



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TESIS DE POSTGRADO**

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN  
LABORAL EN LA DIVISIÓN DE POLICÍA TURÍSTICA DE  
FRANCISCO MORAZÁN E ISLAS DE LA BAHÍA.**

**SUSTENTADO POR:**

**YESSENIA YAKELIN GONZALES GUZMAN**

**EDITH ONDINA OSORIO AGUILAR**

**PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE  
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA, F.M, HONDURAS, C.A.**

**ABRIL, 2019**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO  
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR  
MARLON ANTONIO BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL  
ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANA DE LA FACULTAD DE POSTGRADO  
CLAUDIA MARIA CASTRO VALLE**

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN  
LABORAL EN LA DIVISIÓN DE POLICÍA TURÍSTICA DE  
FRANCISCO MORAZÁN E ISLAS DE LA BAHÍA.**

**MÁSTER EN  
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO**

**VIANNEY PATRICIA VILLALTA RIVERA**

**ASESOR TEMÁTICO  
CESAR AUGUSTO SUAZO SALINAS**

**MIEMBROS DE LA COMISIÓN  
EVALUADORA**

**HECTOR CARCAMO**

**DANNY LARIOS**



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**ANALISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA DIVISIÓN DE POLICÍA TURÍSTICA DE FRANCISCO MORAZÁN E ISLAS DE LA BAHÍA.**

**NOMBRE DE LOS MAESTRANTES:  
YESSENIA YAKELIN GONZALES GUZMAN  
EDITH ONDINA OSORIO AGUILAR**

**Resumen**

El presente estudio tiene como objetivo realizar una investigación sobre el nivel de satisfacción y motivación laboral en la División de Policía Turística en los departamentos de Francisco Morazán e Islas de la Bahía, se realizó bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo, Entre los resultados más relevantes obtenidos, se puede mencionar la buena comunicación que existe entre los agentes de policía y sus jefes, el desarrollo del trabajo en equipo promovido por sus superiores y la dotación del equipo policial individual por parte de la institución, estos son factores positivos para el buen clima laboral; seguido a esto se obtuvieron resultados no satisfactorios como ser la poca capacitación que se brinda a los policías de turismo, largas jornadas de trabajo, la inexistencia de funciones bien definidas y la manifestación del deseo de rotación a otras unidades o divisiones policiales por parte de los agentes. Se propusieron acciones que pueden motivar al personal y generar así un nivel de satisfacción laboral entre ellos, por lo tanto, es considerado un valioso aporte que puede contribuir al mejoramiento del clima laboral en la División de Policía Turística de Honduras.

**Palabras claves:** Clima laboral, desempeño laboral, motivación laboral, policía turística y satisfacción laboral.



**GRADUATE SCHOOL**

**ANALYSIS OF LABOR SATISFACTION LEVELS  
IN THE DIVISION OF TOURIST POLICE OF FRANCISCO MORAZÁN E ISLAS DE  
LA BAHÍA.**

**MASTER'S NAME:  
YESSENIA YAKELIN GONZALES GUZMAN  
EDITH ONDINA OSORIO AGUILAR**

**Abstract**

This study aims to conduct research on the level of job satisfaction and motivation in the Tourism Police Division in the departments of Francisco Morazán and Islas de la Bahía, was conducted under a qualitative and quantitative approach, Among the most relevant results obtained, we can mention the good communication that exists between police officers and their bosses, the development of teamwork promoted by their superiors and the provision of individual police equipment by the police. the institution, these are positive factors for the good working environment; Following this, unsatisfactory results were obtained, such as the lack of training provided to the tourism police, long hours of work, the lack of well-defined functions and the manifestation of the desire to rotate other units or police divisions by the police. agents. Actions were proposed that can motivate the personnel and thus generate a level of job satisfaction among them, therefore, it is considered a valuable contribution that can contribute to the improvement of the work climate in the Tourist Police Division of Honduras.

**Keywords:** job performance, working environment, work motivation, work satisfaction and tourist police.

## **DEDICATORIA**

### **Yessenia Yakelin Gonzales:**

Dedico mi tesis a los dos hombres más importantes de mi vida, mis hijos Alex y Axel por ser quienes me impulsan día a día para salir adelante y me dan la fuerza y el valor para saber lo que soy capaz de lograr.

A la memoria de mi hermano Franklin Alexander Gonzales, se que debe sentirse muy feliz y orgulloso por verme culminar este sueño.

### **Edith Ondina Osorio:**

Dedico este proyecto de graduación a Dios porque fue quien me permitió llegar hasta el final, su mano y misericordia siempre estuvieron conmigo y coloco en mi camino a las personas adecuadas para culminar con éxito este proyecto. A mis padres porque sus oraciones siempre estuvieron presentes y a Víctor Berrios por confiar y creer en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

### **Yessenia Yakelin Gonzales:**

En primer lugar, doy gracias a Dios por darme la sabiduría y fortaleza para culminar con éxito esta meta propuesta; a la División de Policía Turística por su valioso aporte a esta investigación y a las dos mujeres que siempre creen en mí y me apoyan; Alba Guzmán y Yulissa Sánchez gracias por estar presentes no solo en esta etapa importante de mi vida sino en todo momento.

Gracias Mauricio Hernández Pineda por su incondicional apoyo y paciencia, por motivarme a cumplir mis sueños y estar presente en mi vida.

A nuestros asesores de Tesis Licenciada Patricia Villalta Rivera y Licenciado Cesar Augusto Suazo, por aportar sus conocimientos y permitir que esta investigación se lleve a cabo.

### **Edith Ondina Osorio:**

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida, terminando mi maestría, a mis padres Juan Ángel Osorio y Edith Aguilar porque siempre me brindaron su apoyo incondicional y las palabras adecuadas en momentos difíciles, también agradezco a Víctor Francisco por su apoyo en todo momento y a mis amigos Yessenia Gonzales y Mauricio Hernández Pineda por su comprensión y apoyo.

## **TABLA DE CONTENIDO**

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1    Introducción .....	1
1.2    Antecedentes del problema .....	2
1.3    Definición del problema.....	3
1.3.1 Enunciado del problema .....	3
1.3.2 Formulación del Problema.....	3
1.3.3 Preguntas de investigación .....	4
1.4    Objetivos del proyecto .....	4
1.4.1 Objetivo general .....	4
1.4.2 Objetivos específicos.....	4
1.5    Justificación de la investigación.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO .....	6
2.1    Análisis de la situación actual .....	6
2.2    Teoría de sustento.....	10
2.3    Conceptualización .....	26
2.4    Instrumentos utilizados .....	29
2.5    Marco Legal .....	30
CAPITULO III. METODOLOGIA .....	32
3.1    Satisfacción Laboral y Motivación Laboral .....	33
3.1.1 Tipo y nivel de investigación.....	33
3.1.2 Descripción del ámbito de la investigación.....	33
3.1.3 Población y muestra.....	34



3.1.4 Instrumento y técnica para la recolección de datos .....	35
3.1.5 Plan de recolección y procesamiento de datos .....	37
CAPITULO IV RESULTADOS Y ANALISIS .....	39
4.1 Antecedentes de la empresa. ....	39
4.1.1 Breve descripción histórica .....	39
4.1.2 Productos que elabora o servicios que ofrece.....	40
4.2 Proceso Actual.....	41
4.2.1 Descripción de los procesos .....	41
4.2.2 Análisis de personal.....	43
4.3 Método de medición a ser aplicado.....	44
4.3.1 Justificación .....	44
4.3.2 Aplicación.....	44
4.3.3 Resultados.....	45
4.4 Análisis de los resultados .....	63
4.5 Propuesta de mejora. ....	67
4.6 Implementación de los cambios .....	69
4.6.1Cronograma de aplicación.....	69
4.6.2 Detalle de cambios y responsable de su ejecución. ....	70
4.6.3 Presupuesto.....	72
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1 Conclusiones .....	74
5.2 Recomendaciones.....	75
Referencias Bibliográficas .....	76
ANEXOS .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Planificación para la recolección de datos .....	37
<b>Tabla 2.</b> Cronograma de aplicación de propuesta. ....	70
<b>Tabla 3:</b> Presupuesto de socialización de la propuesta. ....	72
<b>Tabla 4.</b> Presupuesto para la ejecución de actividades planteadas en la propuesta. ....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Posible relación entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo.....	14
<b>Figura 2.</b> Proceso de motivación.....	17
<b>Figura 3.</b> Teorías de la motivación de Maslow y Herzberg.....	24
<b>Figura 4.</b> Opciones o puntos en las escalas Likert.....	36
<b>Figura 5.</b> Descripción de los procesos actuales para motivar al personal policial.....	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Edad .....	46
<b>Gráfico 2.</b> Género.....	46
<b>Gráfico 3.</b> Lugar de residencia .....	47
<b>Gráfico 4.</b> Tiempo de pertenecer a la División de Policía Turística. ....	47
<b>Gráfico 5.</b> Policías que conocen la misión y visión de la División de Policía Turística.....	48
<b>Gráfico 6.</b> La Institución le brinda oportunidades de seguir creciendo profesionalmente. ....	49
<b>Gráfico 7.</b> Las funciones y responsabilidades de trabajo están bien definidas. ....	50
<b>Gráfico 8.</b> El salario que recibe va de acorde a las funciones que desempeña. ....	51
<b>Gráfico 9.</b> Considera justo su horario de trabajo. ....	52
<b>Gráfico 10.</b> Instalaciones físicas adecuadas en su lugar de trabajo. ....	53
<b>Gráfico 11.</b> La institución le proporciona el equipo de trabajo que el puesto requiere. ....	54
<b>Gráfico 12.</b> Policías que consideran que existe una buena comunicación con sus superiores. ....	55
<b>Gráfico 13.</b> Agentes de policía que consideran que se les llama la atención de forma profesional. .....	56
<b>Gráfico 14.</b> Considera que los jefes promueven el trabajo en equipo.....	57
<b>Gráfico 15.</b> Capacitaciones recibidas para mejorar en el cumplimiento del trabajo.....	58
<b>Gráfico 16.</b> Su lugar de trabajo es cercano a su lugar de residencia.....	59
<b>Gráfico 17.</b> Le gustaría pertenecer a otra unidad policial, diferente a la División de Policía Turística. ....	60
<b>Gráfico 18.</b> La institución le brinda incentivos no económicos.....	61
<b>Gráfico 19.</b> Las opiniones son escuchadas al momento de tomar decisiones sobre asuntos relacionados al trabajo. ....	62

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 Introducción

En la presente investigación se conocerán los niveles de satisfacción laboral existentes en la División de Policía Turística de Francisco Morazan e Islas de la Bahía, a través de un estudio en el cual se aplicarán herramientas para la recolección de datos que permitan analizar la situación actual.

Identificando los antecedentes del problema, se realizó el planteamiento del mismo para formular las preguntas de investigación y así definir cada uno de los objetivos propuestos, se deben estudiar principalmente la variable independiente seguido de cada una de las variables dependientes.

Se encontrarán niveles de satisfacción laboral los cuales deben ser analizados, siendo los elementos claves a investigar, la justificación de la investigación menciona cual es el propósito de realizar el estudio, destacando la importancia del bienestar tanto físico como psicológico de los miembros de la División de Policía Turística, siendo la institución quien debe procurar este beneficio a los empleados, en vista que la satisfacción se inclina a lo laboral y depende de aspectos como: el salario, horas de trabajo, trato equitativo, relación con los jefes y compañeros, ambiente adecuado, estabilidad laboral, beneficios extras tanto económicos como sociales y sobre todo la preocupación constante de la institución por su bienestar en materia de seguridad laboral.

El marco teórico de la investigación tiene como fin recolectar información valiosa, para el desarrollo del estudio que se realizará en la División de Policía Turística, conociendo datos de investigaciones previas que aporten al proceso metodológico que se utilizara, con un respaldo bibliográfico tomando como referencia autores y especialistas en temas de Recursos Humanos y estudios realizados dentro de la Institución Policial, que expongan sobre la situación actual de la División de Policía Turística en Honduras y países referentes como México y Costa Rica.

## **1.2 Antecedentes del problema**

La División de Policía Turística tiene presencia en Honduras desde el año 1998 iniciando como proyecto piloto con 12 policías en la ciudad de Tela, Atlántida; en el año 2002 fue creada mediante Acuerdo Ejecutivo No. 002-2002 como una unidad orgánica de la Dirección General de la Policía Preventiva, expandiéndose en ciudades como La Ceiba, Copan Ruinas, Roatán, San Pedro Sula y Tegucigalpa. (Guerra, 2011)

En vista de la necesidad de brindar seguridad a los turistas nacionales y extranjeros que visitan los diferentes destinos de Honduras, en el año 2002 se asigna mayor recurso humano y logístico a la División de Policía Turística, siendo en ese entonces 64 personas las que formaban parte de esta unidad policial.

Actualmente la División de Policía Turística cuenta con 176 miembros a nivel nacional entre oficiales, agentes de policía y personal auxiliar, distribuidos en 15 destinos turísticos a nivel nacional.

## **1.3 Definición del problema**

### **1.3.1 Enunciado del problema**

La División de Policía Turística enfrenta problemas de satisfacción laboral por diversas situaciones y no se están tomando las acciones necesarias para solventar esta situación, lo cual afecta negativamente la imagen de la unidad, ya que la experiencia que se llevan los turistas sobre la seguridad turística en el país, tiene un valioso aporte a la imagen de Honduras como un destino turístico atractivo para ser visitado.

Es importante tomar en cuenta que cuando los empleados están inconformes, puede verse afectado su rendimiento y la productividad de la institución, lo cual se refleja en el poco compromiso con el cumplimiento de sus funciones y tareas asignadas, mostrando una mala actitud, conflictos entre compañeros y quejas, además tiende a elevarse el índice de rotación de personal, así como la desmotivación y falta de interés en la realización de sus actividades.

### **1.3.2 Formulación del Problema**

Los oficiales y agentes de la División de Policía Turística se muestran desmotivados e inconformes, actualmente se vive un ambiente de conflictos entre compañeros, poca disponibilidad para trabajar largas jornadas y mala actitud, esto incide directamente en el desarrollo de sus funciones que están encaminadas a la prestación de servicios de seguridad, por tal razón se considera de suma importancia conocer:

¿Cómo mejorar el nivel de satisfacción y clima laboral en la División de Policía Turística?

### **1.3.3 Preguntas de investigación**

1. ¿Cuáles son las principales causas que influyen en el nivel de satisfacción y motivación laboral en la División de la Policía Turística?
2. ¿Cómo influye el nivel de satisfacción y motivación laboral en el cumplimiento de las funciones asignadas a la División de la Policía Turística?
3. ¿Cuál es el plan de motivación de acción apropiado para mejorar el nivel de satisfacción laboral en la División de Policía Turística?

## **1.4 Objetivos del proyecto**

### **1.4.1 Objetivo general**

Contribuir a mejorar el nivel de satisfacción y motivación laboral en la División de Policía Turística, a través de la propuesta de procesos óptimos, basados en los resultados de una evaluación del clima laboral aplicada a los miembros de esta unidad policial.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

1. Determinar el nivel de satisfacción y motivación laboral en la División de Policía Turística a través de la identificación de sus principales causas.
2. Analizar cómo influye la satisfacción y la motivación laboral en el desarrollo de las funciones asignadas a los miembros de la División de Policía Turística
3. Proponer un plan de acción orientado a mejorar los niveles de satisfacción y motivación laboral en la División de Policía Turística.



## **1.5 Justificación de la investigación**

La División de Policía Turística dependiente de la Dirección Nacional de Prevención y Seguridad Comunitaria de la Policía Nacional de Honduras, es el ente encargado de velar por la seguridad de los turistas nacionales y extranjeros que visitan los diferentes destinos de Honduras, asimismo; tiene funciones de prevención, información y orientación a las personas que lo requieren. Es el primer ente de seguridad en establecer contacto con los turistas, por tal razón es necesario que brinden un servicio de calidad el cual depende de su estado físico, mental y emocional, la insatisfacción del personal ocasiona que sus miembros pierdan interés y el sentido de responsabilidad en las actividades que realizan en sus trabajos.

La industria turística es considerada una de las mayores generadoras de divisas, es por ello que se considera relevante el servicio que prestan los entes de seguridad en este caso, la Policía Turística tiene un importante papel en la proyección de la imagen de Honduras como destino turístico, a través de sus servicios de seguridad hacia los turistas, destinos y establecimientos con orientación a esta industria, por tal razón es necesario hacer un estudio que permita identificar las causas, efectos y el impacto negativo que genera la insatisfacción laboral que existe en esta división, con el fin de encontrar posibles soluciones que minimicen este problema, implementando programas que ayuden a mejorar el clima laboral.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEORICO**

A continuación, se presenta el marco teórico del estudio realizado en la División de Policía Turística de Francisco Morazan e Islas de la Bahía, el cual se basa en los niveles de satisfacción laboral que existen en esta unidad policial, clasificándolo en cuatro segmentos.

### **2.1 Análisis de la situación actual**

Actualmente en la División de Policía Turística se muestran problemas de satisfacción laboral, esta Unidad Policial surgió en la ciudad de Tela, Atlántida, en el año 1998 como proyecto piloto con 12 policías, los cuales fueron capacitados por la policía turística de Yucatán, México, en el año 2002 fue creada mediante Acuerdo Ejecutivo No. 002-2002 como una unidad orgánica de la Dirección General de la Policía Preventiva, expandiéndose en ciudades como La Ceiba, Copan Ruinas, Roatán, San Pedro Sula y Tegucigalpa. (Guerra, 2011)

Hasta la fecha en la División de Policía Turística se encuentran asignado 176 miembros a nivel nacional, teniendo representación en 15 destinos turísticos de Honduras como ser: Tegucigalpa, Santa Lucia y Valle de Ángeles en el departamento de Francisco Morazán; Tela y La Ceiba en Atlántida; Comayagua, Comayagua; San Lorenzo, Valle; San Pedro Sula, Santa Cruz de Yojoa y Omoa, Cortes; Islas de la Bahía; Trujillo, Colon; Gracias, Lempira; Santa Rosa de Copan y Copan Ruinas. (Meza, 2018)

Cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se refiere a satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la

evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

Un concepto relacionado con la satisfacción laboral es el involucramiento en el trabajo, el cual mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal. (Judge & Robbins, 2017)

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se entiende que la satisfacción laboral influye directamente en el grado de compromiso que se muestra por parte de los empleados, así mismo en las emociones y comportamiento de manera positiva o negativa, según factores dados en cada sitio de trabajo, esto es importante en cualquier tipo de profesión, ya que al momento de desempeñar sus funciones es de suma importancia que su espacio de trabajo cuente con un clima laboral agradable con las condiciones óptimas que permitan sentirse identificados con la empresa para que laboran.

Se incluye dentro de este documento un análisis PEST, el cual ofrece un esquema ordenado para analizar factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos que influyen de manera positiva o negativa en la División de Policía Turística.

## **Análisis PEST**

El análisis PEST, es una descripción breve sobre la situación que enfrenta la Policía Turística de Francisco Morazan e Islas de la Bahia con relación al entorno político, económico, social y tecnológico.

### **Aspecto Político-Legal**

La ley del Instituto Hondureño de Turismo y La Ley Orgánica de la Policía Nacional de Honduras contienen normativas que regulan directamente el funcionamiento de la División de Policía Turística, lo cual aumenta la responsabilidad laboral de los miembros de esta unidad, ya que establece su involucramiento en el cuidado y protección de los centros turísticos que son considerados patrimonio natural y cultural para Honduras, así como vigilar que en los establecimientos de interés turístico se cumplan con las medidas de seguridad para ofrecer a las personas que los visitan un servicio de calidad.

La incursión de la Comisión depuradora al sistema policial ha venido a causar cierto grado de estrés entre sus miembros, por la aplicación de diferentes pruebas de confianza, las cuales son consideradas para expulsar a quien no se considere digno de pertenecer a la Institución.

Las problemáticas sociales derivadas de la inestabilidad política, también influyen en los miembros de la Policía Turística, esto disminuye la afluencia de turistas sobre todo de origen extranjero y en temporadas como semana santa, feria Agostina y feriado Morazánico, lo cual minimiza la gestión de seguridad ofrecida por los agentes policiales.

### **Aspecto Económico:**

Según información extraída de la página del Banco Central de Honduras, establecimientos turísticos como ser hoteles y restaurantes, aportaron el año anterior un 3.7% al producto interno bruto, lo cual demuestra que la industria turística es uno de los principales generadores de divisas al país, esto aumenta la responsabilidad laboral de los miembros de la División de Policía Turística a la vez los hace sentirse motivados a seguir desempeñando sus funciones de una manera eficiente. Uno de los principales lugares donde prestan servicios de seguridad es en complejos hoteleros.

En ocasiones se han presentado inconvenientes como ajustes de presupuesto a la Dirección Nacional de Prevención y Seguridad Comunitaria, lo cual repercute directamente en la División de Turismo, pues se han tenido que cancelar los viajes recreativos que se hacen con el personal con motivo de mejorar el clima laboral y mantener motivados a los miembros.

### **Aspecto Social:**

En el aspecto social uno de los factores que se refleja en las funciones asignadas a la Policía Turística es la diversificación de la industria Turística, ramas como el turismo religioso o el turismo de negocios son practicados con mayor frecuencia, atrayendo una gran cantidad de turistas extranjeros al país, los cuales deben ser resguardados durante su visita y estadía en Honduras.

Otro factor que se debe considerar es el aumento de la incidencia delictiva, ya que dentro de las funciones principales de la División de Policía Turística se encuentra la prestación del

servicio de seguridad a establecimientos de interés turístico y estos muchas veces se ven afectados por personas antisociales.

## **Aspectos Tecnológicos**

El uso de tecnologías tiene un impacto positivo en la Policía Turística, esta unidad policial ha implementado sofisticadas herramientas, las cuales facilitan el desarrollo de sus funciones asignadas, permitiéndoles desarrollar sistemas policiales de estadística con los que posteriormente se evalúa su desempeño y gestión policial. Otro software que les permite optimizar su trabajo es el sistema de identificación de personas, órdenes de captura, registro de placas de vehículos y registro de armas. A este sistema tienen acceso las diferentes direcciones y divisiones policiales a nivel nacional.

## **2.2 Teoría de sustento.**

### **2.2.1 Análisis de las metodologías.**

La presente investigación realizada en la División de Policía Turística, hace uso de dos metodologías mencionadas con anterioridad en el planteamiento de los objetivos, como ser satisfacción laboral y motivación laboral, el estudio de ambas sirve para determinar el clima organizacional de esta unidad policial.

Clima organizacional es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, está relacionado con la motivación y satisfacción de los empleados. (Cole & Butterfield, 2012)

El clima organizacional establece el marco para la motivación y la satisfacción, luego, la utilidad del constructo no hay que buscarla en el rendimiento financiero de las organizaciones. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Un empleado motivado y satisfecho es un gran aporte al desarrollo de un clima organizacional exitoso, puede influir positivamente en la actitud de sus compañeros, haciéndoles tomar una perspectiva distinta a la que ya tienen sobre su trabajo. Por tal razón se considera necesario estudiar y analizar la satisfacción y motivación laboral como parte de un estudio de clima organizacional.

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es definida desde diferentes puntos de vista por diversos autores, pero cada definición conlleva a una misma reflexión, y es que este término está correlacionado con aspectos como desempeño en el trabajo, estrés laboral, clima organizacional y motivación laboral, se hizo referencia de estos factores con el fin que el lector comprenda de manera más específica cada una de las relaciones que existe entre estos términos.

En 1976 Locke definió la satisfacción laboral como un estado de ánimo placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de este” el concepto generalmente se refiere a una variedad de aspectos del trabajo que influyen en los niveles de satisfacción que un individuo obtiene de él.

Por lo general esto incluye actitudes hacia el sueldo, las condiciones de trabajo, colegas y jefe, prospectos de carrera y cuestiones intrínsecas del puesto de trabajo en sí mismo. El concepto

generalmente se refiere a una variable de aspectos del trabajo que influye en los niveles de satisfacción que un individuo obtiene de él. (Arnold, 2012)

En base a las lecturas realizadas en libros de especialistas en el tema de Satisfacción laboral se entiende que hay varios aspectos que influyen, todos con igual grado de importancia, lograr un nivel positivo de satisfacción laboral dependerá no solo del empleado, sino de la organización en general, la cual debe procurar el bienestar de cada uno de sus colaboradores.

Las relaciones con el jefe y los compañeros también son un condicionante para la satisfacción laboral, trabajar en equipo y tener un jefe con competencias de liderazgo, incrementa las posibilidades de tener empleados satisfechos y con una buena salud emocional, un jefe que oriente, que delegue en base a competencias, que sepa reconocer el trabajo bien hecho y conozca las debilidades y fortalezas de sus empleados, ayudándoles a minimizar estas debilidades y aumentar sus fortalezas, puede ser un factor motivacional para que cualquier empleado se sienta comprometido con su trabajo.

Griffin y Bateman (1986) observaron que “en general la mayoría de los estudios encuentran correlaciones significativas y positivas entre comportamientos de liderazgo como estructura de inicio y consideración y satisfacción”. Por lo tanto, el comportamiento del líder es también relevante en la satisfacción laboral, desde luego también es posible que la satisfacción laboral origine percepciones laborales.



Es muy probable que los jefes asignen tareas más interesantes a los subalternos que están satisfechos y/o también podrían calificar el trabajo de estos más favorablemente y con optimismo, en comparación con quienes están insatisfechos. (Arnold, 2012)

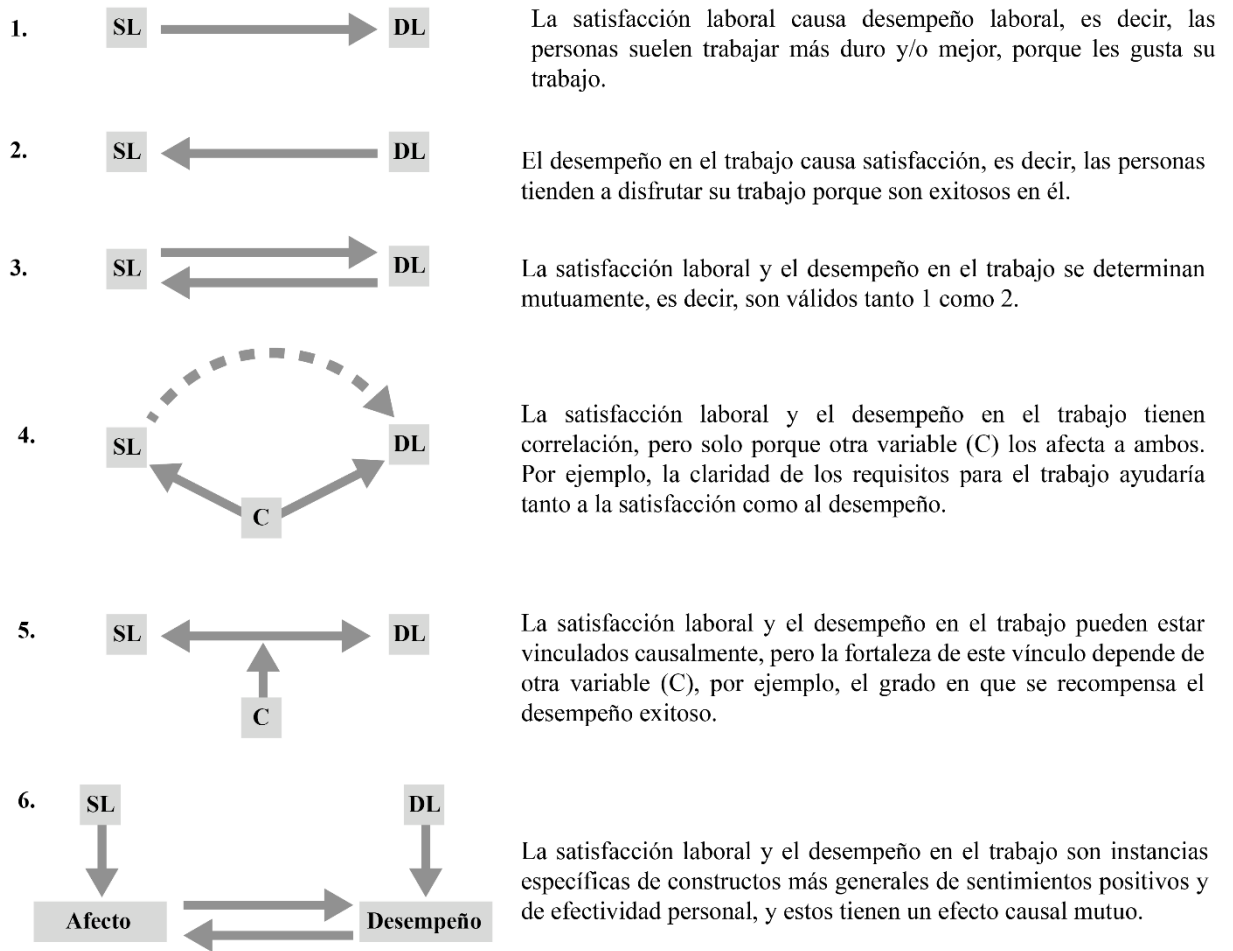
Por otro lado, ante la satisfacción laboral también se ve inmersa la insatisfacción, que es definida como la conducta que tiene el individuo para irse de su trabajo, incluyendo la búsqueda de otro empleo, renuncia, ausentismo, retrasos disminución de esfuerzos y aumento de errores. (Gonzales Lopez, 2001)

Esto puede deberse a una variedad de razones tales como: una pobre supervisión, malas condiciones laborales, tensión laboral, falta de seguridad en el empleo, remuneración arbitraria, falta de oportunidades y de progreso en la institución, conflictos interpersonales entre los trabajadores.

Los problemas de insatisfacción en el trabajo llevan consigo una serie de situaciones que perjudican directamente a los empleados y estos a su vez afectan el buen funcionamiento de la organización a la que pertenecen, una persona que esta insatisfecha con su trabajo y el trato que recibe, no se sentirá atraído a realizar sus funciones de manera eficiente. Reducir los niveles de insatisfacción en una empresa sirve para aumentar la conciencia y responsabilidad de todo el equipo de trabajadores que la conforman, haciéndolos sentir comprometidos con los objetivos de la empresa.

Toda empresa u organización pública o privada pretende lograr, el buen desempeño mediante una excelente prestación de servicios y productos que ofrece, las principales personas responsables para alcanzar este propósito son los empleados, quienes deben sentirse motivados y

satisfechos dentro de su trabajo. De aquí se deriva la directa relación de la satisfacción con el desempeño laboral.



**Figura 1.** Posible relación entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo.

**Fuente** (Arnold, 2012)

Para lograr entender en su totalidad los factores que intervienen en la satisfacción laboral, se deben tomar en cuenta no solo aspectos personales, también es importante identificar características asociadas directamente al trabajo, las cuales producirán experiencias subjetivas de satisfacción.

De acuerdo con lo que se establece a continuación Robbins (199) agrupa y compendia una serie de características principales asociadas al trabajo, las cuales ejercen influencia sobre la satisfacción laboral. (Arnold, 2012)

**Trabajo mentalmente desafiante:** Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando.

**Recompensas justas:** se refiere a sistemas de salarios y políticas de ascenso justos, sin ambigüedades y acorde con sus expectativas.

**Condiciones favorables de trabajo:** los estudios han demostrado que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligroso e incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deben estar al extremo.

**Compañeros que brinden apoyo:** se ha llegado a la conclusión que los empleados con líderes o jefes tolerantes están más satisfechos que aquellos con líderes indiferentes, autoritarios e intolerantes, también es importante tener una buena comunicación e interrelación con los demás compañeros de trabajo.

### **Motivación Laboral**

En segundo lugar, la investigación muestra la motivación laboral como metodología complementaria de la satisfacción laboral. Cuando una persona se incorpora a una organización

lleva consigo una serie de necesidades, anhelos y experiencias, todo esto combinado entre si forma las expectativas de su nuevo trabajo.

Los Psicólogos definen la motivación laboral como la fuerza interna que hace que un trabajador actúe, así como los factores externos que fomentan dicha acción. La capacidad y habilidades determinan si un trabajador puede hacer el trabajo, pero la motivación determina si lo hará apropiadamente. (Aamodt, 2010)

La estrecha relación que existe entre satisfacción y motivación laboral influye directamente en el rendimiento del trabajador, es importante tomar en cuenta que no todas las personas se sienten motivadas e incentivadas por las mismas cosas, algunos buscan reconocimientos económicos, días de descanso u oportunidades de crecer profesionalmente y otros se sienten motivados con el hecho de sentirse útiles y sentir que su trabajo es valorado por la organización.

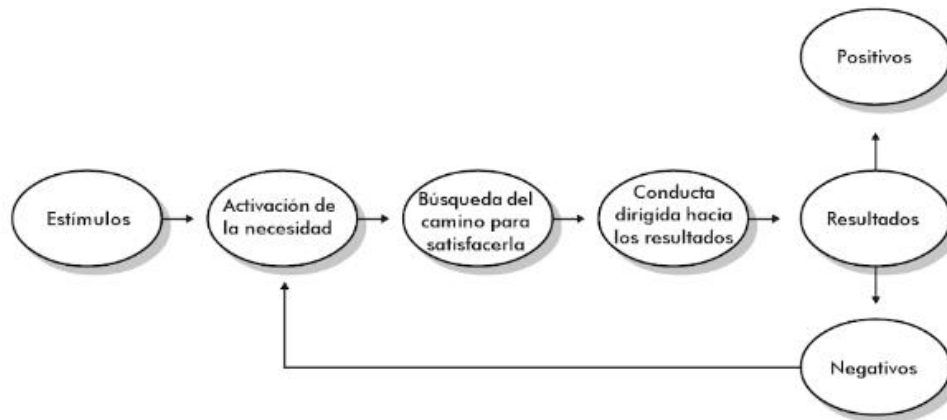
La motivación puede generarse a través de premios intrínsecos o extrínsecos. Un motivador intrínseco es el sentimiento del logro que proviene del desempeño exitoso de una actividad, por otra parte, un motivador extrínseco es la compensación que se recibe como intercambio al desempeño de la actividad. (Gonzales García, 2006)

Así como la responsabilidad de lograr los objetivos planteados por la empresa recae directamente en los colaboradores que son parte de ella, así mismo la motivación y satisfacción

laboral es responsabilidad directa de la organización quien a través de los jefes o líderes debe procurar mantener motivado al resto del personal.

En el proceso de motivación hay dos variables a las cuales hay que prestar especial atención: las necesidades y los resultados que se desean obtener. La necesidad es la sensación de que falta algo que nos puede resultar útil. Cuando la carencia es muy intensa, se transforma en “necesidad”, estas necesidades están condicionadas en un lugar socialmente, por ejemplo, lo que es imprescindible en un lugar concreto puede ser que no lo sea en otro distinto. (Garcia, 2006)

Todo proceso de motivación, incluida la laboral sigue el mismo esquema, si participamos de un determinado estímulo, como, por ejemplo, un ascenso, una mejora salarial etc.



**Figura 2.** Proceso de motivación.  
Fuente (Garcia, 2006)

El primer paso es identificar un estímulo como se mencionó anteriormente, de aquí se activa la necesidad del empleado, siendo la organización la responsable de buscar el camino para satisfacerla, lo cual da lugar a la aparición de conductas y la obtención de resultados, estos

pueden ser positivos cuando se satisfacen necesidades y negativos cuando no se satisfacen, es por esta razón que antes de escoger el camino de satisfacción se debe analizar bien la necesidad y la actitud del empleado, para lograr identificar cuáles son los elementos que se necesitan para motivar a esta persona.

Las remuneraciones económicas que un empleado pueda recibir son muy importantes, pero no podemos dejar de lado otros aspectos que complementan la motivación laboral. Entre las principales claves de una estrategia de motivación se pueden mencionar las siguientes:

**Cuidar las condiciones de trabajo:** Las condiciones físicas y sociales darán seguridad salud y bienestar al empleado.

**Cuidar el clima laboral:** esto tiene mayor importancia de la que recibe en muchas organizaciones, es muy importante potenciar las buenas relaciones entre los empleados y las de estos con la dirección y la propia empresa.

**Definir objetivos y funciones:** cada empleado debe tener claro lo que tiene que hacer, de cuánto tiempo dispone y cuáles son sus objetivos personales, del departamento al que pertenece y también las metas generales de la empresa.

Política de incentivos: los logros se deben reconocer y premiar tanto a nivel económico con una parte del salario ligado a objetivos, como en forma de felicitaciones personales, premios e incentivos (viajes, vacaciones pagadas, días libres etc.)

Promoción laboral: hay que facilitar la promoción laboral del trabajador, a través de la formación adecuada y la posibilidad de ir ascendiendo en la empresa a nivel de jerarquía y sueldo. (Blanco, 2008)

### **2.2.2 Antecedentes de las metodologías previas.**

El clima laboral y la satisfacción laboral son metodologías que se han venido aplicando desde tiempos atrás. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizativo. Ambas se ven influenciadas por los elementos que existen en el entorno laboral y a través de los cuales los miembros de la Policía Turística pueden percibir claramente la realidad organizacional en la que están inmersos. (García, 2006)

La fundamentación teórica básica sobre el clima laboral se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1951), para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. (Moreno, 2010)

#### **Teoría de Brunet**

Una teoría que se ha venido utilizando en el clima laboral son las variables consideradas por BRUNET dichas varias aun podemos observar que se siguen aplicando en las organizaciones para mejorar el clima laboral:

**Variables de ambiente físico:** esta variable se enfoca en los espacios físicos adecuados o condiciones de trabajo que debe tener un colaborador en una organización, alejando del ruido, calor, contaminación e instalaciones adecuadas y tecnología actualizada para un trabajo eficiente.

**Variables estructurales:** se refiere al tamaño de la organización su estructura formal dentro de la misma y cuál es el estilo de dirección que se maneja a lo interior.

**Variables de ambiente social:** esta variable es la socialización con los compañeros de trabajo, el compañerismo que existe entre las personas de la misma unidad y los departamentos, las comunicaciones que surgen y los conflictos que se dan.

**Variables personales:** es una variable enfocada a lo personal de cada miembro en una organización de trabajo, aquí se reflejan las aptitudes, actitudes, motivaciones y expectativas que los trabajadores tienen de ellos mismos y de la institución.

**Variables propias del comportamiento organizacional:** aquí se refleja cómo se maneja la organización en la productividad, ausentismo, rotación de personal, satisfacción laboral, tensiones entre compañeros y stress. (BRUNET, 1999)

Todas las variables antes mencionadas influyen en el clima de una organización, con ellas podemos observar cómo se encuentra una organización a lo interno y cuál es la percepción que los empleados tienen de la misma. Para que una organización logre tener un clima organizacional exitoso y satisfacer así a sus empleados debe cuidar cada una de estas variables comenzando por la estructura física de la organización, ya que este es el lugar donde un trabajador estará gran parte de su día durante su jornada laboral, es necesario tener un lugar digno para poder realizar su trabajo, asimismo: la estructura interna de la organización debe ser ideal dentro de la misma



que exista una comunicación horizontal y vertical con un liderazgo interno que genere satisfacción en el trabajador.

El ambiente laboral depende directamente de los miembros de una organización, tanto de jefes como subalternos, pero si hablamos de motivación lo cual es clave para tener empleados satisfechos, esto dependerá en gran medida de los planes y programas orientados a motivar e incentivar a los empleados.

### **Teoría Bifactorial de Herzberg**

Herzberg propuso la teoría de los dos factores o teoría de la motivación-higiene que influyen en el comportamiento de las personas y rodean su área de trabajo, asimismo; influye en como desempeñarse diariamente. Estas teorías se han utilizado para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo.

**Factor Higiénico:** Salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo. Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Las personas que trabajan en una institución deben contar con el factor higiénico para lograr una permanente satisfacción laboral, una persona que posee un buen salario se esmera por hacer un trabajo de calidad, sin olvidar los beneficios sociales los cuales son un derecho y las condiciones físicas adecuadas en el lugar de trabajo, esto no depende del empleado sino de la organización como tal.

**Factores motivacionales:** involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeñan en el trabajo. (Harold Koontz, 2012)

Estos factores se relacionan directamente con las emociones y estado de ánimo de cada empleado, los cuales dependen en gran medida de la motivación que reciben por parte de sus superiores, el deseo de superación de cada persona es algo intrínseco y muchas veces se ve condicionado por su entorno laboral, la satisfacción laboral se refleja en el buen desempeño de cada empleado al momento de realizar sus funciones.

Estas dos teorías propuestas por Herzberg se siguen utilizando en el campo laboral para generar una satisfacción en sus colaboradores y así volverlos más competitivos en un mundo globalizado.

### **La Teoría de Maslow.**

La jerarquía de las necesidades de Maslow refuerza los factores higiénicos y de motivación. Cuando el trabajo realizado por un individuo es exitoso, se considera que el nivel de satisfacción laboral es muy bueno y es esto lo que permite que el empleado se sienta comprometido a poner su mejor esfuerzo para realizar su trabajo, Maslow propuso la siguiente jerarquización de las necesidades:

**Necesidades Fisiológicas:** son necesidades orientadas a su propia supervivencia, por este motivo son consideradas como las necesidades básicas.

**Necesidad de seguridad:** están orientadas hacia la seguridad personal, el orden, estabilidad y protección, dentro de estas necesidades se encuentran la seguridad física, de empleo, ingresos y recursos familiar de salud.

**Necesidad social:** esta necesidad se cubre cuando una persona tiene una vida plena en el área social, esto implica un sentimiento de pertenencia a un grupo social, familia, pareja y compañeros de trabajo.

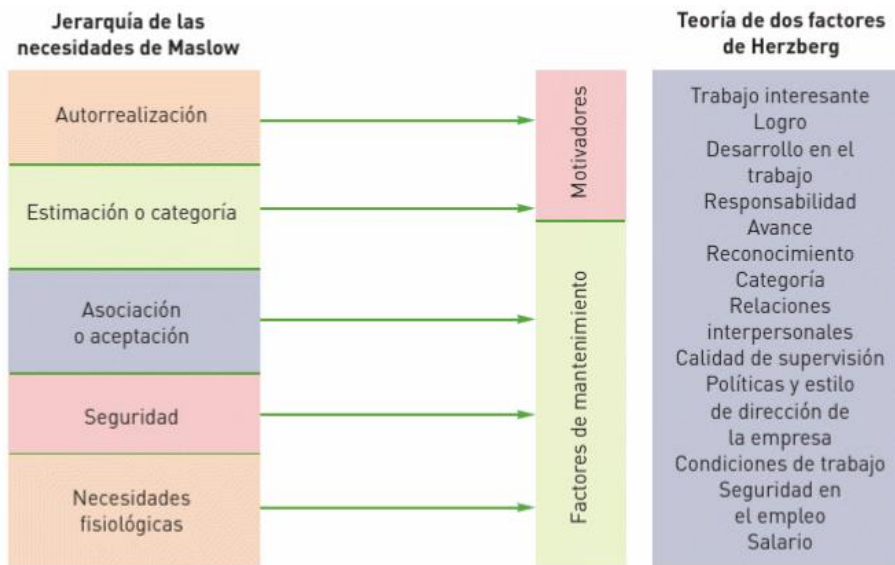
**Necesidad de estima:** son necesidad de reconocimiento que se enfocan en la confianza, independencia personal, reputación y metas financieras.

**Necesidad de autorrealización:** este nivel de satisfacción es cuando tenemos bien definidos las necesidades anteriores, aquí se ha llegado al éxito personal. (Maslow A. , 1991)

Para alcanzar la satisfacción y motivación laboral se debe tener clara la jerarquización de la pirámide de Maslow, en cada etapa se puede observar las necesidades del ser humano y como satisfacer cada una de ellas. Todas estas necesidades son claves para mantener motivado y satisfecho a los empleados, ya que se interrelacionan entre sí, influyendo directamente una sobre la otra.

Para que un empleado se sienta comprometido a desempeñarse de la mejor manera en su trabajo, es importante hacerlo sentir seguro y estable en el ámbito laboral, brindarle la oportunidad de seguir profesionalizándose, tomar en cuenta su opinión y demostrarle que su trabajo es valioso y útil para la organización en la que labora.

La siguiente figura muestra una comparación de las teorías de la motivación de Maslow y Herzberg.



**Figura 3.** Teorías de la motivación de Maslow y Herzberg.

Fuente (Harold Koontz, 2012)

### 2.2.3 Análisis crítico de las metodologías a emplear.

Las metodología que se empleó en esta investigación implica la medición de dos factores como ser satisfacción y motivación laboral, permitiendo conocer puntos de vista e información honesta e imparcial, ya que cada miembro de la División de Policía Turística pudo expresarse de

manera anónima, dando a conocer cuáles son las que los mantienen motivados dentro de la institución, así como los problemas que afectan su satisfacción laboral.

Los altos mandos de la institución conocieron los principales problemas o inconvenientes que afectan la motivación y satisfacción laboral dentro de la División de Policía Turística, lo cual crea posibilidades de implementar una propuesta de un plan de acción orientado a motivar al personal bajo su mando.

Esta tesis se puede considerar como un estudio piloto, abriendo puertas a nuevas investigaciones que estén orientadas a mejorar los niveles de satisfacción laboral en las diferentes divisiones de la Policía Nacional, reforzando el liderazgo y evitando una desmotivación masiva a la cual se exponen los agentes de policía debido a sus múltiples funciones de trabajo y otros factores externos a la institución.

La aplicación de estas metodologías también conlleva a desventajas las cuales pueden verse reflejadas en los participantes del estudio que se realizó, ya que se pueden crear falsas expectativas, al creer que esto cambiara su situación de insatisfacción en caso de que exista, y si luego no se hace nada al respecto esto puede ocasionar un clima de insatisfacción.

Una de las mayores limitantes es la incredulidad de las personas que realizan el estudio, ya que los agentes de policía dudan tener garantizado el anonimato, y por temor a ser sancionados no divulgan la información solicitada de forma transparente.

Otra limitante es que los altos mandos de la institución policial decidan omitir información sobre las acciones que están tomando para mantener motivado a su personal, por no dañar o afectar la imagen de esta o por motivos de confidencialidad.

La División de Policía Turística no tiene autonomía ya que es dependiente de una Dirección de la Policía Nacional, por lo tanto, no cuentan con su propio presupuesto y la toma de decisiones debe ser consensuada y canalizada a través de los mandos superiores, esto limita su capacidad de gestión y operatividad para cualquier actividad que se pretenda realizar.

### **2.3 Conceptualización**

Una vez comprendido el tema de investigación, se definen según el marco teórico algunos conceptos involucrados en ella:

**Administración:** Es la disciplina que sirve de agente para facilitar el crecimiento y desarrollo de las empresas, de sus partes interesadas y la población en general. (Chiavenato, 2007)

Una buena administración es un elemento esencial en toda empresa ya sea en desarrollo o estable, se encarga de cuidar las partes interesadas en el trabajo, y de planificar, dirigir y controlar todas las actividades que se realizan.

**Calidad de vida en el trabajo:** Filosofía de la administración que mejora la dignidad del empleado, introduce al cambio cultural y permite oportunidades para el crecimiento y desarrollo. (Garcia, 2006)

La calidad de vida en el trabajo se enfoca en el cuidado de elementos esenciales como la motivación, oportunidades de crecimiento y mejora, creando un área laboral agradable para cada empleado.

**Comportamiento Organizacional:** Es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura que tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de las organizaciones. (Arnold, 2012)

El comportamiento organizacional, se encarga de estudiar las actitudes, el desempeño humano y el comportamiento de los empleados, con el fin de cumplir las metas y expectativas en una empresa y así mejorar su eficacia y eficiencia.

**Condiciones de trabajo:** Brindar condiciones y recursos para que los empleados puedan realizar completamente su trabajo. (Chiavenato, 2007)

Las condiciones de trabajo benefician a los trabajadores y a la empresa, porque las empresas están garantizando un trabajo en condiciones más seguras, jornadas de trabajo adecuadas que contribuyen en beneficio a la productividad, competitividad y satisfacción laboral en los trabajadores.

**Cultura Organizacional:** Se refiere a la percepción del ambiente interno entre los miembros de una empresa y está estrechamente relacionados con sus comportamientos. (Chiavenato, 2007)

Son acciones, valores y conductas que se viven a diario en una organización, permite un mejor manejo del personal, buenas relaciones humanas para mejorar el ambiente laboral de los empleados permitiendo estar motivados y más productivos.

**Desempeño laboral:** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones donde el individuo muestra las competencias laborales alcanzadas en las que se integran: conocimiento, habilidades, experiencias sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan en ellos. (Arnold, 2012)

El desempeño laboral de los empleados en una organización es fundamental para desarrollar la efectividad y el éxito, por esta razón las empresas tienen constante interés en mejorar el desempeño de los empleados a través de programas de capacitación donde incluyen la motivación y liderazgo a lo interno de una organización.

**Rotación de puestos:** Su propósito es ampliar los conocimientos de los administradores o gerentes potenciales en diferentes cargos de la empresa. (Moreno, 2010)

La rotación de puestos tiene un impacto directo tanto en la organización como en el empleado, esto genera un clima laboral inestable afectando a los clientes internos de la empresa y por ende a toda la organización.



**Trabajo en equipo:** Es la unión de esfuerzos de un grupo de colaboradores para la consecución de metas organizacionales en común, unificados para un solo objetivo y reconocimiento. (Arnold, 2012)

Cuando se habla de trabajo en equipo es referirse a estrategias, procedimientos, habilidades y conocimientos que comparten un grupo de personas para alcanzar una meta dentro de una organización, es una parte fundamental para generar en los empleados un ambiente laboral agradable y estable.

## **2.4 Instrumentos utilizados**

Las investigaciones sobre satisfacción laboral y motivación han sido tema de estudio durante muchos años para las empresas, y en la actualidad siguen siendo un aspecto clave para lograr el éxito de toda organización, se miden a través de sus causas y efectos cuestionando directamente a las personas involucradas.

El instrumento más común es el cuestionario, generalmente voluntario y anónimo, el cual se puede aplicar a todos los miembros de la empresa por medio de una encuesta o de una entrevista, esta última tienen más riqueza cualitativa, pero es más costosa en tiempo y medios, exige personal experto para su adecuada aplicación y valoración. (Aamodt, 2010)

Se deben identificar los factores y aspectos claves que se necesitan conocer sobre la satisfacción y motivación laboral, los cuales serán la base al momento de redactar las interrogantes del cuestionario.

Los métodos más conocidos para medir la satisfacción laboral son: la calificación única general y la calificación sumada, las cuales se conforman de varias partes del trabajo que se realiza, el primer método consiste en un cuestionario sencillo con cinco posibles respuestas en escala Likert, que va desde “muy satisfecho” has “muy insatisfecho”.

El segundo método es más elaborado y evalúa factores específicos de índole laboral como la supervisión, el salario actual, las oportunidades de ascender y la relación con los compañeros. Las respuestas se dan en una escala estandarizada y se suman para obtener una calificación general de la satisfacción y motivación laboral. (Stephen & Judge, 2000)

## **2.5 Marco Legal**

La División de Policía Turística, depende orgánicamente de la Policía Nacional, siendo una institución de Naturaleza armada se rige por una ley especial, como ser la Ley Orgánica de la Secretaria de Estado en el Despacho de Seguridad y de la Policía Nacional de Honduras.

Esta ley establece las funciones, deberes, derechos y sanciones a las que se someten los miembros de cada dependencia de la Policía Nacional, algunos artículos citados en esta ley pueden influir de gran manera en la satisfacción laboral de la institución, como es el caso del artículo 39, en la sección III del servicio policial, los miembros de la carrera policial deben desempeñar sus funciones en el marco de esta ley orgánica, publicada en el diario oficial de la Republica de Honduras “La Gaceta”.

Este artículo antes mencionado se considera factor clave en el nivel de satisfacción laboral de los miembros de esta unidad policial, ya que establece normas sobre el servicio prestado por la Policía Nacional el cual es de carácter permanente e ininterrumpido durante las veinticuatro (24) horas del día y todos los días del año, en beneficio de la población y en todo el territorio nacional; con el fin de asegurar su adecuada cobertura, el personal se distribuirá razonablemente de acuerdo con los criterios de demografía, extensión territorial, incidencia delictiva y la disponibilidad de los recursos. (La Gaceta, 2017)

### **CAPITULO III. METODOLOGIA**

El presente estudio, se realizó mediante la investigación de dos factores, siendo estos la satisfacción laboral y la motivación laboral, ambas metodologías se correlacionan significativamente ya que un empleado motivado a través de factores internos y externos a su trabajo también será un empleado satisfecho. La motivación genera un mayor compromiso por parte de los colaboradores en una organización y forja un desempeño laboral exitoso.

El proceso de análisis que se desarrolló durante esta investigación considera un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, ya que se utilizaron diferentes técnicas de recolección de datos, las cuales fueron útiles para conocer y entender todos los aspectos relevantes en este estudio realizado en la División de Policía Turística.

El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Hernandez Sampieri , 2010)

Se utilizaron fuentes de información primaria y secundarias, recolectando datos mediante la aplicación de encuestas y entrevistas al personal asignado a la División de Policía Turística en Francisco Morazán y Roatán, y considerando como fuentes secundarias los manuales e instructivos elaborados por oficiales de la Policía Nacional.

### **3.1 Satisfacción Laboral y Motivación Laboral**

#### **3.1.1 Tipo y nivel de investigación.**

La investigación sobre el clima organizacional en la División de Policía Turística tiene un enfoque cuantitativo-cualitativo, ya que para conocer el nivel de satisfacción laboral(cuantitativo) se analizaron estadísticas obtenidas a través del instrumento de recolección de datos y para la motivación laboral (cualitativo) no se hicieron análisis estadísticos, se basó en interpretación y análisis de datos obtenidos de la aplicación del instrumento a un grupo pequeño de personas.

El alcance de la investigación es de tipo exploratorio- explicativo y correlacional, se considera exploratorio porque se desea saber si los miembros de la policía turística tienen o no satisfacción laboral y si están o no motivados por sus superiores, anteriormente se han hecho estudios sobre satisfacción laboral en otras direcciones de la Policía Nacional, sin embargo no se ha desarrollado un estudio específico en la División de Turismo; explicativo porque describe las causas que generan la satisfacción laboral y como esta influye en el desempeño de las funciones asignadas a los miembros de esta unidad; es de tipo correlacional, tomando en cuenta que se establece una relación directa entre las variables de satisfacción y motivación laboral, analizando como influye una sobre la otra.

#### **3.1.2 Descripción del ámbito de la investigación**

La investigación sobre satisfacción y motivación laboral se realizó en la División de Policía Turística, la cual depende de la Dirección Nacional de Prevención y seguridad Comunitaria, aplicando el instrumento para recolección de datos a los miembros de esta unidad asignados en el departamento de Francisco Morazán en los destinos turísticos de Tegucigalpa, Valle de Ángeles y

Santa Lucía, así como los oficiales y agentes de policía que se encuentran asignados en la ciudad de Roatán, Islas de la Bahía.

### **3.1.3 Población y muestra.**

#### **Población**

La población de este estudio es los oficiales y agentes de la Policía Nacional de Honduras asignados a la División de Policía Turística, siendo en su totalidad 176 miembros a nivel nacional.

#### **Muestra**

Las investigadoras determinaron tomar una muestra no probabilística de 84 miembros asignados a la División de Turismo, entre los cuales se contabilizan cuatro oficiales y 80 agentes de la escala básica, considerando que la escala básica es la mayor fuerza de trabajo de la policía en general, los agentes que son parte de la muestra poseen mucha experiencia en el trabajo de seguridad turística y conocen a fondo la unidad, ya que casi la mitad de ellos están asignados en el principal destino turístico de Honduras como ser Roatán y el resto realiza sus funciones en Tegucigalpa, trabajando directamente con el alto mando de la Policía Turística.

La muestra incluye 48 miembros de la Policía Turística asignados al departamento de Francisco Morazán, distribuidos de la siguiente manera: 31 en Tegucigalpa, 10 en Valle de Ángeles y siete en Santa Lucía, el personal que labora en estos lugares tiene contacto directo con el jefe a nivel nacional, ya que la oficina principal está en la ciudad de Tegucigalpa y realizan una mayor diversidad de funciones en los diferentes puntos de interés turístico que se encuentran en estos destinos.

El personal asignado a la ciudad de Roatán en el departamento de Islas de la Bahía, el cual cuenta con 36 funcionarios policiales, se consideró como parte de la muestra por ser uno de los principales y más fuertes destinos turísticos del país, en el que diariamente se reciben turistas de todas partes del mundo.

Muestra no probabilística o dirigida es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. (Hernandez Sampieri , 2010)

### **3.1.4 Instrumento y técnica para la recolección de datos**

#### **Instrumento de investigación**

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario; utilizando preguntas cerradas para la metodología de satisfacción laboral, y dirigida a los agentes de policía miembros de la escala básica, las respuestas fueron delimitadas, quedando disponibles cinco opciones basadas en la escala de Likert.

En la recolección de datos sobre motivación laboral, el cuestionario se realizó con preguntas abiertas, dejando las respuestas a criterio de la persona entrevistada con el fin de conocer las acciones tomadas por los jefes de la Policía de Turismo para mantener motivado al personal de escala básica que tienen bajo su mando.

El cuestionario tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Las preguntas cerradas son

aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas, son más fáciles de codificar y analizar. (Hernandez Sampieri , 2010)

La escala de Likert es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem, reactivo, o también pregunta). (Fernandez Rios & Sanchez, 1997)

Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3	Alternativa 4	Alternativa 5
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Definitivamente sí	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
Completamente verdadero	Verdadero	Ni falso, ni verdadero	Falso	Completamente falso
Mucho	Bastante	Neutral	Un poco	No en lo absoluto

**Figura 4.** Opciones o puntos en las escalas Likert

**Fuente:** (Hernandez Sampieri , 2010)

### Técnica

Se utilizaron técnicas diferentes, una para cada metodología; en la investigación sobre satisfacción laboral dirigida a los miembros de la escala básica se utilizó una encuesta de 15 preguntas, la cual permitió obtener una investigación de tipo exploratorio y explicativo,



cuantificando estadísticas basadas en los resultados y conociendo sobre un tema que no había sido investigado antes en esta División de Policía Turística. (Ver anexo 1)

Para la investigación sobre motivación laboral se utilizó la entrevista como técnica de recolección de datos, la cual se aplicó a cuatro oficiales de policía asignados a la División de Turismo, los cuales se desempeñan como jefes, los resultados obtenidos de esta entrevista permitieron establecer cómo se correlacionan entre si las variables de satisfacción y motivación laboral. (Ver anexo 2)

### 3.1.5 Plan de recolección y procesamiento de datos

No	Actividad	Lugar	Fecha	Hora	Responsable
1	Aplicación de 28 encuestas y 3 entrevistas	Tegucigalpa F.M. Oficina de Turismo en Complejo Policial Casa Mata	26/2/2019	09:00	Yessenia Yakelin Gonzales
2	Aplicación de 10 encuestas	Valle de Ángeles F.M. Estación Policial	27/2/2019	09:00	Yessenia Yakelin Gonzales/ Edith Ondina Osorio
3	Aplicación de 7 encuestas	Santa Lucia F.M Estación Policial	27/2/2019	09:00	Yessenia Yakelin Gonzales/Edith Ondina Osorio
4	Aplicación de 35 encuestas y 1 entrevista vía teléfono	Roatán, Islas de la Bahía. Estación Policial	27/2/2019	09:00	Inspector de policía Pablo Rivera (encuestas) y Yessenia Gonzales (entrevista)

**Tabla 1.** Planificación para la recolección de datos

Los resultados obtenidos de la aplicación de encuesta se procesaron utilizando una hoja de cálculo de Excel, contabilizando así las estadísticas obtenidas por esta técnica de recolección de datos.

El procesamiento de los datos obtenidos de las entrevistas se hizo mediante una transcripción y resumen de estas, las cuales se desarrollaron a través de una grabación de voz, con el fin de optimizar tiempo y recursos.

## CAPITULO IV RESULTADOS Y ANALISIS

### 4.1 Antecedentes de la empresa.

#### 4.1.1 Breve descripción histórica

La policía de turismo surgió con el propósito de brindar seguridad a los turistas nacionales y extranjeros. En 1,998, se planteó por primera vez el proyecto, mismo que se concreta hasta enero del 2,002.

Dándole seguimiento a esta iniciativa se establece un convenio de colaboración interinstitucional que involucra a: Secretaria de Turismo, Secretaria de Seguridad, Corporaciones Municipales, Cámara de Turismo, Cámara de Comercio, e Instituto Hondureño de Antropología.

El proyecto nació en la ciudad de Tela, Atlántida, como proyecto piloto con 12 policías, los que fueron capacitados por la Policía Turística de Yucatán, México, en el área de turismo para brindar seguridad. Posteriormente el proyecto se amplió a otras ciudades.

### ORGANIGRAMA



## **MISIÓN**

Atender, informar, orientar y dar protección a los turistas nacionales y extranjeros que visiten los diferentes lugares turísticos del país. Así mismo, brindar seguridad a los sitios que representan el Patrimonio Cultural, Historia, Costumbres, Recursos Naturales y demás bondades turísticas de Honduras.

## **VISIÓN**

Convertirse para el año 2022, en una División de la Policía Nacional, técnica y especializada con capacidad de crear un ambiente de seguridad, paz y armonía para el turista nacional y extranjero con un enfoque comunitario, procurando que el país sea atractivo a la inversión de la industria turística. (Guerra, 2011)

### **4.1.2 Productos que elabora o servicios que ofrece.**

#### **Funciones de la Policía de Turismo.**

- Brindar seguridad y asistencia a turistas.
- Informar y orientar a los turistas.
- Seguridad a dignatarios y personajes internacionales.
- Supervisar y resguardar los establecimientos turísticos.
- Controlar y prevenir actividades fraudulentas a la industria turística.
- Asistir a turistas en accidentes, robos, desastres naturales o de salud.

- Dar seguridad en eventos especiales (ferias, conciertos, brigadas médicas, eventos deportivos, etc.). (Inestroza, 2002)

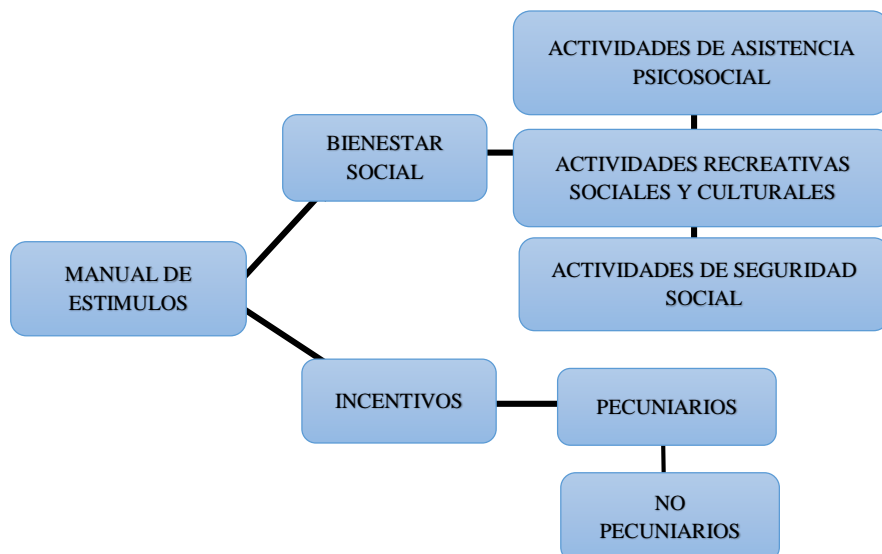
Estos servicios de seguridad se realizan en coordinación con otras direcciones de la Policía Nacional e Instituciones del estado, mediante patrullajes en radiopatrulla, motocicletas, bicicletas, Rinos, lancha y/o a pie. Los miembros de la policía turística tienen presencia en los centros comerciales, aeropuertos, complejos hoteleros, aduanas, playas, sitios arqueológicos, zonas de restaurantes y parques recreativos entre otros.

## **4.2 Proceso Actual**

### **4.2.1 Descripción de los procesos**

En la Dirección Nacional de Prevención y Seguridad Comunitaria, de la cual depende la División de Policía Turística, existe la unidad de bienestar social perteneciente al departamento de recursos humanos, bienestar social tiene entre sus funciones organizar y planificar anualmente actividades orientadas a la motivación del personal que labora en esta Dirección Policial.

El proceso de planificación de actividades anuales elaborado por la unidad de bienestar social es coordinado a través de un documento titulado “MANUAL DEL SISTEMA DE ESTÍMULOS PARA EL PERSONAL DE LA POLICÍA PREVENTIVA” el cual contiene las acciones de motivación de personal a realizarse durante el año en curso. Este manual de estímulos tiene la siguiente estructura:



**Figura 5.** Descripción de los procesos actuales para motivar al personal policial.

**Fuente:** Departamento de recursos humanos de la Dirección Nacional de Prevención y Seguridad Comunitaria.

Las actividades de asistencia psicosocial incluyen matrimonios y bautismos colectivos, visitas domiciliarias a miembros de la institución con problemas de salud y celebraciones religiosas; las actividades recreativas sociales y culturales incluyen tardes deportivas, viajes recreativos, feria gastronómica, celebración de fechas especiales y paseos de integración; luego están las actividades de seguridad social como ser seguro de vida, seguro hospitalario y campañas de prevención de enfermedades.

Los incentivos pecuniarios son reconocimientos económicos en efectivo o bonos redimibles en bienes y servicios; y los no pecuniarios se consideran como estímulos cuyo fin primordial es motivar a los integrantes de la institución mediante la premiación de desempeños exitosos a nivel individual y grupal, esto se hace a través de condecoraciones, medallas, menciones honoríficas, cartas de encomio y diplomas de reconocimiento.

Una vez autorizadas por la Dirección General, cada una de las actividades mencionadas anteriormente se coordina a través de instructivos; este es un documento oficial en el que se establecen las directrices y lineamientos referentes a la ejecución de cualquier evento que se pretende realizar, lo hace el departamento de bienestar social y luego pasa a finanzas de la Secretaría General para elaborar un presupuesto y tomar las decisiones que incluyen aspectos económicos, luego es socializado en los diferentes mandos intermedios hasta obtener el visto bueno del Director General de la Policía Nacional.

#### **4.2.2 Análisis de personal.**

El manual de estímulos es de aplicación general para todas las divisiones y unidades policiales que pertenecen a la Dirección de Policía Preventiva, no está dirigido a la División de Policía de Turismo, los cuales en muchas ocasiones son excluidos de estas actividades, por motivos de sus funciones y lugares de asignación, esto ha provocado su inconformidad y apatía al desarrollo de estas.

La División de Policía Turística, por no tener la categoría de dirección nacional no cuenta con su propio presupuesto, sino que depende de las decisiones emanadas por un ente superior, lo cual impide desarrollar actividades de motivación y satisfacción laboral a lo interno de la unidad, esto influye directamente en la actitud de los agentes policiales, ya que pocas veces se benefician de las actividades ejecutadas

### **4.3 Método de medición a ser aplicado**

#### **4.3.1 Justificación**

El presente trabajo de investigación muestra información obtenida de una recolección de datos realizada mediante cuestionarios, los cuales fueron aplicados a los agentes de la División de Policía Turística a través de encuestas, se decidió utilizar este método, porque accede a información real, puntos de vista y criterios personales de cada uno de los encuestados con relación a su entorno laboral, el análisis de estos datos permitió medir el nivel de satisfacción laboral que existe en la policía de turismo.

Este método dio lugar a conocer aspectos internos de la unidad policial, midiendo variables como la comunicación, capacitaciones que reciben los agentes, horarios de trabajo, incentivos, estado de instalaciones físicas y salarios.

A los jefes se les realizó entrevistas, buscando conocer variables como: las acciones que toman los altos mandos para mantener motivado al personal bajo su cargo, factores en los que se basan las asignaciones de los agentes policiales, el perfil profesional de los policías de turismo y los beneficios que estos reciben. Las entrevistas se consideran un valioso instrumento de recolección de datos ya que proporcionan información de fuentes primarias, siendo estas personas las que más conocen sobre el tema investigado, debido a su experiencia en esta unidad policial.

#### **4.3.2 Aplicación**

La aplicación de encuestas y entrevistas se realizó en base a la planificación establecida en el capítulo III de Metodología, aplicadas los días 26 y 27 de febrero en las diferentes estaciones



policiales de Tegucigalpa (28 encuestas), Valle de Ángeles (10 encuestas) y Santa Lucía (7 encuestas), F.M., bajo la responsabilidad de Ondina Osorio y Yessenia Gonzales.

Cabe mencionar que por motivos de trabajo y tiempo dos de las cuatro entrevistas realizadas se hicieron mediante vía telefónica, una de estas fue aplicada al jefe de la Policía Turística de Roatán, Islas de la Bahía y la otra a una señora oficial asignada a Tegucigalpa, F.M.

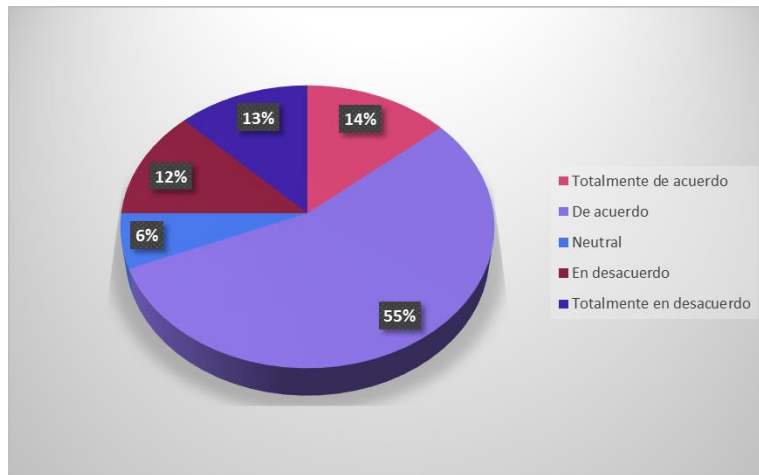
Las 35 encuestas de Roatán, Islas de la Bahía fueron aplicadas el día 27 de febrero por el sub Inspector de Policía Pablo Rivera, quien desempeña funciones de jefe en esta unidad policial en la ciudad de Roatán.

#### **4.3.3 Resultados**

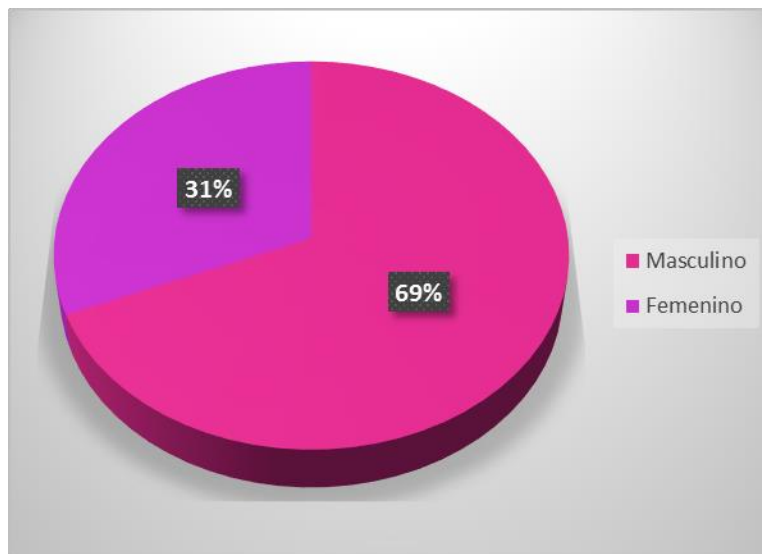
Para dar respuesta a las preguntas de investigación y conocer la percepción que tienen los miembros de la División de Policía Turística sobre este estudio, se aplicó una encuesta a 80 miembros de la escala básica distribuidos en Tegucigalpa, Valle de Ángeles y Santa Lucía, en el departamento de Francisco Morazán y Roatán, en Islas de la Bahía. Tomando en cuenta datos generales como ser edad, género, lugar de residencia y tiempo de pertenecer a la División de Policía Turística.

A continuación, se presenta la información general de los agentes policiales, así como los resultados y su interpretación mediante gráficos.

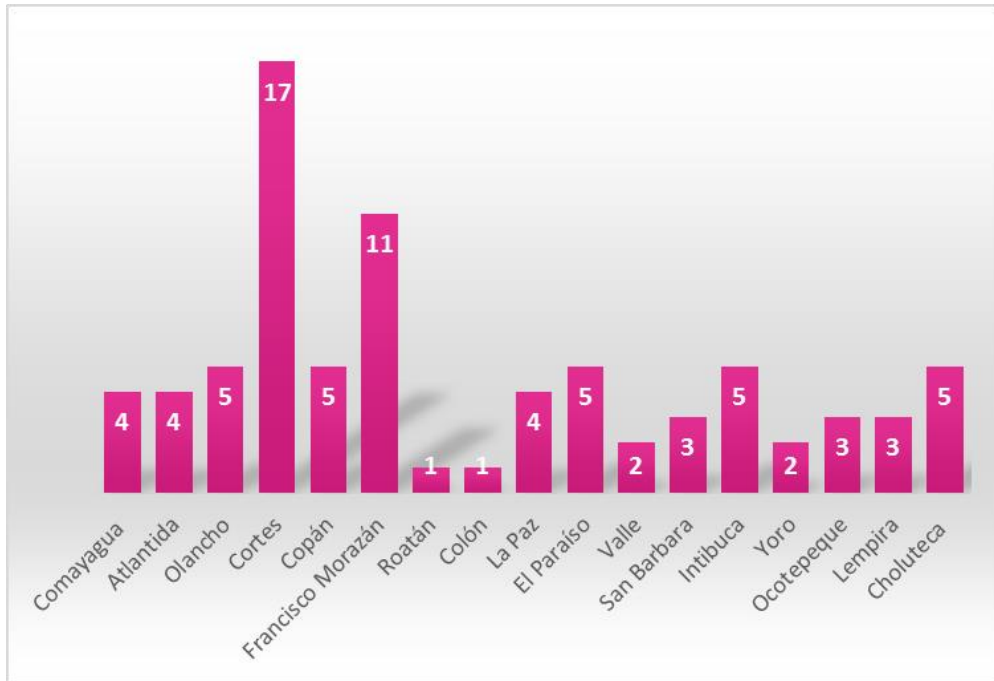
**Datos generales:**



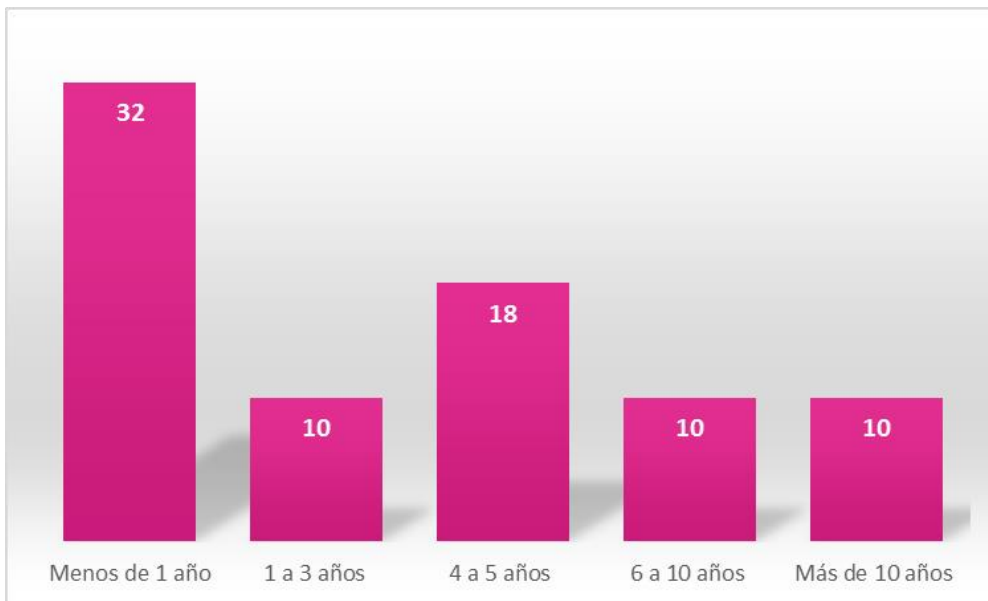
**Gráfico 1. Edad**



**Gráfico 2. Género**



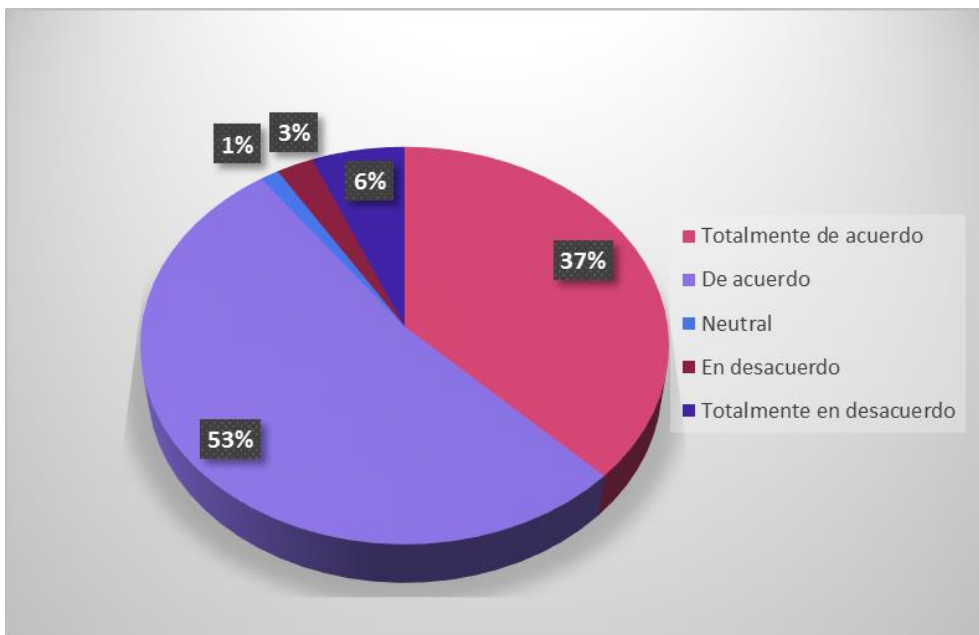
**Gráfico 3.** Lugar de residencia



**Gráfico 4.** Tiempo de pertenecer a la División de Policía Turística.

En los resultados obtenidos de las preguntas sobre datos generales de los miembros de la División de Policía Turística, se observa que la mayoría de ellos reside en los departamentos de Francisco Morazán y Cortes, sus edades están entre 19 y 29 años y tienen menos de un año de pertenecer a esta unidad.

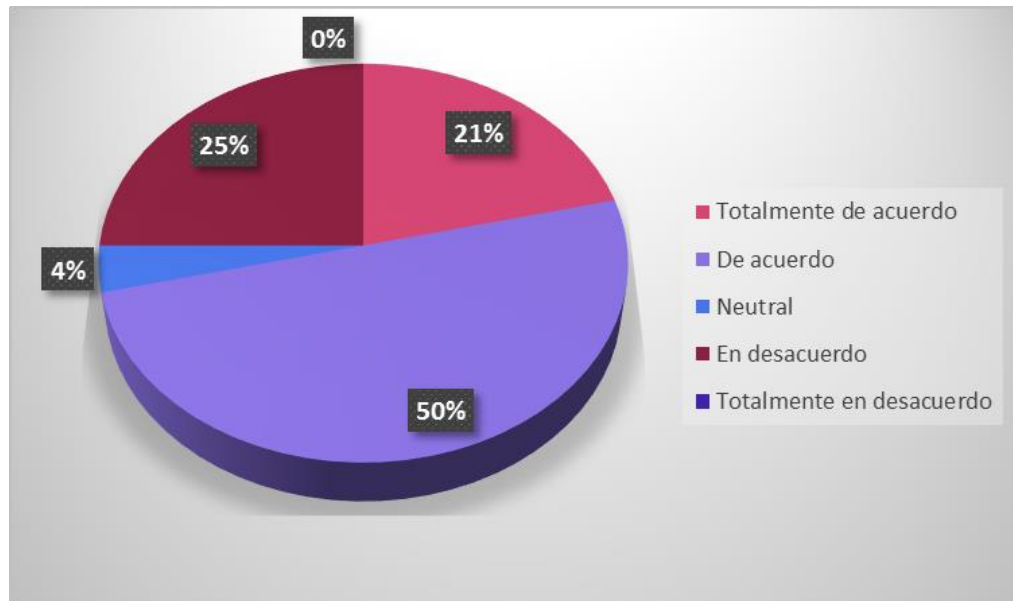
**Agentes de policía que conocen la misión y la visión de la División de Policía Turística:**



**Gráfico 5.** Policias que conocen la misión y visión de la División de Policía Turística

Se puede observar que el 90% de los miembros de la Policía Turística conocen la visión y misión, por lo tanto, tienen clara la proyección a largo plazo de la unidad. También se refleja que un 10% de los miembros no la conocen, esto indica que este pequeño segmento no está totalmente comprometido con la Institución Policial.

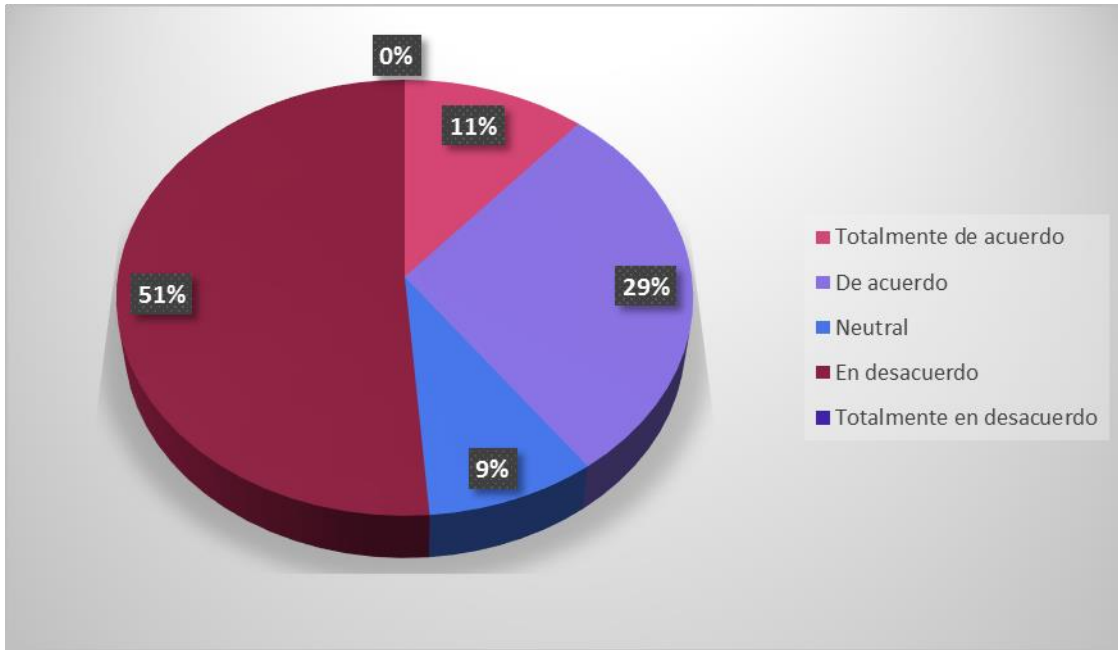
**Agentes que consideran que tienen oportunidad de crecer profesionalmente dentro de la institución.**



**Gráfico 6.** La Institución le brinda oportunidades de seguir creciendo profesionalmente.

Se observa que un 70% de los encuestados opinan que la Institución les brinda la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente, este dato refleja que existe satisfacción en este aspecto de superación profesional, ya que dentro de la escala básica pueden obtener ascensos al grado inmediato superior.

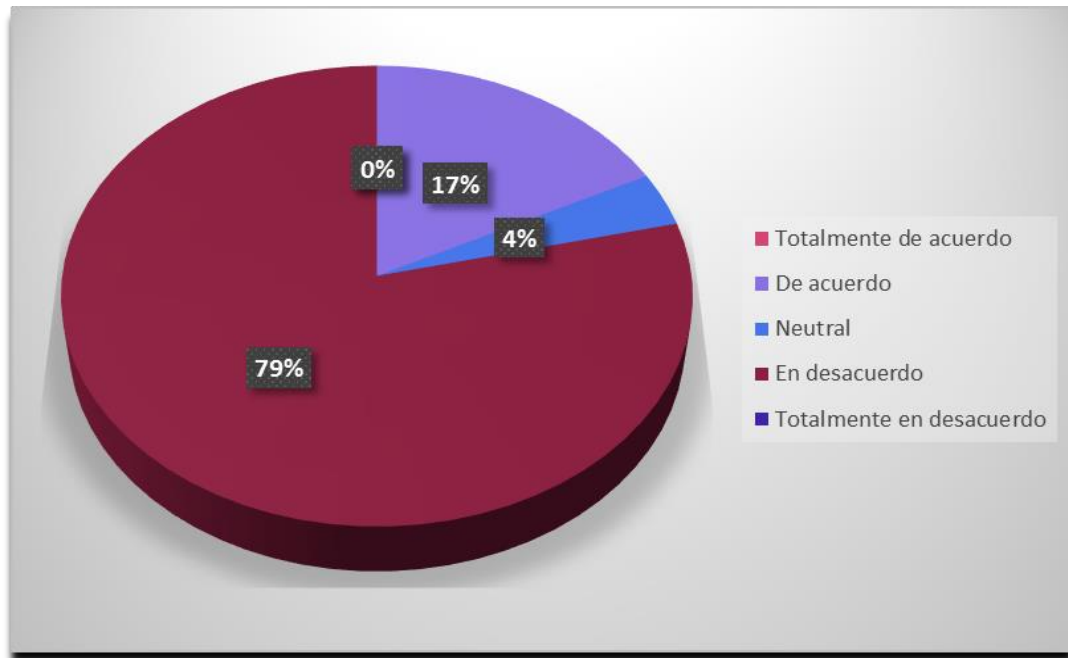
## Funciones y responsabilidades de trabajo definidas



**Gráfico 7.** Las funciones y responsabilidades de trabajo están bien definidas.

En la gráfica se observa que el 51% de los policías opinan que las funciones y responsabilidades de trabajo no están definidas, debido a que en muchos lugares realizan actividades ajenas a su asignación como policías de turismo, lo cual es un aspecto negativo para la satisfacción laboral dentro de la Policía Turística.

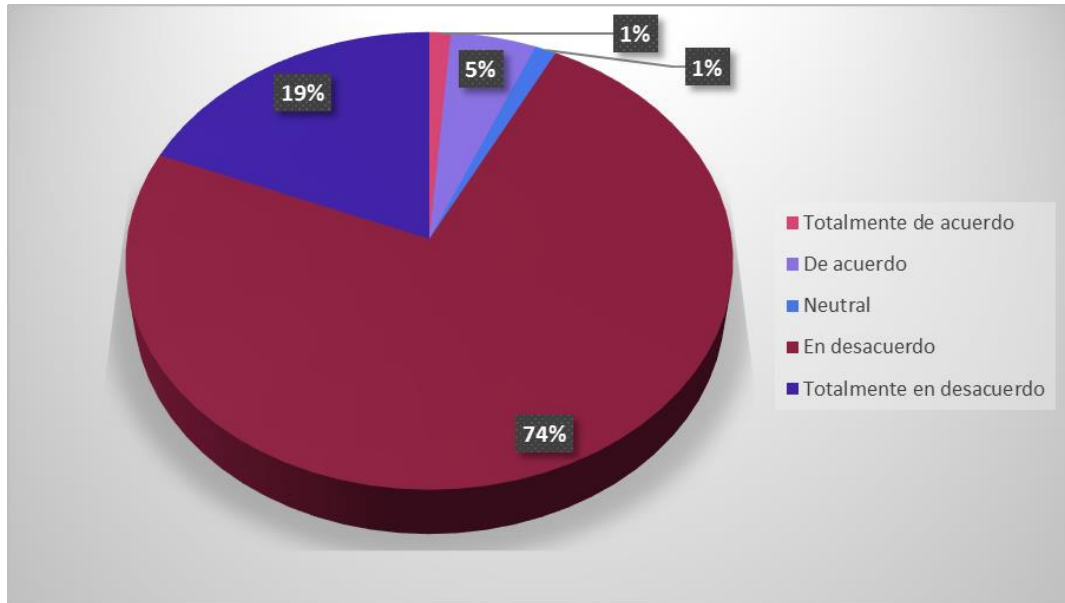
### Salario de acuerdo a las funciones que desempeñan los agentes policiales.



**Gráfico 8.** El salario que recibe va de acorde a las funciones que desempeña.

Se observa que actualmente en la División de Policía Turística existe una insatisfacción por el salario que cada uno de sus miembros recibe, el 79% de los policías se encuentran en desacuerdo con su salario, ya que no está de acorde a las funciones que realizan dentro de la institución generando una desmotivación, asimismo; un porcentaje similar se reflejó al preguntar si sus funciones están bien definidas dentro de la organización.

## Horario de trabajo justo

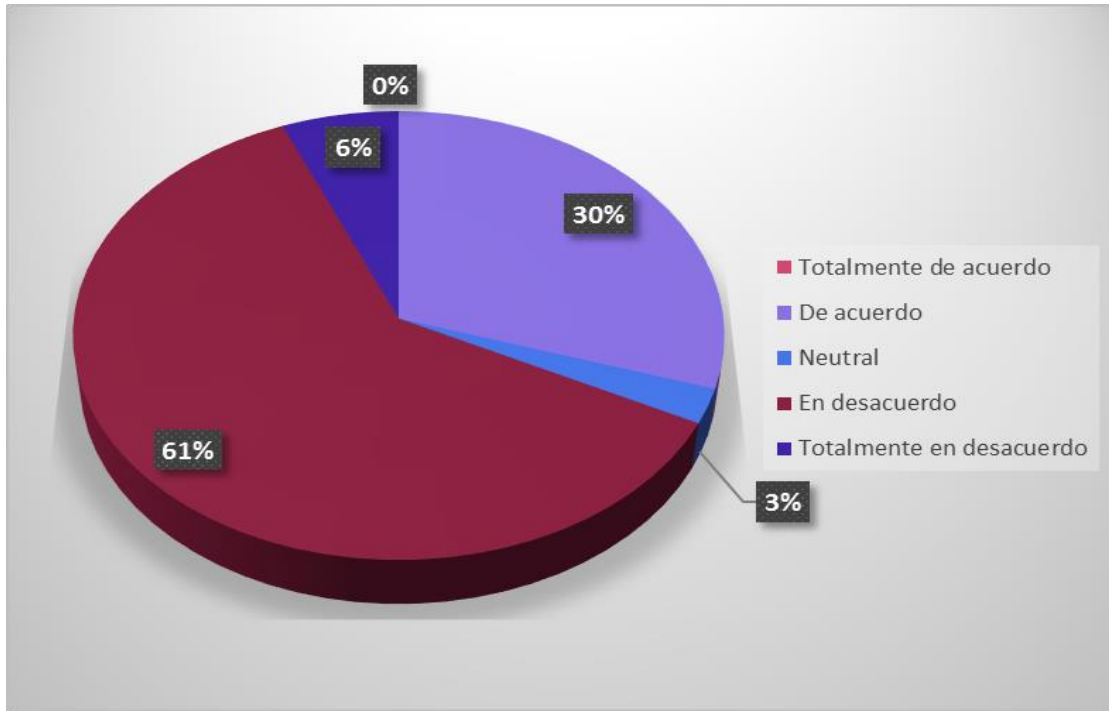


**Gráfico 9.** Considera justo su horario de trabajo.

Se observa que en su mayoría el 73% dentro de la División de Policía Turística no considera justo su horario de trabajo, lo cual se puede relacionar con el gráfico 3 el cual refleja que las funciones de trabajo no están bien definidas dentro de esta unidad policial, y debido a esto son asignados a realizar labores extras lo cual aumenta su carga laboral.



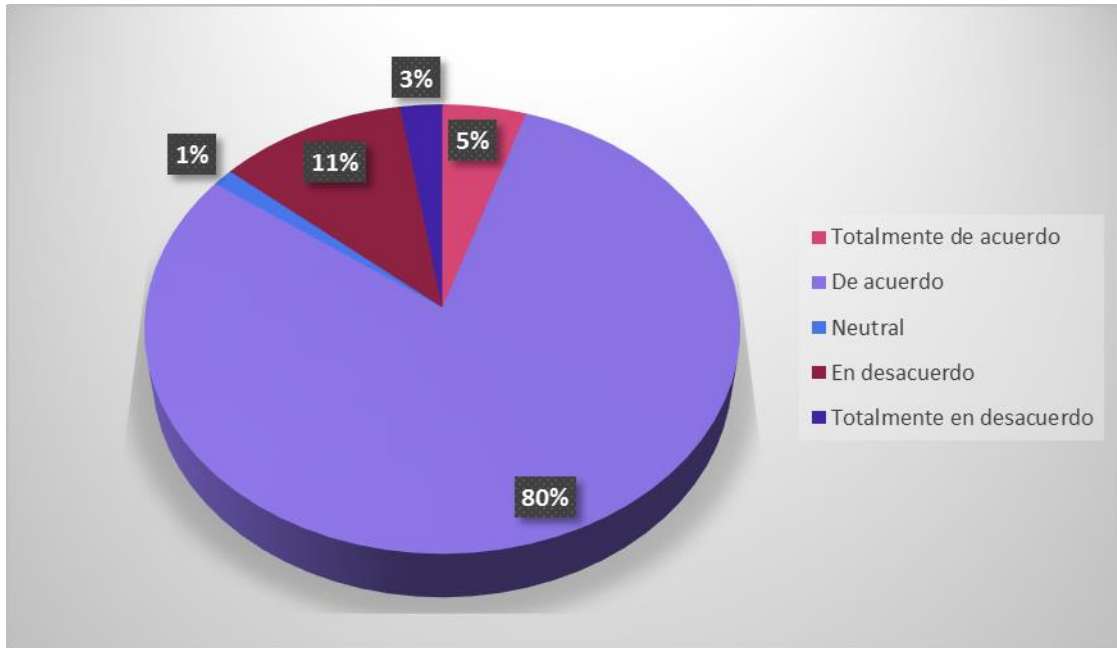
### Instalaciones físicas adecuadas:



**Gráfico 10.** Instalaciones físicas adecuadas en su lugar de trabajo.

En la gráfica se observa que existe una insatisfacción en los miembros de la División de Policía Turística en cuanto a las instalaciones físicas de su área de trabajo, reflejando que el 61% de ellos no se sienten cómodos en ella. Las instalaciones físicas constituyen un elemento fundamental en el rendimiento y desarrollo de las tareas, siendo un factor importante en la satisfacción laboral.

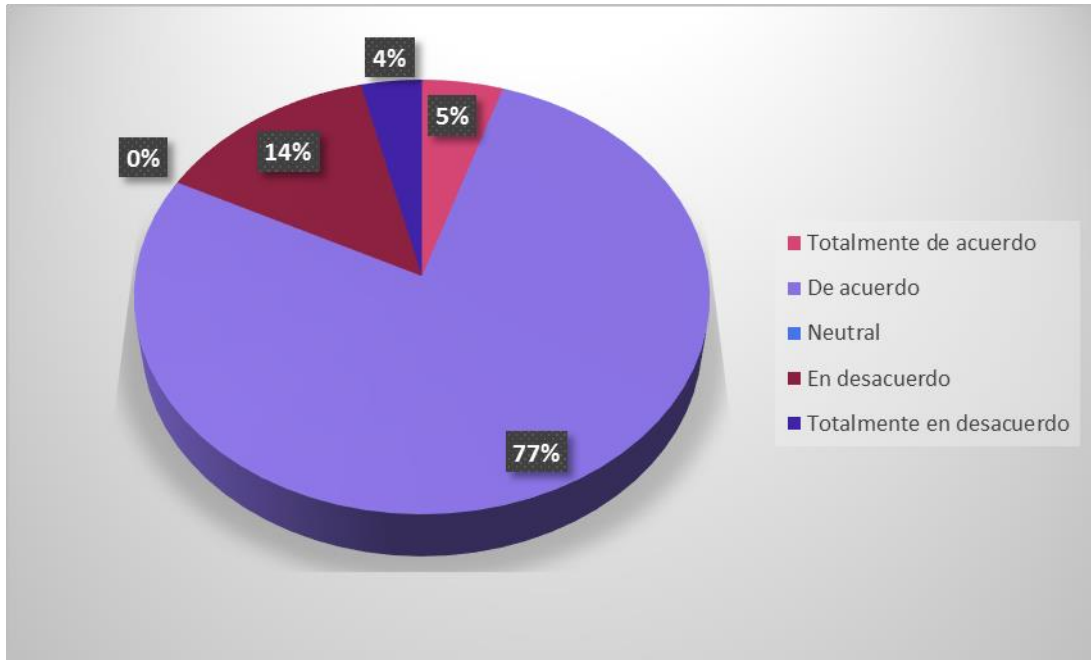
**Se le proporciona el equipo de trabajo necesario.**



**Gráfico 11.** La institución le proporciona el equipo de trabajo que el puesto requiere.

El 80% de la población encuestada manifiesta que se les brinda el equipo de trabajo requerido para realizar sus funciones, siendo este la indumentaria policial que cada uno de ellos necesita según su puesto de trabajo, esto es un factor que incide positivamente en la satisfacción laboral dentro de la División de Policía Turística.

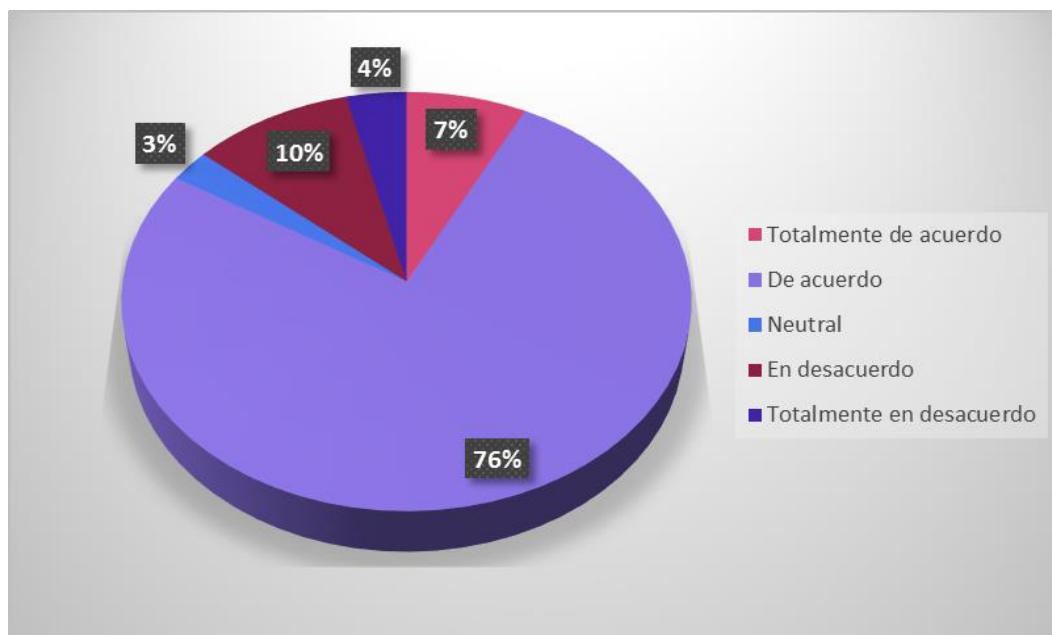
### Comunicación con los superiores:



**Gráfico 12.** Policías que consideran que existe una buena comunicación con sus superiores.

Un 77% de los agentes policiales están satisfechos con la comunicación que tienen con sus jefes, lo cual es positivo para la División de Policía Turística, ya que una comunicación efectiva dentro de la institución es una base fundamental para el desarrollo de las funciones asignadas a cada uno de sus miembros.

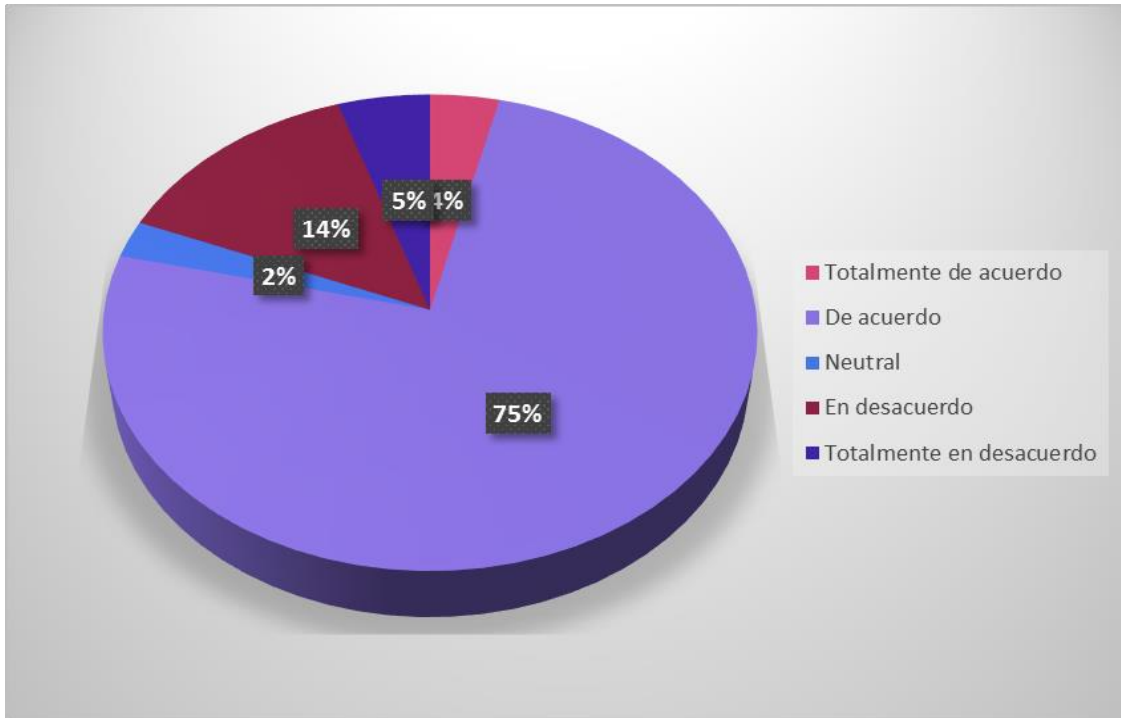
### Llamados de atención de manera profesional:



**Gráfico 13.** Agentes de policía que consideran que se les llama la atención de forma profesional.

Los miembros de la División de Policía Turística se encuentran de acuerdo en un 76% que, al momento de llamarles la atención, sus superiores lo hacen de manera profesional, esto se relaciona con el gráfico anterior donde se reflejaba en un 77% de la población manifiesta que existe una comunicación eficaz con sus superiores. Estos resultados muestran un alto nivel de satisfacción dentro de la División de Policía Turística en relación a la comunicación con los jefes de la unidad.

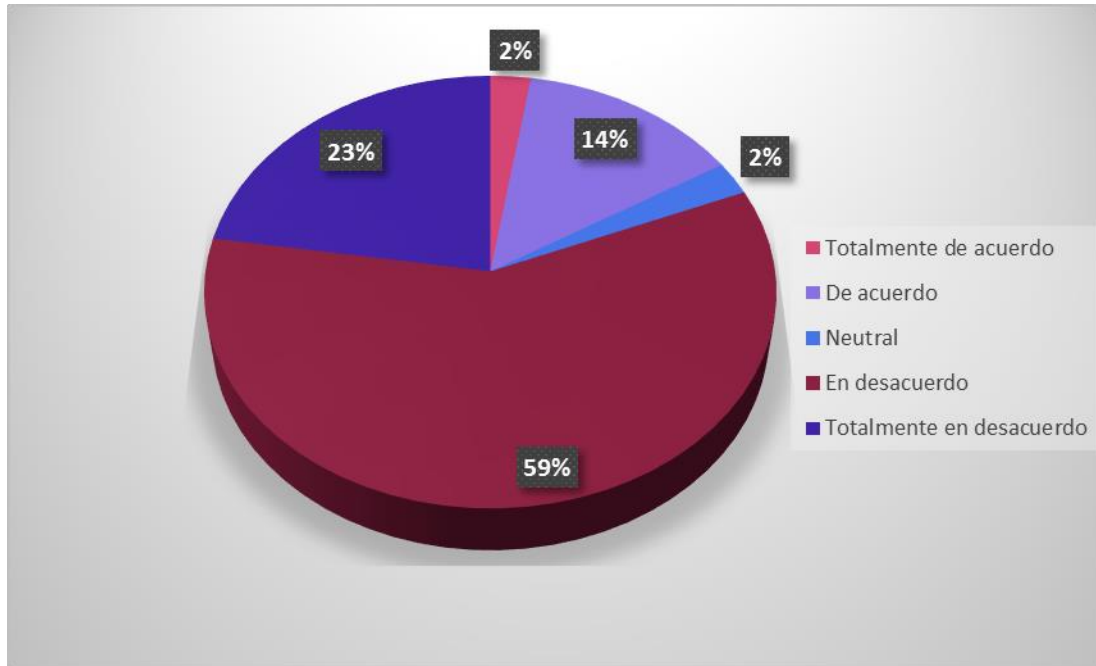
### Se promueve el trabajo en equipo:



**Gráfico 14.** Considera que los jefes promueven el trabajo en equipo.

El 75% de los agentes asignados a la policía turística consideran que dentro de la unidad se promueve el trabajo en equipo, estos resultados están relacionados con las dos variables anteriores, las cuales están enfocadas en la comunicación dentro de la División de turismo, siendo este otro factor positivo dentro de esta unidad de policía.

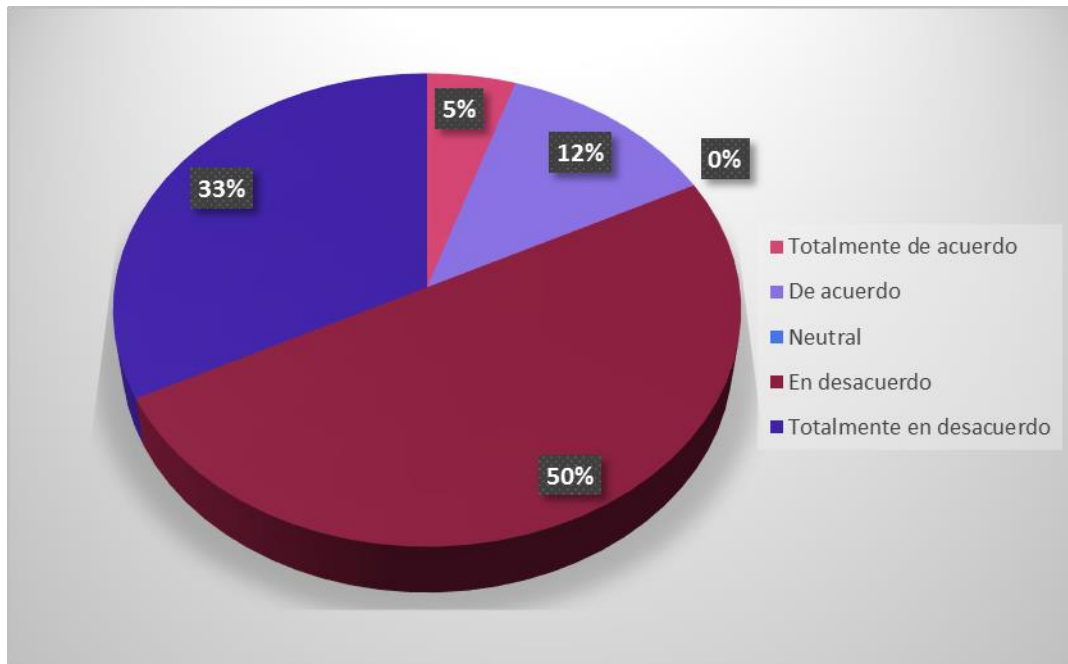
**Capacitaciones enfocadas a mejorar el trabajo policial:**



**Gráfico 15.** Capacitaciones recibidas para mejorar en el cumplimiento del trabajo.

La mayoría de agentes policiales consideran que no reciben capacitaciones orientadas a mejorar su desempeño laboral, esto se ve reflejado en el 61% de los encuestados los cuales muestran una insatisfacción en este aspecto, siendo un aporte negativo para la División de Policía Turística.

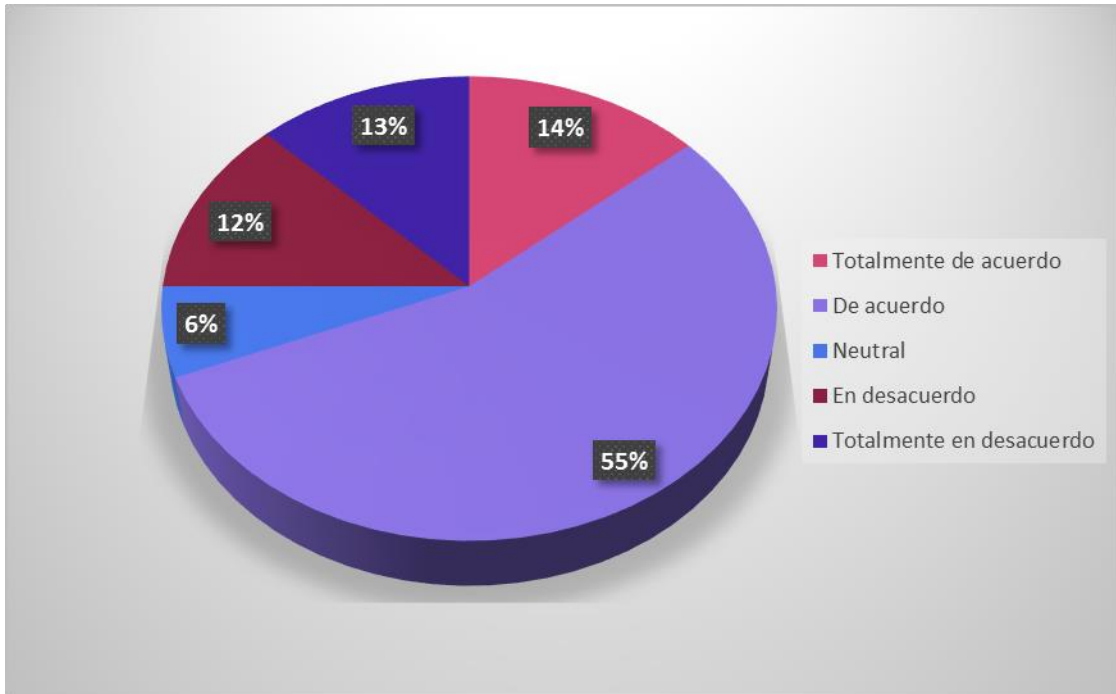
### Asignación de trabajo próximo a su lugar de residencia:



**Gráfico 16.** Su lugar de trabajo es cercano a su lugar de residencia.

Una de las principales causas de la insatisfacción laboral dentro de la Policía Turística es la asignación de los agentes a lugares alejados de su lugar de residencia, como se refleja en la gráfica el 83% de la población encuestada muestra inconformidad en este aspecto, esto se relaciona con su horario de trabajo no adecuado y el bajo salario que reciben.

**Le gustaría pertenecer a otra unidad policial:**

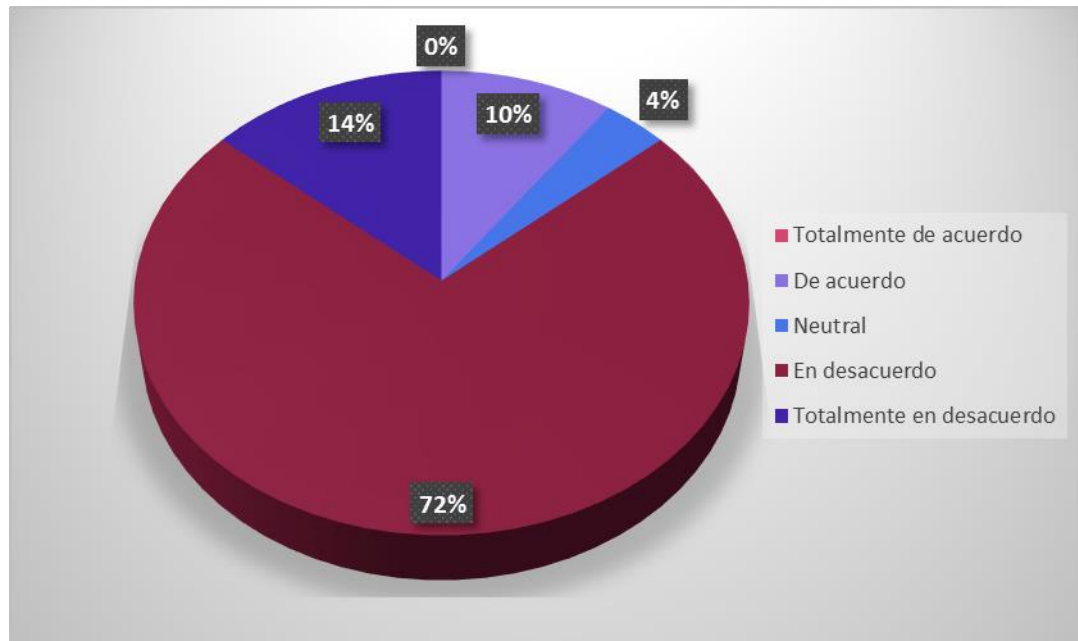


**Gráfico 17.** Le gustaría pertenecer a otra unidad policial, diferente a la División de Policía Turística.

El 69% de los agentes policiales no se sienten satisfechos dentro de esta unidad policial, son varios los factores que inciden para que los miembros de la Policía de turismo quieran ser trasladados a otras direcciones de la Policía Nacional, entre estos factores se pueden observar bajos salarios, funciones no definidas, horarios no establecidos y otras variables que se pueden observar en los gráficos anteriores.



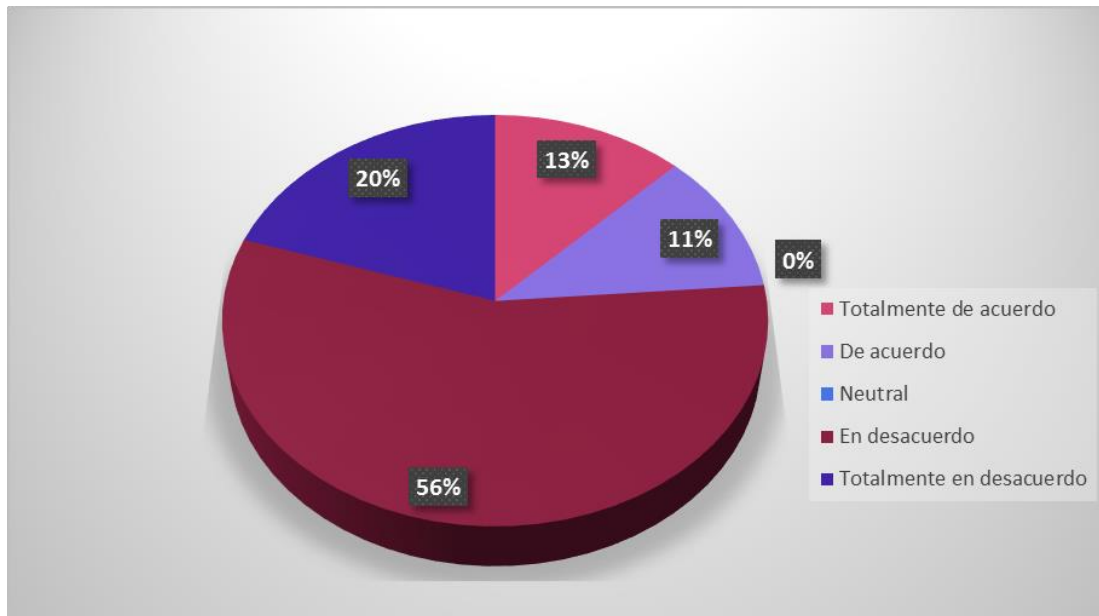
### Incentivos no económicos ofrecidos por la División de Policía Turística:



**Gráfico 18.** La institución le brinda incentivos no económicos.

Los incentivos proponen estimular a los trabajadores para que su desempeño sea mayor en las actividades que realizan, estos mismo van fuera de su salario y horas laborales. Se observa que dentro de la División de Policía Turística el 86% de sus miembros no reciben incentivos no económicos, como ser viajes de recreación, días libres entre semanas y/o celebración de fechas especiales, esto refleja una desmotivación en los agentes policiales generando insatisfacción laboral.

### Las opiniones son tomadas en cuenta:



**Gráfico 19.** Las opiniones son escuchadas al momento de tomar decisiones sobre asuntos relacionados al trabajo.

Un 76% de los policías manifiesta que sus opiniones no son tomadas en cuenta al momento de tomar decisiones sobre asuntos que están relacionados al trabajo. Estos resultados contrastan con la buena comunicación que existe dentro de la División de Turismo, pero se considera razonable en virtud que por ser una institución armada es de naturaleza vertical, regida por una ley especial, que decreta el cumplimiento de las ordenes.

#### **4.4 Análisis de los resultados**

##### **Encuestas.**

Las encuestas aplicadas a los agentes de policía turística proporcionaron resultados importantes que permitieron conocer aspectos positivos y negativos que influyen en el nivel de satisfacción laboral a lo interno de la unidad.

Uno de los principales aspectos que sobresalen en los resultados de esta investigación, es la comunicación efectiva que existe entre superiores y subalternos, lo cual genera cierto grado de admiración, ya que se conoce sobre la disciplina con la que son formados los agentes y oficiales de policía, la cual les da lineamientos precisos relacionados a la comunicación con sus superiores, la cual se considera vertical por el nivel de jerarquía que existe dentro de la institución.

Otra variable que brindo resultados positivos es el fomento del trabajo en equipo, debido a la diversidad de funciones que se asignan a todos los miembros de la Policía Nacional, se entiende que estas deben ser llevadas a cabo en equipos de trabajo, en este variable influye la dotación de la indumentaria y herramientas policiales de trabajo, las cuales son necesarias para el desarrollo de sus múltiples actividades.

La oportunidad de crecimiento profesional es una de las principales motivaciones que existe en esta institución, ya que existen cursos que les permiten a los agentes ser promovidos al grado inmediato superior dentro de la escala básica, desafortunadamente no todos los agentes pueden optar a recibir estos cursos, ya que para ello deben cumplir con ciertos requisitos, como

antigüedad de trabajo mayor de 3 años, un récord disciplinario integro, aprobar un pensum académico y saludables condiciones físicas y mentales.

De la investigación realizada se pueden valorar ciertos aspectos negativos que influyen en la motivación y satisfacción laboral del personal asignado a la División de Turismo, y que da lugar a una excesiva rotación de personal, esto se pudo verificar en la interrogante No 13 de la encuesta, donde se refleja que un 69% de los agentes, desean pertenecer a otra unidad policial, esto genera inestabilidad y poco compromiso por parte de ellos al momento de ejercer sus funciones laborales.

### **Entrevistas**

Adicional a las encuestas aplicadas a los miembros de la escala básica de la policía de turismo se entrevistó a la señora jefa a nivel nacional de la Policía Turística y a los tres miembros de los mandos intermedios, con el fin de enriquecer la investigación con las opiniones y experiencias de estas personas que son quienes dirigen el funcionamiento de la unidad. Para efectos de seguridad y confidencialidad de los entrevistados se omiten sus nombres.

De acuerdo con las opiniones de los entrevistados las cuales coinciden entre sí, se pueden mencionar los siguientes aspectos relevantes:

El principal problema que se da entre los agentes de policía bajo su mando, se encuentran las quejas por desacuerdos al momento de ejercer funciones extras a las asignadas.

Los agentes de policía reciben beneficios sociales como ser seguro de vida, seguro médico, alimentación, dotación de uniformes y alojamiento en las diferentes instalaciones policiales donde son asignados; en fechas especiales como ser semana santa y feriado morazanico se les da un bono, es algo simbólico, pero comparado con la carga laboral que tienen en esas fechas, se considera poco.

Se cuenta con un perfil profesional establecido el cual incluye los siguientes aspectos: apto física y mentalmente, disciplinado, con capacidad profesional, Responsable, manejo básico del idioma inglés, Conocedor de historia y cultura turística de Honduras, sociable, dinámico, que tenga ética profesional, buena presentación, amable, que conozca sobre la Legislación Hondureña; en muy pocas ocasiones este perfil se cumple, ya que las asignaciones las hacen directamente de la Secretaria de Seguridad, sin tomar en cuenta las pruebas de aptitud que la División de Turismo aplica anticipadamente a los aspirantes del Instituto Técnico Policial.

La asignación de personal no se realiza mediante ninguna planificación, sino en base a las necesidades de trabajo que existen en los diferentes lugares turísticos donde tiene presencia la División de policía turística, pero les gustaría contar con más recurso humano que les permita asignar al personal en base a otros aspectos como ser su lugar de residencia y perfil profesional de los agentes., la División de Policía Turística en conjunto con la psicóloga de la Unidad de Genero, realiza pruebas de actitud con el fin de perfilar policías para esta unidad, pero estos resultados pocas veces son tomados en cuenta al momento de elaborar acuerdos de asignación.

Existe una planificación orientada a motivar el personal de la escala básica, pero es difícil incluir a los policías de turismo, ya que este plan está dirigido a todos los miembros de la policía preventiva, a nivel nacional, muchas veces las actividades son desarrolladas en temporadas donde los agentes de turismo están empeñados en funciones de trabajo.

El no contar con un presupuesto propio impide realizar actividades motivacionales, pocas veces se pueden hacer reuniones o viajes a lo interno de la unidad, recibiendo apoyo de la Dirección General, pero la mayoría de los gastos son sufragados por los mismos agentes de policía que asisten a estos eventos.

Luego de analizar los resultados obtenidos a través de la encuesta y la entrevista se concluye que en la División de Policía Turística de Francisco Morazán e Islas de la Bahía existe un bajo nivel de satisfacción y motivación laboral, esto se debe a diferentes aspectos negativos los cuales se conocieron por medio de los instrumentos de investigación, entre estos aspectos se pueden mencionar las funciones y responsabilidades no definidas, bajo salario, excesivo horario de trabajo, instalaciones físicas no adecuadas, falta de capacitación en el área de seguridad turística, asignaciones retiradas a su lugar de residencia, falta de incentivos no económicos y no se toman en cuenta las opiniones de los agentes a la hora de tomar decisiones relacionadas con el trabajo.

#### **4.5 Propuesta de mejora.**

Luego de realizar la investigación sobre el nivel de satisfacción y motivación laboral que existe en la División de Policía Turística, se realizó la siguiente propuesta de mejora la cual se elaboró tomando como referencia el manual motivacional ya existente en la Dirección Nacional de Prevención y Seguridad Comunitaria.

Siendo esta propuesta para uso exclusivo de la División de Turismo, como toda actividad realizada por las unidades y divisiones policiales, este manual debe ser socializado en primer lugar con la Señora jefe de la Policía Turística, el Señor Director de la Policía Preventiva y luego con el Director General de la Policía Nacional, a fin de recibir la autorización para desarrollar las acciones propuestas, así mismo recibir la asignación de presupuesto a la División de Policía Turística, el cual será otorgado por la Dirección de Finanzas de la Policía Nacional a través del departamento de bienestar social.

#### **➤ Evaluación del desempeño**

Evaluar cada anualmente el desempeño laboral de los miembros de la escala básica de la División de Policía Turística, con el propósito de conocer su rendimiento. La herramienta para evaluar el desempeño se elaboró tomando como referencia los formatos existentes en otras direcciones y unidades policiales, el formato contiene 10 interrogantes cada una con un valor de 10 puntos, siendo 10% la calificación mayor, para un total de 100%, los agentes que obtengan una calificación menor al 70% serán considerados con bajo rendimiento laboral. (Ver herramienta de evaluación en el anexo No.5)

➤ **Capacitación**

En base a los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño se planificarán y se desarrollarán capacitaciones para reforzar y mejorar los aspectos en los que estén fallando los miembros de la Policía Turística.

➤ **Distribución adecuada del personal**

Evaluar de forma adecuada el lugar de residencia y de asignación que tienen los agentes policiales, con el fin de distribuir el personal en lugares próximos a su lugar de residencia, minimizando los costos de traslado y dándoles la oportunidad a estos agentes de tener más tiempo de convivencia familiar durante sus fines de semana libre.

➤ **Instalaciones Físicas adecuadas**

Mejorar las condiciones físicas de las instalaciones relacionadas con el espacio de trabajo y descanso (dormitorios, comedor y oficinas).

➤ **Establecer Horarios de trabajo**

Incluir descansos intermedios después de cada jornada laboral la cual debe tener un máximo de 12 horas diarias, así como un fin de semana de por medio para que puedan viajar a sus lugares de residencia.

➤ **Bonificación económica**

Otorgar un bono económico a los miembros de la Policía Turística, cuya evaluación anual de desempeño obtenga una nota igual o mayor al 70%, esto servirá como un incentivo



y un reto para los miembros que no obtengan esta calificación, esperando que mejoren su rendimiento laboral para el siguiente año.

➤ **Definición de funciones**

Los jefes de la Policía Turística deben conocer y respetar las funciones asignadas a los miembros de esta División, con el fin de brindar un mejor servicio a los turistas y evitar posibles conflictos y problemas legales por desarrollar funciones que no sean las asignadas a esta unidad policial.

## **4.6 Implementación de los cambios**

### **4.6.1 Cronograma de aplicación**

La siguiente programación está diseñada para ser socializada con las diferentes autoridades de la Policía Nacional, siguiendo el orden jerárquico establecido.

La primera reunión se desarrollará con la señora jefa de la Policía Turística quien será la responsable de socializar con sus superiores, una vez aprobado en las primeras 3 reuniones, esta propuesta debe ser socializada con la dirección de finanzas quien será la responsable de asignar el presupuesto correspondiente a la División de Policía Turística a través del departamento de Bienestar Social de la Policía Preventiva.

<b>Cronograma de Aplicación de la Propuesta</b>		Junio (2019)				Julio (2019)				Enero (2020)			
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Reunión con la señora Jefa de la Policía Turística												
2	Reunión con el señor Director de Policía Preventiva												
3	Reunión con el Director General de la Policía Nacional												
4	Reunión con el Director de Finanzas de la Policía Nacional												
5	Reunión con la División de Bienestar Social												
6	Reunión con los jefes de las unidades departamentales de Policía Turística												
7	Implementación de la propuesta												

**Tabla 2.** Cronograma de aplicación de propuesta.

#### 4.6.2 Detalle de cambios y responsable de su ejecución.

El principal cambio que tendrá esta propuesta es que su aplicación está dirigida especialmente a los miembros de la División de Policía Turística, buscando cambios a lo interno de la unidad como ser la satisfacción de sus miembros y haciendo que se sientan comprometidos a cumplir con las responsabilidades que se les asignan.

Las actividades a realizar para socializar e implementar la propuesta se describen a continuación:

- Reunión con la señora jefa de la División de Policía Turística: para presentar la propuesta, serán responsables de concertar la cita y socializar la propuesta las licenciadas Yessenia Gonzales y Ondina Osorio.
- Reunión con el Director de la Policía Preventiva: La jefa de la Policía Turística será responsable de concertar una cita con el señor director de la Policía Preventiva, con el objeto de socializar la propuesta y recibir el visto bueno de la misma.
- Reunión con el señor Director General de la Policía Nacional: La señora jefa de la Policía Turística a través del Director de la Policía Preventiva, solicitara una reunión de trabajo

con el señor Director General de la Policía Nacional, con el fin de socializar y recibir el visto bueno para ejecutar la propuesta.

➤ Reunión con el Director de Finanzas de la Policía Nacional: La señora jefa de la policía turística con la autorización del Director General solicitara una reunión con el señor Director de Finanzas de la Policía Nacional con el fin de establecer el presupuesto adecuado para el desarrollo de las actividades propuestas.

➤ Reunión con el jefe del departamento de bienestar social: Una vez establecido y aprobado el presupuesto por el Director de Finanzas, la señora jefa de la policía turística coordinara una reunión con el jefe de bienestar social de la Policía Preventiva con el propósito de establecer y ejecutar las actividades propuestas para mejorar la satisfacción y desempeño laboral de los policías de turismo.

➤ Reunión con el personal de oficiales y jefes de la División de Turismo: la señora jefa de la policía turística convocara al personal de oficiales y escala básica con el fin de socializar la propuesta y darle cumplimiento a la misma, la misma actividad se debe desarrollar en las diferentes jefaturas departamentales donde hay presencia de la policía turística siendo encargados de esta actividad los jefes de turismo asignados en estas jefaturas.

➤ Implementación de la propuesta: será responsable la señora jefa de policía turística a nivel nacional con el apoyo de su equipo de oficiales y personal auxiliar, en coordinación con el departamento de bienestar social, y se iniciará a partir del mes de enero del año 2020.

### 4.6.3 Presupuesto

#### Presupuesto para la socialización de la Propuesta

Está orientado a la socialización y autorización de la propuesta, la cual se debe socializar con las autoridades correspondientes quienes serán las encargadas de aprobar y asignar el presupuesto para su ejecución.

No	Actividad	Participantes	Descripción	Costo unitario	Costo total
1	Reunión con la jefa de la Policía Turística	4 personas	Bocadillos y refresco	L.50.00	L.200.00
2	Reunión con el director de la Policía Preventiva	6 personas	Bocadillos y refresco	L. 50.00	L.300.00
3	Reunión con el Director General de la Policía Nacional	6 personas	Bocadillos y refresco	L. 50.00	L.300.00
4	Reunión con el Director de Finanzas de la Policía Nacional	4 personas	Bocadillos y refresco	L. 50.00	L 200.00
5	Reunión con el jefe de bienestar social	4 personas	Bocadillos y refresco	L. 50.00	L.200.00
6	Reunión con oficiales y jefes de unidades departamentales de la policía turística	20 personas	Bocadillos y refresco.	L.50.00	L.1,000.00
<b>Total</b>					<b>L. 2,200.00</b>

**Tabla 3:** Presupuesto de socialización de la propuesta.

#### Presupuesto estimado para la ejecución de la propuesta.

Para elaborar este presupuesto se tomaron en cuenta las actividades que generan gastos para la Policía Nacional, cabe mencionar que el mejoramiento de la infraestructura puede

representar un alto costo para la institución por lo tanto queda bajo su responsabilidad asumir la responsabilidad de elaborar un presupuesto para esta actividad.

No.	Actividad	Cantidad de Personas	Descripción	Costo unitario	Costo total	Observaciones
1	Capacitación	1	Hospedaje y transporte de expositor	L. 3,000.00	L.3,000.00	El expositor es facilitado por la cámara de turismo por lo tanto no hay gasto de honorarios. -
		177	Almuerzos	L. 100.00	L. 17,700.00	
		177	Refrigerio	L. 50.00	L. 8.850.00	
		177	Material didáctico	L. 20.00	L. 3,540.00	
		177	Impresión de Diplomas de participación	L. 10.00	L1,770.00	
<b>Total</b>					<b>L. 34,860.00</b>	
2	Bonificación económica.	176	Bono para actividades de trabajo extraordinarias durante la feria agostina	L. 1,500.00	L. 264,000.00	
<b>Total</b>					<b>L. 264,000.00</b>	
<b>Total General</b>					<b>L. 298,860.00</b>	

**Tabla 4.**Presupuesto para la ejecución de actividades planteadas en la propuesta.

## **CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

1. Se identifico un bajo nivel de satisfacción y motivación laboral en la Policía Turística, generado por varias causas entre ellas, la inconformidad de los agentes con sus largas jornadas de trabajo, falta de definición de sus funciones asignadas, instalaciones físicas de su lugar de trabajo en mal estado, falta de capacitación, asignaciones retiradas de su lugar de residencia y bajos salarios.

2. El nivel de satisfacción laboral que existe en la policía Turística influye negativamente en el desarrollo de sus funciones, debido a algunos aspectos del clima laboral que existe en la unidad, esto genera inconformidad y poco compromiso en los agentes a tal grado de que en su mayoría desean ser trasladados a otra unidad policial diferente a esta.

3.No existe un plan de motivación laboral dirigido especialmente a la Policía Turística, las actividades de motivación y satisfacción laboral se rigen por un plan general para toda la Dirección de Policía Preventiva, por lo cual la mayoría de veces los agentes policiales de la unidad de turismo quedan excluidos del mismo.

## 5.2 Recomendaciones

1. Establecer un horario adecuado de trabajo con intervalos de descanso para los agentes policiales, asignar al personal a lugares próximos a su lugar de residencia, mejorar las condiciones de las instalaciones físicas y definir claramente las funciones de trabajo asignadas a los miembros de la Policía Turística, con el fin aumentar el nivel de satisfacción laboral que existe en esta unidad policial.
2. Realizar de forma periódica evaluaciones del desempeño laboral a los agentes de la Policía Turística, con el fin de identificar los aspectos en los que los agentes tengan problemas o debilidades al momento de desempeñar sus funciones, tomando estos resultados como referencia para planificar y desarrollar futuras capacitaciones.
3. Ejecutar las actividades establecidas en la propuesta el cual está orientado específicamente al personal de la División de Policía Turística, buscando mejorar su nivel de satisfacción laboral, tomando como referencia las principales causas que generan insatisfacción laboral entre sus miembros, este considera no solo incentivos económicos, sino también aspectos de importancia como ser las capacitaciones, mejoramiento de instalaciones físicas, asignaciones en base a su lugar de residencia y evaluaciones de desempeño.

## Referencias Bibliográficas

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional*. Mexico: Cengage Learning.
- Arias, P. S. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>
- Arnold, J. (2012). *Psicología del Trabajo*. Mexico: Pearson Educación.
- Blanco, A. (2008). *Aprende a Motivar*. España: Paidós Ibérica.
- BRUNET, L. (1999). *EL CLIMA DE TRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES*. Mexico: TRILLAS.
- Chiang, M., Martín, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B. .
- Chiavenato, A. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Cole, D., & Butterfield, E. (2012). *Desarrollo Organizacional y Desarrollo Ejecutivo*. Buenos Aires, Argentina: EAE.
- Fernandez Rios, M., & Sanchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Materprint.
- Garcia, M. J. (2006). *Habilidades Directivas*. España, Malaga: Innovacion y Cualificación.
- Gonzales Lopez, L. (2001). *Satisfaccion y motivacion en el trabajo*. Madrid: Diaz de santos S.A.
- Guerra, B. E. (2011). *Introduccion a la Historia del Turismo en Honduras* . Tegucigalpa: Guardabarranco.
- Harold Koontz, H. W. (2012). *Administracion, UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Hernandez Sampieri , R. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Judge , T., & Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. Mexico: Hill\_Interamericana.
- La Gaceta. (2017). *Ley Organica de la Secretaria de Estado en el Despacho de Seguridad y de la Policia Nacional de Honduras*. Honduras: Artes Graficas.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, España: Diaz D. Santos.



Meza, J. (2018). Manual de la Division de Policia Turistica de Honduras. Tegucigalpa: Universidad Nacional de la Policia de Honduras.

Moreno, D. C. (2010). El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. Colombia: Universidad Nacional abierta y a Distancia-UNAD.

Stephen , R., & Judge, T. (2000). Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### *CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN*

Tegucigalpa M.D.C, Francisco Morazán. 22 de enero 2019

Señora Sulma Selenia Reyes Amaya

Jefa de la División de Policía Turística de Honduras

Barrio Casa Mata, Complejo Policial Casa Mata.

Estimada Señora: **Sulma Selenia Reyes Amaya**, Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnas de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo Final de Graduación previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección Empresarial con orientación en Recursos Humanos.

Hemos seleccionado como tema Investigación de Satisfacción y Motivación Laboral en la División de Policía Turística de Honduras, por lo que estaríamos muy agradecidas de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a peticionar que se nos autorice a realizar encuestas, entrevistas, acceso a documentación general sobre la División de Policía de Turismo.

A la espera de su aprobación, se suscriben de Usted.

Atte.



Edith Ondina Osorio Aguilar

11743003



Yessenia Yakelin Gonzales Guzmán

11353013

Por este medio, la Señora jefa de la División de Policía de Turismo de Honduras Sub Comisionada de Policía Sulma Selenia Reyes Amaya autoriza el permiso necesario para que realicen el estudio correspondiente.

 COMISIONADA DE POLICIA  
*Sulma Selenia Reyes Amaya*  
**Sulma Selenia Reyes Amaya**  
Jefa División Policía de Turismo

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL-DIVISIÓN DE POLICÍA TURÍSTICA

**INSTRUCCIONES:** Favor llenar esta encuesta, le solicitamos no colocar su nombre ya que esta encuesta es confidencial, e individual.

A continuación, se le presentan una serie de enunciados con cinco posibles respuestas, las cuales van de mayor a menor satisfacción.

Seleccione solo una respuesta, la que considere correcta  
 marque su respuesta con una "**X**"

Edad \_\_\_\_ Años      Género M\_\_\_\_ F\_\_\_\_      Ciudad de residencia \_\_\_\_\_

Cuanto tiempo tiene de pertenecer a la División de Policía Turística		1 a 12 meses	1 a 3 años	3 a 5 años	5 a 10 años	Mas de 10 años
No	Enunciado	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Conoce la misión y visión de la División de Policía Turística?					
2	¿La Institución le brinda oportunidades de seguir creciendo profesionalmente?					
3	¿Las funciones y responsabilidades de trabajo están bien definidas?					
4	¿El salario que recibe va de acorde a las funciones que desempeña?					
5	¿Considera justo su horario de trabajo?					
6	¿Las instalaciones físicas de su lugar de trabajo son adecuadas?					
7	¿La institución le proporciona todo el equipo de trabajo que el puesto requiere?					
8	¿Considera que existe una buena comunicación con sus superiores?					
9	¿Cuándo un jefe le llama la atención lo hace de forma profesional?					
10	¿Considera que los jefes promueven el trabajo en equipo?					
11	¿Recibe capacitaciones que le ayuden a mejorar en el cumplimiento de su trabajo?					
12	¿Su lugar de trabajo es cercano a su lugar de origen?					
13	¿Le gustaría pertenecer a otra unidad policial, diferente a la División de Policía Turística?					
14	¿La institución le brinda incentivos no económicos (viajes de recreación, días libres entre semana, celebración de fechas especiales)?					

15	¿Sus opiniones son escuchadas al momento de tomar decisiones sobre asuntos relacionados al trabajo?					
----	---	--	--	--	--	--

**Anexo 2**

**Anexo 3**

ENTREVISTA SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL EN LA DIVISION DE POLICIA TURISTICA	
<b>Grado:</b>	
<b>Cargo que desempeña:</b>	
<b>Tiempo de laborar en la unidad:</b>	
No	Enunciado
1	¿Cuáles son los conflictos o problemas que se dan con más frecuencia entre los agentes de policía bajo su mando?
2	¿Qué beneficios económicos y sociales reciben los agentes de policía de turismo??
3	¿Cuál es el perfil profesional que se requiere para ser parte de esta unidad? ¿se cumple?
4	¿Cómo planifican la asignación y distribución del personal a los diferentes destinos turísticos?
5	¿Cuentan con un plan institucional de motivación laboral dirigido a la escala básica bajo su mando? Si responde si, ¿En qué consiste? Si responde no. ¿Por qué?

## Anexo 4

Tablas de recolección de datos, que sirvieron como base para elaborar los gráficos.

**Tabla 5. Edad**

Edad	Cantidad.
19-29	45
30-40	25
41-50	10

**Tabla 6. Genero**

Genero	Cantidad
Masculino	55
Femenino	25

**Tabla 7. Policías que conocen la visión y misión.**

Respuestas	Cantidad
Totalmente de acuerdo	30
De acuerdo	42
Neutral	1
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	5

**Tabla 8. La Policía de Turismo le ofrece oportunidades de seguir creciendo**

Respuestas	Cantidad
Totalmente de acuerdo	17
De acuerdo	40
Neutral	3
En desacuerdo	20
Totalmente en desacuerdo	0

**Tabla 9. Las funciones y responsabilidades de trabajo están definidas.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	9
De acuerdo	23
Neutral	7
En desacuerdo	41
Totalmente en desacuerdo	0

**Tabla 10. El salario que recibe va de acorde a las funciones que desempeña.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	0
De acuerdo	14
Neutral	3
En desacuerdo	63
Totalmente en desacuerdo	0

**Tabla 11. Considera justo su horario de trabajo.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	4
Neutral	1
En desacuerdo	59
Totalmente en desacuerdo	15

**Tabla 12. Las instalaciones físicas de su lugar de trabajo son adecuadas.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	0
De acuerdo	24
Neutral	2
En desacuerdo	49
Totalmente en desacuerdo	5

**Tabla 13. La institución le proporciona todo el equipo de trabajo que el puesto requiere.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	4
De acuerdo	64
Neutral	1
En desacuerdo	9
Totalmente en desacuerdo	2

**Tabla 14. Considera que existe una buena comunicación con sus superiores.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	4
De acuerdo	62
Neutral	0
En desacuerdo	11
Totalmente en desacuerdo	3

**Tabla 15. Cuando un jefe le llama la atención lo hace de forma profesional.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	6
De acuerdo	61
Neutral	2
En desacuerdo	8



Totalmente en desacuerdo	3
--------------------------	---

**Tabla 16. Considera que los jefes promueven el trabajo en equipo.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	3
De acuerdo	60
Neutral	2
En desacuerdo	11
Totalmente en desacuerdo	4

**Tabla 17. Recibe capacitaciones que le ayuden a mejorar en el cumplimiento de su trabajo.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	2
De acuerdo	11
Neutral	2
En desacuerdo	47
Totalmente en desacuerdo	18

**Tabla 18. Su lugar de trabajo es cercano a su lugar de origen.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	4
De acuerdo	10
Neutral	0
En desacuerdo	40
Totalmente en desacuerdo	26

**Tabla 19. Le gustaría pertenecer a otra unidad policial, diferente a la División de Policía Turística.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	11
De acuerdo	44
Neutral	5
En desacuerdo	10
Totalmente en desacuerdo	10

**Tabla 20. La institución le brinda incentivos no económicos.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	0
De acuerdo	8
Neutral	3
En desacuerdo	58
Totalmente en desacuerdo	11

**Tabla 21. Sus opiniones son escuchadas al momento de tomar decisiones sobre asuntos relacionados al trabajo.**

<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>
Totalmente de acuerdo	10
De acuerdo	9
Neutral	0
En desacuerdo	45
Totalmente en desacuerdo	16

## Anexo 5. Formato de evaluación de desempeño



SECRETARIA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE SEGURIDAD

POLICÍA NACIONAL

DIVISIÓN DE POLICÍA TURÍSTICA DE HONDURAS

### FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN INDIVIDUAL DEL DESEMPEÑO

Nombre: \_\_\_\_\_

Grado: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

No.	CONCEPTO DE EVALUACIÓN	Calificación
1	Actúa con integridad hacia sí mismo, compañeros, superiores y ciudadanos.	
2	Cuida y administra los Recursos Materiales adecuadamente.	
3	Proporciona buen mantenimiento de Vehículos, Armas, Equipo y elabora los informes respectivos.	
4	Posee iniciativa y creatividad para proyectar la imagen y que su unidad figure con la mejor calificación pública.	
5	Demuestra lealtad y respeto al cumplir las órdenes emanadas de la Autoridad Institucional.	
6	Manifiesta cortesía al Superior jerárquico, Subalternos y compañeros de la misma antigüedad de promoción y la Sociedad en general.	
7	Se integra en forma Fluida a las labores administrativas y operativas.	

8	Demuestra esmero y cortesía al momento de atender al turista que requiere de sus servicios.	
9	Demuestra deseos de superación profesional	
10	Se muestra dispuesto a participar en actividades extralaborales realizadas por su unidad de trabajo.	
<b>Calificación Total</b>		

**OBSERVACIONES**

**FIRMA EVALUADOR** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Grado**

\_\_\_\_\_

**Nombre y apellidos**

\_\_\_\_\_

**No. De serie**

**Anexo 6 Imágenes.**

**Entrevista a la señora Jefa de la Policía de Turismo**



**Entrevista al Sub Inspector de Policía, asignado a la División de Turismo en Tegucigalpa**



**Solicitando información al departamento de recursos humanos de la Policía Preventiva.**

