1	,000	-82,113	-40,368
	[suma1 = 123.00]	-57,966	10,503	30,457	1	,000	-78,552	-37,380
	[suma1 = 125.00]	-57,005	10,468	29,653	1	,000	-77,523	-36,487
	[suma1 = 126.00]	-56,107	10,439	28,888	1	,000	-76,567	-35,647
	[suma1 = 127.00]	-54,476	10,389	27,493	1	,000	-74,839	-34,113
	[suma1 = 128.00]	-52,989	10,349	26,218	1	,000	-73,272	-32,706
	[suma1 = 129.00]	-52,281	10,331	25,609	1	,000	-72,529	-32,032
	[suma1 = 130.00]	-51,594	10,314	25,021	1	,000	-71,810	-31,378
	[suma1 = 133.00]	-50,925	10,299	24,451	1	,000	-71,110	-30,740
	[suma1 = 134.00]	-50,272	10,284	23,897	1	,000	-70,428	-30,116
	[suma1 = 135.00]	-49,633	10,270	23,358	1	,000	-69,761	-29,505
	[suma1 = 137.00]	-49,005	10,256	22,832	1	,000	-69,106	-28,904
	[suma1 = 138.00]	-47,783	10,228	21,826	1	,000	-67,829	-27,737
	[suma1 = 139.00]	-47,183	10,214	21,339	1	,000	-67,202	-27,164
	[suma1 = 140.00]	-46,593	10,201	20,861	1	,000	-66,586	-26,599
	[suma1 = 141.00]	-43,821	10,139	18,679	1	,000	-63,694	-23,949
[suma1 = 142.00]	-43,259	10,128	18,245	1	,000	-63,109	-23,409	
[suma1 = 143.00]	-42,698	10,116	17,816	1	,000	-62,525	-22,871	

	[suma1 = 146.00]	-42,140	10,105	17,391	1	,000	-61,945	-22,334
	[suma1 = 148.00]	-41,033	10,082	16,564	1	,000	-60,794	-21,272
	[suma1 = 149.00]	-40,482	10,071	16,157	1	,000	-60,221	-20,743
	[suma1 = 151.00]	-39,933	10,061	15,755	1	,000	-59,652	-20,215
	[suma1 = 152.00]	-38,306	10,027	14,595	1	,000	-57,958	-18,654
	[suma1 = 156.00]	-37,216	10,004	13,839	1	,000	-56,824	-17,609
	[suma1 = 157.00]	-36,669	9,993	13,465	1	,000	-56,256	-17,083
	[suma1 = 158.00]	-34,481	9,946	12,020	1	,001	-53,974	-14,988
	[suma1 = 159.00]	-33,909	9,933	11,653	1	,001	-53,378	-14,440
	[suma1 = 160.00]	-32,146	9,883	10,581	1	,001	-51,516	-12,777
	[suma1 = 161.00]	-26,815	9,747	7,568	1	,006	-45,918	-7,711
	[suma1 = 162.00]	-24,820	9,679	6,575	1	,010	-43,790	-5,849
	[suma1 = 163.00]	-20,911	9,557	4,788	1	,029	-39,642	-2,181
	[suma1 = 164.00]	-17,021	9,412	3,270	1	,071	-35,468	1,426
	[suma1 = 165.00]	-14,977	9,308	2,589	1	,108	-33,220	3,266
	[suma1 = 166.00]	-11,288	9,084	1,544	1	,214	-29,092	6,516
	[suma1 = 167.00]	-7,563	8,728	,751	1	,386	-24,670	9,544
	[suma1 = 168.00]	-4,144	8,068	,264	1	,607	-19,958	11,669
Ubicación	[suma2=53.24]	-59,547	10,735	30,770	1	,000	-80,587	-38,507
	[suma2=53.35]	-65,349	11,041	35,029	1	,000	-86,990	-43,708
	[suma2=53.40]	-67,978	11,309	36,131	1	,000	-90,143	-45,812
	[suma2=53.46]	-73,956	14,024	27,810	1	,000	-101,442	-46,469
	[suma2=53.98]	-62,774	10,887	33,244	1	,000	-84,113	-41,435
	[suma2=54.68]	-62,774	10,887	33,244	1	,000	-84,113	-41,435
	[suma2=55.62]	-53,715	10,501	26,163	1	,000	-74,298	-33,133
	[suma2=55.67]	-59,547	10,735	30,770	1	,000	-80,587	-38,507

[suma2=55.94]	-56,518	10,582	28,527	1	,000	-77,258	-35,778
[suma2=56.02]	-59,547	10,735	30,770	1	,000	-80,587	-38,507
[suma2=56.31]	-55,276	10,547	27,467	1	,000	-75,948	-34,604
[suma2=56.77]	-57,408	10,610	29,274	1	,000	-78,204	-36,612
[suma2=56.96]	-53,715	10,501	26,163	1	,000	-74,298	-33,133
[suma2=57.76]	-55,276	10,547	27,467	1	,000	-75,948	-34,604
[suma2=58.25]	-51,924	10,453	24,677	1	,000	-72,411	-31,438
[suma2=58.94]	-52,618	10,470	25,255	1	,000	-73,139	-32,096
[suma2=60.03]	-51,252	10,437	24,115	1	,000	-71,708	-30,796
[suma2=60.19]	-50,597	10,422	23,568	1	,000	-71,024	-30,170
[suma2=60.89]	-49,331	10,396	22,517	1	,000	-69,707	-28,955
[suma2=61.30]	-49,957	10,409	23,036	1	,000	-70,358	-29,556
[suma2=61.51]	-45,206	10,337	19,124	1	,000	-65,467	-24,945
[suma2=61.52]	-48,420	10,377	21,772	1	,000	-68,759	-28,081
[suma2=61.58]	-46,944	10,354	20,554	1	,000	-67,238	-26,649
[suma2=61.61]	-48,420	10,377	21,772	1	,000	-68,759	-28,081
[suma2=62.03]	-47,528	10,361	21,044	1	,000	-67,834	-27,221
[suma2=62.07]	-45,206	10,337	19,124	1	,000	-65,467	-24,945
[suma2=62.25]	-45,206	10,337	19,124	1	,000	-65,467	-24,945
[suma2=62.78]	-45,206	10,337	19,124	1	,000	-65,467	-24,945
[suma2=63.03]	-43,484	10,273	17,918	1	,000	-63,618	-23,350
[suma2=63.32]	-45,206	10,337	19,124	1	,000	-65,467	-24,945
[suma2=63.79]	-42,390	10,247	17,115	1	,000	-62,473	-22,308
[suma2=64.15]	-42,934	10,258	17,517	1	,000	-63,040	-22,829
[suma2=65.57]	-41,578	10,231	16,517	1	,000	-61,629	-21,526
[suma2=65.69]	-41,578	10,231	16,517	1	,000	-61,629	-21,526

[suma2=66.01]	-40,763	10,216	15,923	1	,000	-60,785	-20,741
[suma2=66.82]	-39,131	10,187	14,754	1	,000	-59,097	-19,164
[suma2=67.58]	-40,219	10,207	15,528	1	,000	-60,223	-20,214
[suma2=67.91]	-39,131	10,187	14,754	1	,000	-59,097	-19,164
[suma2=68.10]	-39,131	10,187	14,754	1	,000	-59,097	-19,164
[suma2=69.21]	-37,774	10,158	13,828	1	,000	-57,683	-17,864
[suma2=69.55]	-36,959	10,145	13,271	1	,000	-56,844	-17,075
[suma2=69.61]	-37,774	10,158	13,828	1	,000	-57,683	-17,864
[suma2=69.87]	-35,592	10,124	12,360	1	,000	-55,434	-15,750
[suma2=70.15]	-35,592	10,124	12,360	1	,000	-55,434	-15,750
[suma2=70.31]	-35,592	10,124	12,360	1	,000	-55,434	-15,750
[suma2=70.41]	-34,225	10,086	11,514	1	,001	-53,993	-14,457
[suma2=70.53]	-35,592	10,124	12,360	1	,000	-55,434	-15,750
[suma2=70.70]	-29,493	10,220	8,327	1	,004	-49,524	-9,462
[suma2=70.93]	-29,493	10,220	8,327	1	,004	-49,524	-9,462
[suma2=70.95]	-33,179	10,064	10,868	1	,001	-52,905	-13,453
[suma2=71.08]	-29,493	10,220	8,327	1	,004	-49,524	-9,462
[suma2=71.33]	-33,179	9,982	11,049	1	,001	-52,743	-13,615
[suma2=71.50]	-25,754	9,869	6,810	1	,009	-45,097	-6,411
[suma2=71.55]	-29,493	10,220	8,327	1	,004	-49,524	-9,462
[suma2=71.58]	-29,493	10,220	8,327	1	,004	-49,524	-9,462
[suma2=71.75]	-29,493	10,220	8,327	1	,004	-49,524	-9,462
[suma2=71.76]	-29,493	10,220	8,327	1	,004	-49,524	-9,462
[suma2=71.77]	-29,493	10,003	8,693	1	,003	-49,098	-9,888
[suma2=71.80]	-29,493	10,220	8,327	1	,004	-49,524	-9,462
[suma2=71.91]	-29,493	10,220	8,327	1	,004	-49,524	-9,462

[suma2=71.98]	-25,754	9,869	6,810	1	,009	-45,097	-6,411
[suma2=72.03]	-22,903	9,858	5,397	1	,020	-42,225	-3,581
[suma2=72.10]	-25,754	9,869	6,810	1	,009	-45,097	-6,411
[suma2=72.21]	-22,903	9,724	5,547	1	,019	-41,963	-3,844
[suma2=72.23]	-22,903	9,858	5,397	1	,020	-42,225	-3,581
[suma2=72.28]	-22,903	9,858	5,397	1	,020	-42,225	-3,581
[suma2=72.37]	-22,903	9,858	5,397	1	,020	-42,225	-3,581
[suma2=72.63]	-18,939	9,715	3,800	1	,051	-37,980	,102
[suma2=72.90]	-13,185	9,407	1,964	1	,161	-31,623	5,253
[suma2=73.05]	-18,939	9,715	3,800	1	,051	-37,980	,102
[suma2=73.08]	-18,939	9,715	3,800	1	,051	-37,980	,102
[suma2=73.20]	-18,939	9,715	3,800	1	,051	-37,980	,102
[suma2=73.36]	-15,993	9,513	2,826	1	,093	-34,639	2,652
[suma2=73.40]	-18,939	9,715	3,800	1	,051	-37,980	,102
[suma2=73.58]	-15,993	9,513	2,826	1	,093	-34,639	2,652
[suma2=73.94]	-13,185	9,407	1,964	1	,161	-31,623	5,253
[suma2=74.30]	-9,433	8,953	1,110	1	,292	-26,980	8,115
[suma2=74.35]	-13,185	9,407	1,964	1	,161	-31,623	5,253
[suma2=75.31]	-5,956	8,539	,487	1	,485	-22,691	10,780
[suma2=75.36]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

