



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

LICENCIADO/A EN PSICOLOGÍA

TEMA: El estrés laboral y el desempeño de los servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador, periodo 2021.

AUTOR/ A: Chacón Claudio Jaime Fernando

TUTOR/ A: Mg. Alexandra Yakeline Meneses Meneses

QUITO- ECUADOR

AÑO: 2022

APROBACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto Integrador de Carrera titulado “El estrés laboral y el desempeño de los servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador, periodo 2021”, presentado por Jaime Fernando Chacón Claudio, con cédula N. ° 0503425944, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Psicología, pregrado, Facultad de Artes y Humanidades de la Universidad Israel.

Confirmando, que posterior a la revisión del documento de investigación, este reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado que se designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, D.M, 08 de febrero del 2022.

TUTORA:

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop at the top and a long, sweeping stroke extending downwards and to the left.

Mg. Alexandra Yakeline Meneses Meneses

CI. 1715155147

PRESENTACIÓN

El presente proyecto tiene como tema de estudio “El estrés laboral y el desempeño de los servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador, periodo 2021”, el cual se lo dividió en varios capítulos.

El primer capítulo, tiene la fundamentación teórica del tema planteado, sobre los puntos de vista empezando por los antecedentes, para luego ir determinando los diversos problemas que tienen que enfrentar hasta la actualidad los docentes y estudiantes para la adaptación de las clases virtuales.

En el segundo capítulo, se detalla los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos y las preguntas científicas del estudio.

En el tercer capítulo, se detalla la metodología, los métodos y tipos de investigación utilizados, así como la población determinada para el estudio, a través de la obtención de un muestreo, además de la identificación de las técnicas e instrumentos aplicados, tales como la encuesta, para determinar el cuadro de operacionalización de variables, el procedimiento aplicado para la toma de la encuesta y por último el análisis estadístico de los resultados obtenidos de la encuesta.

En el cuarto capítulo, se desarrolló los resultados y análisis de cada pregunta a través de la graficación de los resultados y el análisis de los datos obtenidos a fin de determinar los resultados e hipótesis planteadas en el estudio. En el quinto capítulo, se detalla la discusión de los resultados encontrados en la investigación y se plantea análisis comparativo y las debidas limitaciones de este. A continuación, en el sexto capítulo, se describen las conclusiones y recomendaciones basados en los objetivos de la investigación. Finalmente, en el séptimo capítulo se detalla toda la bibliografía del proyecto, utilizando la norma APA séptima edición, y los anexos del tema propuesto.

RESUMEN

Título: El estrés laboral y el desempeño de los servidores policiales pertenecientes a la dirección de educación de la policía nacional del ecuador periodo 2021.

Introducción: Es importante considerar que no podemos reducir el análisis del estrés a una responsabilidad individual del personal que labora, sino es necesario considerar las condiciones contextuales y organizativas propias de la gestión pública que generan estrés y afectan notablemente el desempeño del trabajador, su eficiencia, productividad y relaciones laborales; poniendo en riesgo el cumplimiento de sus funciones que tienen que ver con la salubridad de la población al evaluar y certificar el ingreso de productos que puedan contener componentes tóxicos.

El presente proyecto de investigación se desarrolla en la Dirección de educación de Policía Nacional del Ecuador. Para la investigación de este proyecto se requiere al personal policial que presta servicio en la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador.

Objetivo General: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los servidores policiales pertenecientes a la Dirección Nacional de Educación de la Policía Nacional periodo 2021.

Métodos: El método utilizado para la presente investigación se basará mediante una encuesta. **Resultados:** En base a los datos sociodemográficos de los servidores policiales encuestados, se logró determinar la relación que existe entre las variables sociodemográficas y el estrés laboral presente en esta muestra.

Conclusiones: El estrés y el desempeño laboral están estrictamente relacionados con el manejo de la institución, en cuanto a la toma de decisiones, implantación de leyes, distribución de la comunicación, además de varios factores vinculados a la sociedad en sí y las comunidades en donde se desarrollan.

Palabras claves: *Estrés laboral; Clima Organizacional; Estructura Organizacional; Tecnología; Desempeño Laboral.*

ABSTRACT

Title: Work Stress and the Performance of Police Officers Belonging to the National Police Education Directorate of Ecuador Period 2021.

Introduction: It is important to consider that we cannot reduce the analysis of stress to an individual responsibility of the staff that works, but it is necessary to consider the contextual and organizational conditions of public management that generate stress and significantly affect the performance of the worker, his efficiency, productivity and labor Relations; putting at risk the fulfillment of its functions that have to do with the health of the population by evaluating and certifying the entry of products that may contain toxic components.

This research project is developed in the National Police Directorate of Education of Ecuador. For the investigation of this project, the police personnel who serve in the National Police Directorate of Education of Ecuador are required to determine the level of work stress of the personnel of this service as well as to know their work performance.

General objective: To determine the influence of work stress on the performance of police officers belonging to the National Directorate of Education of the National Police, period 2021.

Methods: The method used for this research will be based on a survey.

Results: Based on the sociodemographic data of the police officers surveyed, it was possible to determine the relationship between the sociodemographic variables and the work stress present in this sample.

Conclusions: Stress and job performance are strictly related to the management of the institution, in terms of decision making, implementation of laws, distribution of communication, in addition to various factors linked to society itself and the communities where they develop.

Keywords: *Work Stress; Organizational Climate; Organizational Structure; Technology; Job Performance.*

ÍNDICE

APROBACIÓN DE LA TUTORA	II
PRESENTACIÓN	III
LISTA DE FIGURAS	VIII
LISTA DE TABLAS	IX
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	4
CAPÍTULO 1	6
MARCO TEÓRICO	6
1.1 Estrés y desempeño laboral	6
1.1.1 Dimensiones del estrés y desempeño laborales	6
1.2 Estrés Laboral	6
1.2.1 Estrés ocupacional	8
1.2.2 Estrés organizacional	8
1.2.3 Clima organizacional	8
1.2.4 Estructura organizacional	10
1.2.5 Territorio organizacional	11
1.2.6 Tecnología	11
1.2.7 Influencia del líder	12
1.2.8 Falta de cohesión y respaldo del grupo	12
1.3 Desempeño laboral	12
1.3.1 Conocimiento	13
1.3.2 Organización	13
1.3.3 Responsabilidad	13
CAPÍTULO 2	14
OBJETIVOS Y PREGUNTAS CIENTÍFICAS	14
2.1 Objetivo general	14
2.1.1 Objetivo específico 1	14
2.1.2 Objetivo específico 2	14
2.1.3 Objetivo específico 3	14
2.2 Preguntas científicas	14
2.2.1 Pregunta científica 1	14
2.2.2 Pregunta científica 2	15
2.2.3 Pregunta científica 3	15
CAPÍTULO 3	16
METODOLOGÍA	16

3.1 Método, diseño y alcance	16
3.1.1 Método	16
3.1.2 Diseño.....	16
3.1.3 Alcance.....	17
3.2 Población y muestra	18
3.2.1 Delimitación	18
3.3 Técnicas e instrumentos.....	19
3.3.1 Técnicas	19
3.3.2 Instrumentos	20
3.3.3 Operacionalización de variables.....	21
3.4 Procedimiento	25
CAPÍTULO 4	27
RESULTADOS	27
4.1 Datos sociodemográficos.....	27
4.2 Medición de frecuencias del Estrés Laboral.....	30
CAPÍTULO 5	55
DISCUSIÓN	55
5.2 Limitaciones del estudio.....	57
CAPÍTULO 6	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
6.1 Conclusiones	59
6.2 Recomendaciones	61
CAPÍTULO 7	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
CAPÍTULO 8	70
ANEXOS.....	70

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Datos de género.....	27
Figura 2. Perfil de Edad	27
Figura 3. Grupo Étnico.....	28
Figura 4. Nivel de Instrucción.....	29
Figura 5. Pacientes Covid-19.....	29

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Información de los Participantes	19
Tabla 2. Operacionalización de Variables	21
Tabla 3. Misión y metas de la organización	30
Tabla 4. Presión frente a los informes entre superior y subordinado	30
Tabla 5. Condiciones para controlar las actividades del área de trabajo	31
Tabla 6. Equipos Tecnológicos para el trabajo	31
Tabla 7. Respaldo por parte del supervisor	32
Tabla 8. Respeto por parte del supervisor	33
Tabla 9. Trabajo colaborativo	33
Tabla 10. Respaldo por parte del equipo de trabajo	34
Tabla 11. Estatus y prestigio del equipo	34
Tabla 12. Comprensión de la estrategia organizacional	35
Tabla 13. Influencia de las políticas en el desempeño laboral	35
Tabla 14. Control laboral	36
Tabla 15. Preocupación sobre el bienestar personal	36
Tabla 16. Influencia del conocimiento técnico sobre la competencia	37
Tabla 17. Privacidad laboral	37
Tabla 18. Estructura	38
Tabla 19. Confianza sobre el desempeño laboral	38
Tabla 20. Organización de equipo de trabajo	39
Tabla 21. Protección por parte de los jefes	39
Tabla 22. Dirección y objetivo por parte de la organización	40
Tabla 23. Presión por parte del equipo de trabajo	40
Tabla 24. Comodidad laboral	41
Tabla 25. Ayuda técnica por parte del equipo	41
Tabla 26. Respeto de la cadena de mando	42
Tabla 27. Tecnología	42
Tabla 28. Satisfacción laboral	43
Tabla 29. Oportunidad para desempeñarse en actividades de interés	43
Tabla 30. Oportunidad de escoger actividades afines	44
Tabla 31. Salario	44
Tabla 32. Objetivos, metas y tasas de producción	45
Tabla 33. Limpieza, higiene y salubridad	45
Tabla 34. Entorno físico y espacio en el trabajo	46
Tabla 35. Iluminación del lugar de trabajo	46
Tabla 36. Ventilación del lugar de trabajo	47
Tabla 37. Temperatura del lugar de trabajo	47
Tabla 38. Oportunidades de formación de la empresa	48
Tabla 39. Oportunidades de promoción	48
Tabla 40. Relaciones personales con los superiores	49
Tabla 41. Grado de supervisión	49

Tabla 42. Proximidad y frecuencia de supervisión	50
Tabla 43. Forma de supervisión.....	50
Tabla 44. Igualdad y justicia por parte de la empresa	51
Tabla 45. Apoyo por parte de los supervisores.....	51
Tabla 46. Capacidad de selección	52
Tabla 47. Participación en las decisiones del departamento	52
Tabla 48. Participación en las decisiones en el grupo de trabajo	53
Tabla 49. Grado de cumplimiento de disposiciones y leyes laborales	53
Tabla 50. Negociación laboral.....	54

INTRODUCCIÓN

Hace aproximadamente 2.5 millones de años, los humanos aparecieron y sobrevivieron en gran medida debido a los instintos y sistemas emocionales. Si se encontraban amenazados por algún estresor como un depredador, una respuesta nerviosa y hormonal les producía estrés. Este estado alterado de los sentidos fue una herramienta indispensable en la lucha por la supervivencia (Kortum et al., 2018). Hoy, el mundo es totalmente distinto y a pesar de ello, los humanos continúan siendo casi los mismos en términos biológicos. Es por eso que, a pesar de no tener un depredador, el estrés se mantiene presente en las realidades cotidianas (George & Zakkariya, 2018).

Como se ha dado a entender, el estrés en sí no es una respuesta negativa, por lo contrario, es probablemente la razón por la cual muchas especies han logrado sobrevivir. Sin embargo, en la gran complejidad de la mente y condición humana, se ha convertido en uno de los principales problemas de carácter social y personal (Vásquez, 2018). El motivo es que, en gran medida se debe a la continua y exhaustiva demanda por trabajar en condiciones poco óptimas o la fragilidad mental y física de muchas personas (Bada et al., 2020). El estrés se ha convertido en una patología crónica y severa que afecta al estado psicológico y físico, muchas veces de forma irreparable. Enfermedades cardiacas como hipertensión y psicológicas como el Estrés Post-Traumático (PTSD) y depresión clínica son en la modernidad, el enemigo público número uno (Johnson et al., 2018).

Este problema se extiende a las instituciones privadas y públicas, ya que se ven afectadas por el declive emocional y físico de sus trabajadores. Por eso, en muchas circunstancias existen fondos de financiamiento médico y terapéutico (Trivellas et al., 2018). Este fenómeno es frecuente cada vez más y trae consigo una serie de consecuencias que intervienen con el bienestar físico y mental, que consecuentemente generará problemas y desequilibrios en las organizaciones

(Cárdenas, 2020). En la actualidad, la magnitud de estos problemas que surgen a raíz del estrés es exponenciales, porque el concepto y espectro que comprende el trabajo ha ido incrementando y complicándose con el pasar de los años. Factores como el tiempo, también han sido afectados, hoy en día, la jornada laboral completa en el país son 8 horas día y 40 horas a la semana, sin contar horas extras, las cuales se han ido normalizando cada vez más en toda clase de trabajo (Castellanos et al., 2021). De igual manera, se habla de cargos con funciones de todo tipo e incluso actividades que no estaban constituidas en un principio, por ello se deduce que el ritmo de trabajo ha ido aumentando a una tasa constante en la que es mejor contar con menos trabajadores que rindan igual o más que un grupo grande y lleguen a los mismos resultados planteados por organizaciones o empresas (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2018).

Los factores que comienzan esta cascada de problemas dependen en gran medida de la labor que se ejecuta y el aguante mental del individuo. La economía y trabajo en la actualidad en contexto del país generan situaciones alarmantes y retos para las empresas y con mayor incidencia en los trabajadores, quienes tienen que mantenerse y adaptarse rápidamente al cambio (Chiang et al., 2018). Como se mencionó anteriormente, no siempre la respuesta a este estímulo debe ser negativa o traer consecuencias catastróficas, es lo opuesto, ya que muchas veces el estrés laboral es necesario para la supervivencia como también ya se acotó (Mejía 2019). Esto debido a que, el estrés de cierta forma motiva y educa diferentes maneras para abordar y solucionar problemas que ocurren únicamente bajo ese estado y muchas veces no son situaciones esperadas o planeadas, por lo cual es importante estar preparado para enfrentarlas (Isidro, 2021).

En términos de salud, el estrés puede mejorar el rendimiento siempre y cuando este no sea excedido ni constante, el nivel de estrés manejable debe ser leve, sin rutina y dentro de los estándares de adaptabilidad de cada persona, ya que funciona como un estímulo. Si no se cuenta

con un estímulo, el trabajo y las actividades se tornan aburridas y generan desinterés en el trabajador, lo cual la organización no busca, por ello hay que saber manejarlo y mantenerlo dentro de los límites en el que se produzcan situaciones favorables para ambos lados tanto el empleador como el empleado (Isidro, 2021).

Entre los trabajos con mayor incidencia y propensión al estrés está el de los servidores pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador. Esto se debe a que, el país en toda su magnitud espera la acción correcta, asertiva y responsable de los que forman parte del grupo que defiende la integridad de todos los ciudadanos (Muñoz, 2018). Además, los policías manejan una cantidad considerable de información de carácter sensible que tiene que ser llevado de forma oportuna, objetiva, clara y específica (Gatchel & Schultz, 2018). Si es bien este tipo de exigencias laborales que son impartidas por el pueblo, son dirigidas a todos los servidores públicos, sin embargo, los policías en este caso sostienen más exigencia, ya que de ellos depende la seguridad y la protección. Como se sabe, existen otros grupos de la fuerza pública como por ejemplo los militares, pero a pesar de ello, en este caso la policía tiene que enfrentar una relación más directa con la ciudadanía, ya que las otras fuerzas normalmente no mantienen ese contacto (Dowden & Tellier, 2018). La carrera de policía es una actividad que se reconoce como riesgo estresógeno, debido los propios factores inherentes que conlleva este trabajo, además de los factores estructurales que afectan a la motivación y disposición al momento de efectuar sus actividades laborales (Coduti, 2018).

JUSTIFICACIÓN

Uno de los trastornos que se evidencian con más frecuencia dentro del ambiente laboral es el estrés, que conlleva a conflictuar las relaciones humanas, el desempeño laboral y éxito personal, siendo este un estado o un sentimiento concurrente que se inmiscuya en la personalidad individual de cada trabajador y la personalidad de la organización, motivo por el cual es fundamental tratar esta anomalía desde un principio y con herramientas oportunas.

Como se mencionó, el estrés es la consecuencia del desborde de las demandas que presenta la vida, en este caso en el trabajo, que crean una indisposición de parte de los involucrados y complica su desarrollo normal en sus actividades. De esta manera, el presente trabajo busca remarcar la importancia dentro del mundo empresarial, la forma en que un elemento como el estrés puede ser un factor determinante del éxito empresarial. En base a ello, se realiza una observación panorámica del estrés laboral para destacar los aspectos imprescindibles en cuanto a los métodos para sobrellevarlo como persona, trabajador y como organización. Así, se podrá contribuir a la mejora del ambiente laboral, dejando a un lado los excesos del estrés y tomando lo positivo para que beneficie a las personas en sus actividades laborales (Gutiérrez, 2020).

Además, del enfoque al estrés, la investigación incluye la vinculación que tiene este con el desempeño laboral y las problemáticas consecuentes, todo ello en base a las experiencias e información recopilada que se obtuvo de los servidores públicos, específicamente policías pertenecientes a la Dirección Nacional de educación de la Policía Nacional. Esto se debe a que el mantenimiento del orden público, es decir la profesión, es un trabajo difícil, complicado y estresante.

Bajo este antecedente, este estudio pretende resolver la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de estrés laboral y el desempeño de los servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador, periodo 2021?

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1 Estrés y desempeño laboral

El estrés laboral y el desempeño de los servidores policiales pertenecientes a la dirección de educación de la Policía Nacional del Ecuador, período 2021.

1.1.1 Dimensiones del estrés y desempeño laborales

Con el objeto de llevar a plano concreto y definido la variable en cuestión para hacerla medible, la misma se sometió a un proceso de operacionalización. De esta manera, los métodos y resultados obtenidos podrán ser reproducibles, comparables y evaluados. Una vez determinada la variable, se constituyen las dimensiones que, en el caso del estrés laboral, son el clima organizacional, la estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia líder y falta de cohesión (Fortes-Ferreira et al., 2016). En base a ello, se mantiene un orden y se previenen sesgos en la investigación para garantizar la validez. Cada termino se especifica y se lo clasifica de manera acertada en categorías, como es el caso que el concepto cuenta con varias categorías o dimensiones (Díaz, 2018).

1.2 Estrés Laboral

Según la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral es la reacción producida en un trabajador a partir de distintas exigencias o presiones laborales que no se ajustan a las capacidades y conocimientos del trabajador; poniendo a prueba su capacidad de encarar situaciones en el trabajo. Esta condición escala cuando la institución a la que pertenece y/o sus compañeros de trabajo no le brindan apoyo. Otra definición propuesta por Garbarino (2018), expone al estrés laboral como un síndrome o conjunto de condiciones fisiológicas no propias de

un organismo en equilibrio que derivan de la presión de agentes nocivos físicos o químicos en el ambiente. George y Zakkariya (2018), señalan al estrés laboral como una fuerza que conduce a que los factores psicológicos o físicos de un trabajador, vayan más allá de sus límites y produzca tensión en el individuo. Sustentan que el estrés laboral no es nada sino una interacción entre un individuo y su entorno de trabajo, evaluado por él o ella como abrumador. Es así, porque excede los recursos del sujeto y repercute en su bienestar. Por otro lado, proponen que el estrés laboral se origina de un desequilibrio entre el esfuerzo de un trabajador con sus incentivos y recompensas por su trabajo (George & Zakkariya, 2018).

El esfuerzo generado por una persona se intercambia dentro del ecosistema laboral por distintos sistemas de recompensa. Estos son el dinero, la estima y las oportunidades ofrecidas para crecer en su carrera profesional. Cuando se produce un intercambio no equilibrado, los trabajadores sufren repercusiones emocionales o fisiológicas derivadas de la angustia y el estrés (George & Zakkariya, 2018).

El estrés está definido como una respuesta fisiológica propia de muchos organismos vivos. Este funciona en la naturaleza como una herramienta que permite a los seres humanos adaptarse a condiciones demandantes. Sin embargo, el empleo es una estructura social que somete a los humanos a un constante estado de estrés y por ende repercute en la salud (Gyllensten & Palmer, 2018). Este desarrollo de estrés crónico somete a los trabajadores a un aumento en su presión arterial, liberación de cortisol y otras hormonas, un aumento en su ritmo cardíaco-pulmonar y tensión muscular. De esta manera, se mantiene a los individuos en un perpetuo estado de supervivencia (Daher, 2019). Las reacciones fisiológicas repercuten en gran medida en los estados emocionales. Cuando las exigencias del trabajo exceden en gran proporción las capacidades de un

sujeto de forma prolongada, existe altos riesgos de desarrollar depresión y un agotamiento crónico (Magnavita et al., 2018).

1.2.1 Estrés ocupacional

A diferencia del estrés laboral, el estrés ocupacional deriva de no solo del equilibrio entre el esfuerzo y las recompensas de un trabajador. En este caso los estresores provienen de características específicas del cargo, como lo es la responsabilidad y los riesgos que demanda (Navinés et al., 2016).

1.2.2 Estrés organizacional

Por otra parte, el estrés organizacional lo compone el estrés producido por el clima organizacional al cual el trabajador está sometido. Este estrés refiere las mismas consecuencias psicofisiológicas al bienestar de un individuo (Sarsosa & Charria, 2018).

En resumen, el estrés producido a partir del desempeño de un trabajador proviene de la convergencia del estrés laboral, ocupacional y organizacional. De un ecosistema social que demanda resultados bajo condiciones específicas que exceden las capacidades o recursos de un trabajador (García, 2018). Como consecuencia, se produce un estado crónico de tensión psicofisiológica que desencadena una serie de reacciones bioquímicas y mentales que tienen como consecuencia un deterioro en la salud y sentido de bienestar de un ser humano (Navinés et al., 2016).

1.2.3 Clima organizacional

Este es un conjunto de características y propiedades medibles sobre el ecosistema de trabajo que se percibe por parte de los trabajadores. Esta influencia la motivación y comportamientos de los individuos que pertenecen a la organización (Coca, 2017). Las políticas,

las prácticas y las medidas de la institución también forman parte del clima organizacional y se relacionan íntimamente con las experiencias de los individuos (He et al., 2017). Debido a que este es un concepto entrelazado con la subjetividad de la percepción de los trabajadores, las conclusiones realizadas en torno a este concepto varían enormemente entre personas. Esta variabilidad se debe a que se toman en cuenta juicios en torno a dimensiones físicas y cognitivas. El clima organizacional, tiene debido a esto una gran influencia en la eficiencia, productividad, motivación y forma de actuar de los empleados (Navinés et al., 2016).

1.2.3.1 Características del clima organizacional

Existen varias características que apoyan a definir el concepto de clima organizacional y la manera en que este afecta el funcionamiento de una organización. Entre estas, podemos encontrar:

- a. **Multidimensional:** El clima organizacional es un concepto con varias dimensiones; algunas de estas incluyen el grado de conflicto, el tipo de liderazgo con el que se maneja, la estructura autoritativa dentro de la empresa y la natural autónoma de la institución (Martínez, 2020).
- b. **Con una cualidad durable:** El clima organizacional se constituye sobre periodos de tiempo que son representación de la cualidad perdurable del ecosistema endógeno de una institución como lo perciben subjetivamente los empleados (Navinés et al., 2016).
- c. **Medible:** Las características y propiedades que conforman el clima organizacional son directa o indirectamente medibles. Estas, sin embargo, requieren de instrumentos de medición adecuados para cada situación o factor que se quiera estudiar (Navinés et al., 2016).

- d. Influenciado por la estructura organizacional: El clima laboral depende en gran proporción de la estructura organizacional, esto quiere decir la forma en la que los empleados perciben apoyo desde la cadena de mando y estatutos de la institución.
- e. Refleja el grado de motivación: El clima organizacional tiene una cercana relación con la forma en la que los empleados perciben el espacio donde trabajan. Debido a esto, se puede utilizar el concepto como un reflejo de la motivación, la cual está directamente relacionada con la calidad y su sustentabilidad (Navinés et al., 2016).
- f. Constituye identidad única de la organización: El clima organizacional al reflejar la naturaleza emocional de los trabajadores con respecto al área de trabajo. Expone también una identidad o imagen distintiva sobre la organización y las relaciones profesionales que existen dentro de esta institución (Navinés et al., 2016).

1.2.3.2 Importancia de un buen clima organizacional

Es evidente la importancia de encontrar, estudiar y generar un buen clima organizacional. La razón se origina del grado de influencia sobre el desempeño y desarrollo profesional de los empleados que conforman la institución. Esto a su vez, se debe a que posee un profundo impacto en la motivación y bienestar de sus trabajadores; de quienes se busca resultados y buen desempeño (Navinés et al., 2016).

1.2.4 Estructura organizacional

Es la forma en la que se organiza una institución para poder operar eficientemente. Esto se determina a través de un organigrama que analiza la naturaleza de la organización y crea modelos de trabajo en involucran cadenas de mando. Generalmente, se utilizan sistemas jerárquicos ya que permiten delegar elementos específicos de la operación total y facilita una supervisión administrativa eficiente (Vidotti et al., 2019). La estructura organizacional permite afrontar la

planificación y repartición de funciones y responsabilidades a lo largo de todo el esqueleto administrativo. Según estableció Robbins (1987) “Si los seres humanos tienen esqueletos que definen sus parámetros, las organizaciones tienen estructuras que definen los suyos” (Johnson et al., 2018).

1.2.5 Territorio organizacional

El territorio organizacional es el espacio personal de los trabajadores dentro de la institución. Este es el nicho en el cual el personal se desenvuelve profesional y personalmente; en este un individuo crea, juega, interactúa, trabaja, piensa y descansa. Estos microsistemas responden a la necesidad de territorialidad de los seres humanos. Como consecuencia, este espacio está sujeto a participar como un estresor físico (Zuniga & Pizarro, 2018). Problemas como una iluminación inadecuada o contaminación visual y auditiva pueden ocasionar declives significativos en el bienestar y eficiencia de los empleados. Además, afecta negativamente comportamientos de cooperación y respuestas anímicas. Otra característica del territorio organizacional es su disposición a permitir una movilización de personal práctica que les permita trabajar sin hacer esfuerzos innecesarios (Johnson et al., 2018).

1.2.6 Tecnología

Este campo hace referencia a los objetos materiales, como los equipos y herramientas, con los que cuentan los trabajadores. Estos existen a partir de las demandas operativas de una organización, como también la ayuda que provee a los empleados para realizar sus funciones. Por otro lado, la tecnología no es solo material; en esta también se engloba la capacitación y orientación de los individuos dentro de la institución (Johnson et al., 2018).

1.2.7 Influencia del líder

Este elemento es particularmente importante, ya que actúa de manera directa sobre el comportamiento de los empleados. El jefe como una autoridad, está sujeto a acciones que pueden desmotivar o estresar, así como incentivar y enseñar al personal al cual supervisa. A pesar de tener poder otorgado por su puesto en la cadena de mando, este requiere ganar autoridad como líder a partir del respeto y comunicación con sus subordinados (Johnson et al., 2018).

1.2.8 Falta de cohesión y respaldo del grupo

Una característica de los seres humanos es la tendencia interactuar entre ellos, crear vínculos personales y discriminar esas relaciones como herramientas u obstáculos. Como efecto, es inevitable que se de este fenómeno social entre miembros del personal, donde pueden surgir conflictos por la gran diversidad en niveles de educación, creencias religiosas o culturales y competencias (Martínez, 2021). Estas diferencias pueden ocasionar una falta de cohesión entre trabajadores o de ser manejado correctamente, puede significar una gran ventaja para la institución (Johnson et al., 2018).

1.3 Desempeño laboral

El desempeño laboral hace referencia a la calidad y eficiencia del trabajo que se está realizando por un trabajador dentro de la institución. En este ámbito influyen tanto las competencias laborales de los individuos como sus habilidades interpersonales, las cuales son propiedades que afectan directamente a la organización. El desempeño de un empleado es consecuencia de cómo este se comporta y cómo realiza el trabajo asignado; ya sea positivo o negativo, impacta en gran medida en la calidad operacional de una institución y es por este motivo que medirlo es de gran importancia (Nieuwenhuijsen et al., 2018) Con indicadores eficientes, es capaz de encontrar causas de un mal desempeño y modificarlas para crear condiciones donde los

trabajadores puedan expresar su máximo potencial. El desempeño laboral es una variable que se ve afectada por el estrés laboral (George & Zakkariya, 2018).

1.3.1 Conocimiento

El conocimiento es el entendimiento o comprensión obtenida a partir del proceso de aprendizaje y la experiencia. De esta deriva la calidad y el tiempo precisado para completarlo. El conocimiento es un elemento fundamental que determina en mayor medida el desempeño del trabajador dentro de la institución. De este depende, además, la capacidad de comenzar y ejecutar actividades profesionales (Navinés et al., 2016).

1.3.2 Organización

Esta dimensión esta entrelazada con capacidades intrapersonales de cada individuo. La organización depende de la aptitud de observar un panorama general, así como sus componentes y reestructurar coherentemente su orden para obtener resultados optimizados. La capacidad organizativa es necesaria tanto para trabajadores como individuos en posiciones administrativas superiores y que requieren comprender a sus empleados con el fin de organizarlos efectivamente (Navinés et al., 2016).

1.3.3 Responsabilidad

La responsabilidad es una dimensión considerada un factor elemental en el desempeño laboral. Esta es la capacidad de un empleado de cumplir con los objetivos que se le asignan o son autodesignados de forma diligente. Incluye el conocimiento de la naturaleza de las actividades y el entorno en el cual se desarrollan, además del entendimiento de importancia y un sentido de urgencia. La responsabilidad demanda en todo caso un sentido de apropiación de las consecuencias de generadas acciones y un impulso a corregirlas y evitarlas por un bien mayor (Navinés et al., 2016).

CAPÍTULO 2

OBJETIVOS Y PREGUNTAS CIENTÍFICAS

2.1 Objetivo general

- Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los servidores policiales pertenecientes a la Dirección Nacional de Educación de la Policía Nacional, periodo 2021.

2.1.1 Objetivo específico 1

- Identificar las causas del estrés laboral en los servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador.

2.1.2 Objetivo específico 2

- Determinar la calidad de vida en el desempeño laboral de los servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador.

2.1.3 Objetivo específico 3

- Relacionar las causas del estrés laboral en servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador y la calidad de vida en su desempeño laboral.

2.2 Preguntas científicas

- ¿Cómo el estrés influye en el desempeño laboral de los servidores policiales pertenecientes a la Dirección Nacional de Educación de la Policía Nacional?

2.2.1 Pregunta científica 1

- ¿Cuáles son las causas del Estrés Laboral en los servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador?

2.2.2 Pregunta científica 2

- ¿Cuál es el nivel de la calidad de vida en el desempeño laboral de los servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador?

2.2.3 Pregunta científica 3

- ¿Qué relación exhibe del estrés laboral en servidores policiales pertenecientes a la Dirección de Educación de la Policía Nacional del Ecuador y la calidad de vida en su desempeño laboral?

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Método, diseño y alcance

3.1.1 Método

La investigación se maneja bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo que comúnmente se lo denomina como mixto. Al ser mixto, unifica varias características de ambos enfoques según sea pertinente en el estudio, por esta razón, la elección del proceso y los componentes no tienen una guía general, sino que depende de las elecciones que tome el investigador y evalúe que herramientas le funcionan de mejor manera para llegar a sus resultados (Lundberg, 2016). Para esta problemática, la investigación maneja un paradigma cualitativo, aplicable a fenómenos sociales que en este caso surge en el trabajo o ambiente laboral. Por otro lado, utiliza al mismo tiempo una dinámica cuantitativa, debido a que los datos obtenidos serán procesados y analizados estadísticamente (Hernández, 2018).

Por su parte, el paradigma crítico-propositivo es un método de la investigación social y cualitativa, que remarca la interpretación, explicación y de los fenómenos sociales a ser estudiados. La palabra crítico se la emplea porque se enfoca en el problema social de manera detallada para generar una respuesta autoreflexiva y se define como propositivo porque además de explicar, plantea posibles soluciones al mismo fenómeno social (Hernández, 2018).

3.1.2 Diseño

Al ser una investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo, es difícil definir un tipo de diseño que abarque los conceptos de ambos enfoques, ya que estos poseen ciertas características y naturaleza determinadas, pero en esta situación específica, el diseño se modifica, pero comprende en mayor medida el enfoque cualitativo. Esto debido a que las investigaciones cualitativas no

pueden contar con un diseño exhaustivamente detallado, ya que depende y cambia mucho según las situaciones y circunstancias que suceden en cada ambiente en específico (Salas, 2019).

Para este caso, se aplica el diseño de investigación tipo investigación-acción, que se refiere explícitamente al estudio dentro de un contexto social, en donde se sigue un proceso investigativo continuo a un proceso de intervención (Ma et al., 2018). En otras palabras, una vez dentro de la investigación, el grupo, comunidad o muestra a ser estudiada, desde un principio pasa a ser una parte activa del proceso, de manera que contribuyen tanto a identificar el problema en cuestión y obtener posibles soluciones para el mismo (Salas, 2019).

Adquirir conocimiento a través de la práctica es una de las características principales de este diseño, en base a ello se transforma y mejora para construir una mejor realidad. Surge de problemas de esa misma realidad que son prácticos y se vinculan al entorno inmediato, además como se mencionó incluye la relación directa con los participantes. Esto es fundamental para lograr implementar soluciones, ya que los afectados en el problema son los que lo mejor lo conocen, saben qué es lo que se debe cambiar, las mejoras que se deben implementar y más aportes (Salas, 2019).

3.1.3 Alcance

El alcance descriptivo, es acorde al tipo de investigación que se maneja, ya que el investigador se va a centrar exclusivamente a describir los fenómenos, contextos y situaciones que ocurran mientras se realiza la investigación. En base a ello, el alcance busca detallar las propiedades, perfiles y características de las personas, comunidades, procedimientos, objetos o cualquier otro fenómeno en cuestión (Manzoni & Eisner, 2016). Se direcciona la información para que únicamente sea recogida y medida en base a los conceptos variables definidos. Para este

estudio, el alcance descriptivo es importante para establecer con precisión las dimensiones o ángulos de un fenómeno (Hernández, 2018).

Para este tipo de estudios, el investigador o investigadores deben estar conscientes de que al menos las variables podrían ser medibles, por ello previa a la recolección de datos se debe determinar los conceptos, componentes, variables y dimensiones. Seguido de ello, debe establecerse claramente el qué o el quienes intervendrán en la investigación. En función de ello, se debe describir explícitamente en dónde, cómo y con qué se medirán las variables definidas (Salas, 2019).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Delimitación

El universo de estudio de la presente investigación está conformado por servidores policiales de la Dirección Nacional de Educación de la Policía Nacional que se encuentra detallado en el siguiente cuadro.

Información de los Participantes

De acuerdo con la Tabla 1, se evidencia que, a más de seleccionar una muestra de 50 personas con profesión de servidores policiales pertenecientes a Dirección Nacional de Educación de la Policía Nacional, se delimito la muestra seccionándola en información sobre el género, edades, grupo étnico, nivel de instrucción y pacientes que contrajeron la enfermedad de COVID-19 en contexto de la emergencia sanitaria que atraviesa el país y el mundo.

Tabla 1. Información de los Participantes

Muestra	Información	Descripción	Número	%
Servidores policiales	Género	Masculino	40	80
		Femenino	10	20
	Edad	18-25	4	8
		26-30	17	34
		31-40	21	42
		41-50	8	16
	Grupo étnico	Mestizo	50	100
		Blanco	-	-
		Indígena	-	-
		Negro	-	-
	Nivel de instrucción	Primaria	-	-
		Secundaria	35	70
		Superior	15	30
	Paciente COVID-19	Sí	-	-
No		50	100	

Nota. Fuente: elaboración propia

3.3 Técnicas e instrumentos

3.3.1 Técnicas

Como parte de las técnicas de una investigación cuantitativa se empleó la encuesta para recolectar datos sobre el estrés laboral y el desempeño laboral con la finalidad de indagar de una manera cuantitativa los datos requeridos en el presente estudio. Esta técnica puede ser de tipo oral o escrita, que para el estudio en curso fue de tipo escrita y recolectada por medios digitales, gracias

a la ayuda de aplicaciones en internet que permiten realizar encuestas y enviarlas, que vienen a ser los instrumentos utilizados para esta recolección de datos (Hernández, 2018).

La encuesta se basó en un conjunto de preguntas específicas y dirigidas, en este caso a la totalidad de la población estadística que vienen a ser 50 policías pertenecientes a una institución, de esta manera en base a las preguntas se abre camino para conocer sus opiniones, aportaciones e incluso posibles soluciones a partir de sus experiencias vinculadas a la variable o situaciones similares que pueden servir como complementarias (Salas, 2019).

3.3.2 Instrumentos

Para la investigación, se empleó el cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo en colaboración con la Organización Mundial de la Salud para medir el estrés laboral. Este cuestionario enlista una serie de preguntas relacionadas al entorno laboral, dirigido al vínculo con los superiores, con compañeros y el desempeño personal (Michie, 2018). De igual manera, se mencionan interrogantes sobre diferentes actividades generales que engloban las funciones de una empresa u organización, incluye normas, reglas y valores que deben estar establecidos y cumplidos por todos los componentes de la empresa. Además, se utilizó el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan para identificar cómo repercute el estrés sobre el desempeño laboral en el área de certificaciones (Salas, 2019).

Por su parte, el cuestionario de la (OIT-OMS, 2020) constan de 48 seleccionadas y que aplican a este estudio, en donde las respuestas pueden ser seleccionadas desde “Muy satisfecho” hasta “Muy Insatisfecho” y otras que van desde “Siempre” hasta “Nunca” (ver Anexo 1).

3.3.3 Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de Variables

Variables	Definiciones	Categorías/ dimensiones	Indicadores	Codificación
ESTRÉS LABORAL	La (OIT 2016:2), menciona que el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.(ESTRÉS LABORAL, n.d.)	Clima organizacional	La gente no comprende la misión y metas de la Organización	a. Anote 1 si la condición es NUNCA. b. Anote 2 si la condición es RARAS VECES. c. Anote 3 si la condición es OCASIONALMENTE. d. Anote 4 si la condición es ALGUNAS VECES. e. Anote 5 si la condición es FRECUENTEMENTE. f. Anote 6 si la condición es GENERALMENTE. g. Anote 7 si la condición es SIEMPRE.
			La estrategia de la Organización no es bien comprendida	
			Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	
		Estructura organizacional	La organización carece de dirección y objetivos	
			La forma de rendir informes superior y subordinado me hace sentir presionado	
			Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	
		Territorio organizacional	La estructura formal tiene demasiado papeleo	
			La cadena de mando no se respeta	
			No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	
			No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	
			Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	
		Tecnología	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	
No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo				

		No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de gran importancia	
	Influencia del líder	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes	
		Mi supervisor no me respeta	
		Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	
		Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	
	Falta de cohesión	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la Organización	
		Mi equipo se encuentra desordenado	
		Mi equipo me presiona demasiado	
	Respaldo del grupo	Mi equipo no respalda mis metas profesionales	
		Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	
		Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	
DESEMPEÑO LABORAL (VD)	Conocimiento	Considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo.	a. ESCASO = 2
		Considérese la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo.	b. INSATISFACTORIO = 4
		Considérese el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para Hacer el trabajo.	c. BUENO = 6
			d. MUY BUENO = 8
			e. DESTACADO = 10

Se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa, es por esto que gran parte de las empresas evalúan el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades. (La Motivación y El Desempeño Laboral: El Capital Humano Como Factor Clave En Una Organización, n.d.)

			Considérese la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas.	
		Organización	Considérese la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.	
			Considérese la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros.	
			Considérese la capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva.	
		Responsabilidad	Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades.	
			Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades	
			Considérese el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.	
Variables intervinientes /sociodemográficas				
Nivel de estudios	Grado de instrucción de una persona	Educación básica Educación Media Educación superior	Nivel de estudios seleccionado en la encuesta	a. Básica = 1 b. Media = 2 c. Superior = 3
Género	Término que se usa en las ciencias sociales para definir las características intrínsecas de mujeres y hombres	Masculino Femenino	Género seleccionado en la encuesta	a. Masculino =1 b. Femenino = 2
Edad	Años cumplidos al momento de la encuesta	Personas jóvenes Personas adultas Personas adultas mayores	Rango de edad seleccionado en la encuesta	a. 18 a 25 años = adulto joven b. 26 a 64 años = adulto c. 65 + AÑOS d. Adultos mayores
Estado civil	Es la condición de una persona en función de si tiene o no pareja y la situación legal en términos de derecho civil.	Soltero (a) Casado (a) Divorciado (a)	Estado civil seleccionado en la encuesta aplicada	a. Soltero (a) =1 b. Casado

Viudo (a)
Unión de hecho

(a)=2
c. Divorciado
(a)=3
d. Viudo (a) =3
e. Unión de
hecho =4

Nota. Fuente: Elaboración propia

3.4 Procedimiento

De forma general, como primer paso se realizó una revisión de la literatura documentada sustentada en torno al tema del estrés laboral en general, con relación a los cargos de los servidores policiales y en torno a profesiones de alta demanda. Además, se identificaron fuentes con información relevante para el estudio. Después se realizó el diseño del estudio presente con ayuda en gran medida de la operacionalización de variables que asentó la parte conceptual del estudio. Luego se realizó una propuesta del proyecto a partir de encuestas elaboradas estructuralmente y previamente probadas para obtener la información deseada en torno al estrés laboral y el desempeño de los trabajadores. Posteriormente, se realizó la aplicación y de las respuestas a los participantes.

Como primera instancia, se identificó los pasos a seguir de acuerdo a cada técnica a ser empleada, siendo específicos sobre cómo se lo va a realizar, bajo qué modelo de trabajo y sobre todo quiénes estarán a cargo para poder establecer los instrumentos de medición que se requieran para dar marcha al estudio.

Para esta investigación, se requirió un guion de encuestas únicamente para manejar la información personal que delimita a los participantes y permite seccionarlos en grupos para facilitar la interpretación de los datos y la búsqueda de posibles razones o causas de las problemáticas planteadas inicialmente. Como se conoce, el resto de la encuesta se basó mayoritariamente en el cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo en colaboración con la Organización Mundial de la Salud, que establece cuantificadores de los niveles de estrés dentro de una organización y cómo identificarlo.

A diferencia de otros instrumentos, la encuesta permitió obtener información de primera fuente de una forma más rápida y eficiente, debido a que tabular los datos, realizar análisis

estadísticos y determinar resultados, en este caso permite ahorrar tiempo e incluir la participación de los encuestados como parte fundamental en el proceso (Montoro et al., 2018). La encuesta para obtener datos sociodemográficos se estableció con preguntas base de identificación como la edad y el grupo étnico con respuestas únicas entre una variedad de opciones. Esta encuesta sirvió de complemento para el cuestionario principal del cual se obtuvo información más específica y direccionada al plan de estudios, que enmarcan dentro del estrés y desempeño laboral.

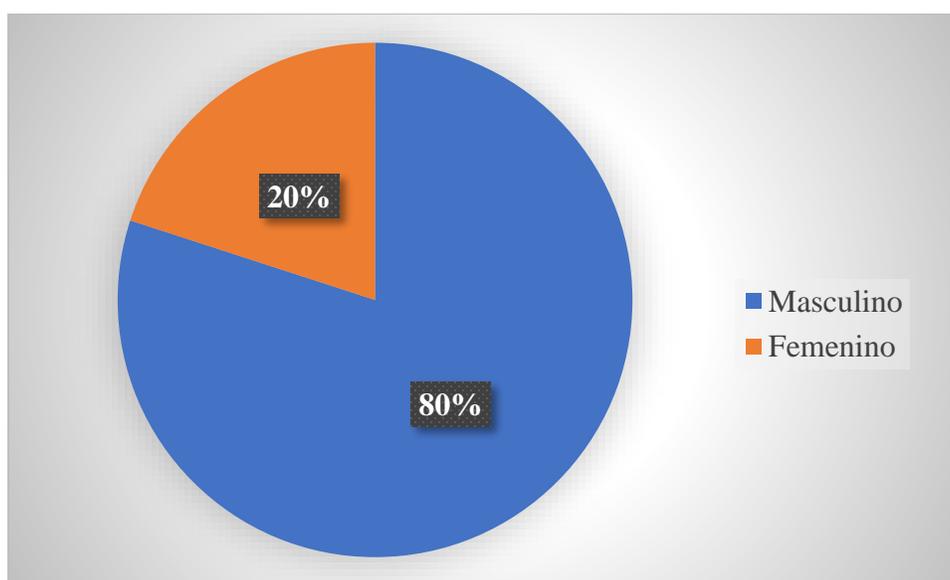
CAPÍTULO 4 RESULTADOS

4.1 Datos sociodemográficos

Figura 1. Datos de género

Tal como se observa en la Figura 1, de las personas encuestadas, el 80% de los servidores policiales son de género masculino y el 20% corresponden al género femenino.

Figura 1
Género

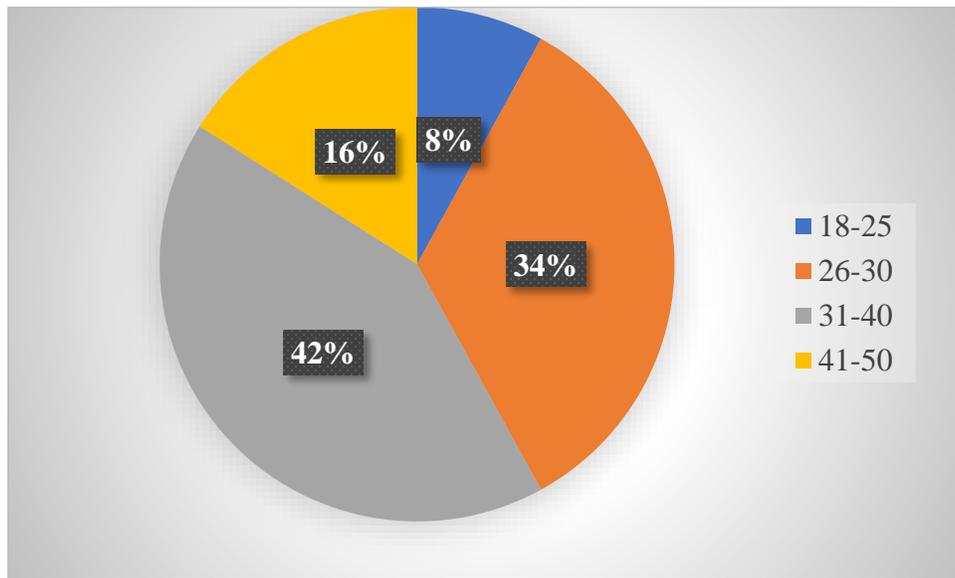


Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Fernando Chacón

Figura 2. Perfil de Edad

Como se evidencia en la Figura 2, el 42% de las personas encuestadas tienen un rango de edad que va desde los 31 años hasta los 40 años, el 34% que le sigue tiene una edad desde los 26 años hasta los 30 años, el 16% siguiente, comprende las edades desde los 41 años hasta los 50 años y por último el 8% que va desde los 18 años hasta los 25 años.

Figura 2. Perfil de Edad

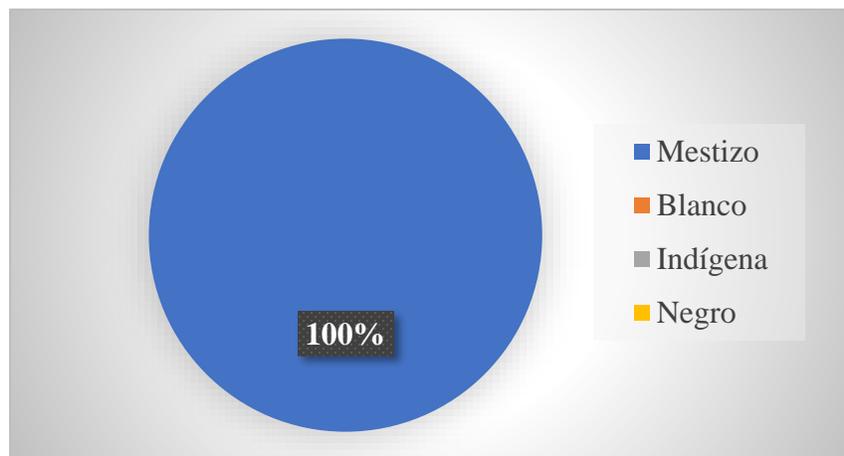


Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Fernando Chacón

Figura 3. Grupo Étnico

Como se presenta en la Figura 3, el 100% de los encuestados se identifica mestizo como su grupo étnico.

Figura 3. Grupo Étnico

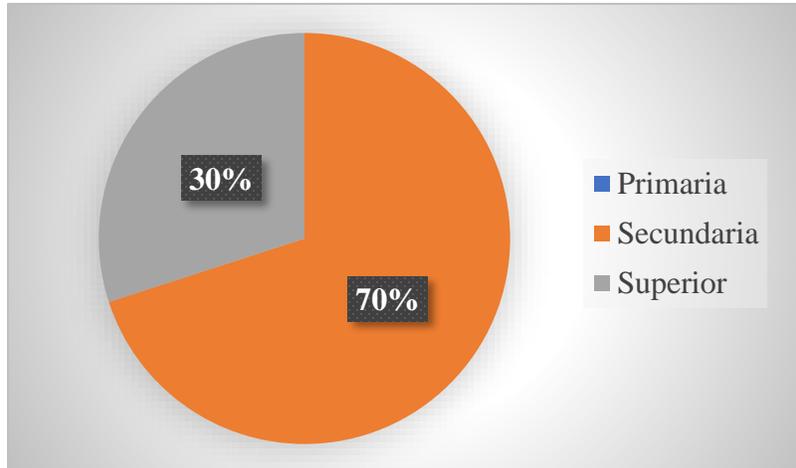


Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Fernando Chacón

Figura 4. Nivel de Instrucción

Tal como se presenta en la Figura 4, el 70% de servidores policiales han culminado la secundaria como parte de su formación académica, el 30% culminó un nivel superior y ninguno tuvo como primaria su último nivel de instrucción.

Figura 4. Nivel de Instrucción

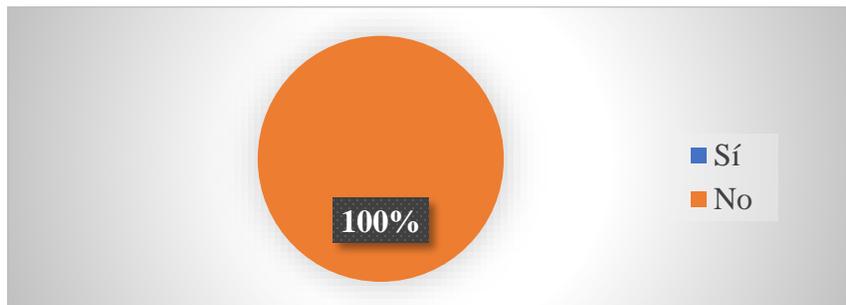


Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Fernando Chacón

Figura 5. Pacientes Covid-19

Tal como se observa en la Figura 5, el 100% de encuestados coinciden en que no fueron parte de pacientes con la enfermedad de COVID-19.

Figura 5. Resultados de casos Covid - 19



Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: Fernando Chacón

4.2 Medición de frecuencias del Estrés Laboral

A continuación, se presenta el análisis estadístico de las preguntas respondidas en la encuesta a 50 servidores policiales, preguntas basadas en el cuestionario de OIT-OMS. Todos los resultados numéricos de esta tabla se encuentran como frecuencias porcentuales calculadas a partir de los 50 encuestados, con el fin de observar cuáles son las respuestas con mayor peso subjetivo.

Tabla 3. Misión y metas de la organización

Tal como se observa en la Tabla 3, la mayoría de los Servidores Policiales “ocasionalmente” no comprende la misión y metas de la organización a la que pertenecen.

Tabla 3. P1. ¿La gente no comprende la misión y metas de la organización?

¿La gente no comprende la misión y metas de la organización?						
Nunca	Raras Veces	Ocasional mente	Algunas Veces	Frecuente mente	Generalmente	Siempre
0.02	0.30	0.34	0.22	0.02	0.02	0.06

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 4. Presión frente a los informes entre superior y subordinado

Como se puede observar en la Tabla 4, los Servidores Policiales, “algunas veces” se sienten presionados por la forma en la que rinden informes a sus superiores y subordinados.

Tabla 4. P2. ¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado?

¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.06	0.16	0.24	0.30	0.08	0.14	0.02

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 5. Condiciones para controlar las actividades del área de trabajo

Como se evidencia en la Tabla 5, los Servidores Policiales, “raras veces” sienten que no se encuentran en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo

Tabla 5. P3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?

¿No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.20	0.36	0.10	0.18	0.10	0.06	0

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 6. Equipos Tecnológicos para el trabajo

Tal como se presenta en la Tabla 6, una gran proporción de los Servidores Policiales creen que “ocasionalmente” tanto como “algunas veces” su equipo tecnológico es limitado.

Tabla 6. P4. ¿El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado?

¿El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.06	0.18	0.24	0.24	0.20	0.04	0.04

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 7. Respaldo por parte del supervisor

Tal como se presenta en la Tabla 7, los Servidores Policiales “ocasionalmente” sienten que sus supervisores no dan la cara por ellos ante los jefes.

Tabla 7. P5. ¿Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes?

¿Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.12	0.20	0.22	0.20	0.08	0.14	0.04

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 8. Respeto por parte del supervisor

Tal como se presenta en la Tabla 8, los Servidores Policiales, “nunca” y “ocasionalmente” sienten que sus supervisores no los respeta.

Tabla 8. P6. ¿Mi supervisor no me respeta?

¿Mi supervisor no me respeta?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.26	0.20	0.26	0.16	0.02	0.08	0.02

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 9. Trabajo colaborativo

Tal como se presenta en la Tabla 9, los Servidores Policiales, “raras veces”, “ocasionalmente” y “algunas veces” sienten que no son parte de un grupo de trabajo de estrecha colaboración

Tabla 9. P7. ¿No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha?

¿No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.12	0.24	0.24	0.24	0.06	0.06	0.04

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 10. Respaldo por parte del equipo de trabajo

Tal como se presenta en la Tabla 10, los Servidores Policiales, “raras veces” sienten que sus equipos no respaldan sus metas profesionales.

Tabla 10. P8. ¿Mi equipo no respalda mis metas profesionales?

¿Mi equipo no respalda mis metas profesionales?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.10	0.30	0.26	0.16	0.10	0.06	0.02

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 11. Estatus y prestigio del equipo

Tal como se presenta en la Tabla 11, los Servidores Policiales, “raras veces” sienten que su equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

Tabla 11. P9. ¿Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización?

¿Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.12	0.34	0.10	0.22	0.06	0.14	0.02

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 12. Comprensión de la estrategia organizacional

Tal como se presenta en la Tabla 12, los Servidores Policiales, “raras veces” creen que la estrategia de la organización no es bien comprendida.

Tabla 12. P10. ¿La estrategia de la organización no es bien comprendida?

¿La estrategia de la organización no es bien comprendida?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.04	0.28	0.18	0.18	0.14	0.14	0.04

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 13. Influencia de las políticas en el desempeño laboral

Tal como se presenta en la Tabla 13, los Servidores Policiales, creen que “raras veces” las políticas iniciadas por la gerencia impiden su buen desempeño.

Tabla 13. P11. ¿Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño?

¿Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.04	0.34	0.08	0.30	0.10	0.12	0.02

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 14. Control laboral

Tal como se presenta en la Tabla 14, los Servidores Policiales, creen que “raras veces” personas de su nivel poseen poco control sobre el trabajo que realizan.

Tabla 14. P12. ¿Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo?

¿Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.14	0.28	0.14	0.26	0.04	0.14	0

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 15. Preocupación sobre el bienestar personal

Tal como se presenta en la Tabla 15, los Servidores Policiales creen “raras veces” que sus supervisores no se preocupan por su bienestar personal.

Tabla 15. P13. ¿Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal?

¿Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.10	0.28	0.14	0.22	0.10	0.06	0.10

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 16. Influencia del conocimiento técnico sobre la competencia

Tal como se presenta en la Tabla 16, los Servidores Policiales creen, algunos “raras veces” otros “algunas veces”, que no disponen del conocimiento técnico para seguir siendo competitivos a lo largo de su carrera.

Tabla 16. P14. ¿No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo?

¿No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.12	0.24	0.14	0.24	0.10	0.12	0.04

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 17. Privacidad laboral

Tal como se presenta en la Tabla 17, los Servidores Policiales creen “algunas veces” que no tienen derecho a tener su espacio privado en el trabajo.

Tabla 17. P15. ¿No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?

¿No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.16	0.20	0.20	0.22	0.10	0.10	0.02

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 18. Estructura

Tal como se presenta en la Tabla 18, los Servidores Policiales creen “algunas veces” que la estructura formal que manejan tiene demasiado papeleo.

Tabla 18. P16. ¿La estructura formal tiene demasiado papeleo?

¿La estructura formal tiene demasiado papeleo?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.04	0.16	0.22	0.28	0.10	0.10	0.10

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 19. Confianza sobre el desempeño laboral

Tal como se presenta en la Tabla 19, los Servidores Policiales creen “raras veces” que sus supervisores no tienen confianza sobre su desempeño en el trabajo.

Tabla 19. P17. ¿Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?

¿Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.10	0.30	0.18	0.18	0.16	0.04	0.04

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 20. Organización de equipo de trabajo

Tal como se presenta en la Tabla 20, los Servidores Policiales creen “raras veces” que su equipo se encuentra desorganizado.

Tabla 20. P18. ¿Mi equipo se encuentra desorganizado?

¿Mi equipo se encuentra desorganizado?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.12	0.30	0.18	0.24	0.10	04	0.02

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 21. Protección por parte de los jefes

Tal como se presenta en la Tabla 21, los Servidores Policiales creen “raras veces” que su equipo no les brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que puedan hacer sus jefes.

Tabla 21. P19. ¿Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes?

¿Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.12	0.26	0.20	0.16	0.16	0.08	0.02

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 22. Dirección y objetivo por parte de la organización

Tal como se presenta en la Tabla 22, los Servidores Policiales creen “raras veces” que su organización carece tanto de dirección como de objetivo.

Tabla 22. P20. ¿La organización carece de dirección y objetivo?

¿La organización carece de dirección y objetivo?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.14	0.24	0.10	0.22	0.10	0.16	0.04

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 23. Presión por parte del equipo de trabajo

Tal como se presenta en la Tabla 23, los Servidores Policiales creen “raras veces” que su equipo los presiona demasiado.

Tabla 23. P21. ¿Mi equipo me presiona demasiado?

¿Mi equipo me presiona demasiado?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.04	0.26	0.16	0.18	0.16	0.16	0.04

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 24. Comodidad laboral

Tal como se presenta en la Tabla 24, los Servidores Policiales “nunca” se sienten incómodos al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

Tabla 24. P22. ¿Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?

¿Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.26	0.22	0.18	0.16	0.06	0.12	0

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 25. Ayuda técnica por parte del equipo

Tal como se presenta en la Tabla 25, los Servidores Policiales “raras veces” creen que su equipo no les brinda ayuda técnica cuando es necesario.

Tabla 25. P23. ¿Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?

¿Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.10	0.30	0.18	0.26	0.10	0.04	0.02

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 26. Respeto de la cadena de mando

Tal como se presenta en la Tabla 26, los Servidores Policiales “raras veces” creen que la cadena de mando no se respeta.

Tabla 26. P24. ¿La cadena de mando no se respeta?

¿La cadena de mando no se respeta?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.16	0.24	0.16	0.16	0.16	0.04	0.08

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 27. Tecnología

Tal como se presenta en la Tabla 27, los Servidores Policiales “ocasionalmente” creen que no cuentan con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

Tabla 27. P25. ¿No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?

¿No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?						
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
0.10	0.14	0.26	0.22	0.16	0.06	0.06

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

4.1.1.2 Medición de frecuencias del Desempeño Laboral

Tabla 28. Satisfacción laboral

Tal como se presenta en la Tabla 28, los Servidores Policiales se encuentran “muy satisfechos” y “bastante satisfechos” con las satisfacciones que les produce su trabajo.

Tabla 28. P1. ¿Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo?

¿Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.14	0.04	0.04	0	0.18	0.30	0.30

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 29. Oportunidad para desempeñarse en actividades de interés

Tal como se presenta en la Tabla 29, los Servidores Policiales se encuentran “bastante satisfechos” con las oportunidades que ofrece su trabajo de realizar cosas en las que ellos destacan.

Tabla 29. P2. ¿Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca?

¿Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.04	0.06	0.16	0.02	0.24	0.16	0.32

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 30. Oportunidad de escoger actividades afines

Tal como se presenta en la Tabla 30, los Servidores Policiales se encuentran “algo satisfechos” con las oportunidades que les ofrece su trabajo de hacer las cosas que les gusta.

Tabla 30. P3. ¿Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?

¿Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.06	0.04	0.24	0.02	0.28	0.14	0.22

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 31. Salario

Tal como se presenta en la Tabla 31, los Servidores Policiales se encuentran “algo satisfechos” con el salario que reciben.

Tabla 31. P4. ¿El salario que usted recibe?

¿El salario que usted recibe?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.06	0.06	0.28	0.02	0.32	0.14	0.12

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 32. Objetivos, metas y tasas de producción

Tal como se presenta en la Tabla 32, los Servidores Policiales se encuentran “algo satisfechos” con los objetivos, metas y tasa de producción que deben alcanzar.

Tabla 32. P5. ¿Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar?

¿Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.04	0.04	0.16	0.02	0.32	0.18	0.28

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 33. Limpieza, higiene y salubridad

Tal como se presenta en la Tabla 33, los Servidores Policiales se encuentran “muy satisfechos” con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Tabla 33. P6. ¿La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?

¿La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.12	0.02	0.16	0.04	0.20	0.30	0.16

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 34. Entorno físico y espacio en el trabajo

Tal como se presenta en la Tabla 34, los Servidores Policiales se encuentran “algo satisfechos” con el entorno físico y el espacio que disponen en su lugar de trabajo.

Tabla 34. P7. ¿El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo?

¿El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.08	0.02	0.14	0.02	0.32	0.20	0.22

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 35. Iluminación del lugar de trabajo

Tal como se presenta en la Tabla 35, los Servidores Policiales se encuentran “bastante satisfechos” con la iluminación de su lugar de trabajo.

Tabla 35. P8. ¿La iluminación de su lugar de trabajo?

¿La iluminación de su lugar de trabajo?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.02	0.06	0.18	0.06	0.18	0.14	0.36

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 36. Ventilación del lugar de trabajo

Tal como se presenta en la Tabla 36, los Servidores Policiales se encuentran “bastante satisfechos” con la ventilación de su lugar de trabajo.

Tabla 36. P9. ¿La ventilación de su lugar de trabajo?

¿La ventilación de su lugar de trabajo?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.06	0.02	0.18	0.04	0.28	0.10	0.32

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 37. Temperatura del lugar de trabajo

Tal como se presenta en la Tabla 37, los Servidores Policiales se encuentran “bastante satisfechos” con la temperatura de su local de trabajo.

Tabla 37. P10. ¿La temperatura de su local de trabajo?

¿La temperatura de su local de trabajo?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.14	0.02	0.10	0.04	0.26	0.14	0.30

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 38. Oportunidades de formación de la empresa

Tal como se presenta en la Tabla 38, los Servidores Policiales se encuentran “bastante satisfechos” con las oportunidades de formación que les ofrece la empresa.

Tabla 38. P11. ¿Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa?

¿Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.06	0.02	0.16	0.06	0.26	0.14	0.30

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 39. Oportunidades de promoción

Tal como se presenta en la Tabla 39, los Servidores Policiales se encuentran “algo satisfechos” con las oportunidades de promoción que tienen.

Tabla 39. P12. ¿Las oportunidades de promoción que tiene?

¿Las oportunidades de promoción que tiene?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.06	0.02	0.18	0.04	0.28	0.18	0.24

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 40. Relaciones personales con los superiores

Tal como se presenta en la Tabla 40, los Servidores Policiales se encuentran “algo satisfechos” con las relaciones personales que tienen con sus superiores.

Tabla 40. P13. ¿Las relaciones personales con sus superiores?

¿Las relaciones personales con sus superiores?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.08	0.04	0.14	0.02	0.36	0.14	0.22

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 41. Grado de supervisión

Tal como se presenta en la Tabla 41, los Servidores Policiales se encuentran “bastante satisfechos” con la supervisión que ejercen sobre ellos.

Tabla 41. P14. ¿La supervisión que ejercen sobre usted?

¿La supervisión que ejercen sobre usted?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.02	0.02	0.24	0.06	0.14	0.16	0.36

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 42. Proximidad y frecuencia de supervisión

Tal como se presenta en la Tabla 42, los Servidores Policiales se encuentran “algo satisfechos” con la proximidad y frecuencia con que son supervisados.

Tabla 42. P15. ¿La proximidad y frecuencia con que es supervisado?

¿La proximidad y frecuencia con que es supervisado?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.04	0.02	0.18	0.12	0.26	0.16	0.22

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 43. Forma de supervisión

Tal como se presenta en la Tabla 43, los Servidores Policiales se encuentran “bastante satisfechos” con la forma en que sus supervisores juzgan su tarea.

Tabla 43. P16. ¿La forma en que sus supervisores juzgan su tarea?

¿La forma en que sus supervisores juzgan su tarea?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.08	0.02	0.14	0.10	0.22	0.14	0.30

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 44. Igualdad y justicia por parte de la empresa

Tal como se presenta en la Tabla 44, los Servidores Policiales se encuentran “algo satisfechos” y “bastante satisfechos” con la “igualdad” y “justicia” de trato que reciben en su empresa.

Tabla 44. P17. ¿La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa?

¿La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.08	0.04	0.24	0.04	0.20	0.16	0.24

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 45. Apoyo por parte de los supervisores

Tal como se presenta en la Tabla 45, los Servidores Policiales se encuentran “bastante satisfechos” con el apoyo que reciben de sus superiores.

Tabla 45. P18. ¿El apoyo que recibe de sus superiores?

¿El apoyo que recibe de sus superiores?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.10	0.02	0.14	0.10	0.20	0.12	0.32

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 46. Capacidad de selección

Tal como se presenta en la Tabla 46, los Servidores Policiales se encuentran “bastante satisfechos” con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

Tabla 46. P19. ¿La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo?

¿La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.02	0.02	0.20	0.08	0.20	0.14	0.34

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 47. Participación en las decisiones del departamento

Tal como se presenta en la Tabla 47, los Servidores Policiales se encuentran “algo satisfechos” con su participación en las decisiones de su departamento o sección.

Tabla 47. P20. ¿Su participación en las decisiones de su departamento o sección?

¿Su participación en las decisiones de su departamento o sección?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.04	0.04	0.10	0.06	0.38	0.16	0.22

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 48. Participación en las decisiones en el grupo de trabajo

Tal como se presenta en la Tabla 48, los Servidores Policiales se encuentran “bastante satisfechos” con su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

Tabla 48. P21. ¿Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa?

¿Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.04	0.02	0.14	0.02	0.30	0.16	0.32

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 49. Grado de cumplimiento de disposiciones y leyes laborales

Tal como se presenta en la Tabla 49, los Servidores Policiales se encuentran “bastante satisfechos” con el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Tabla 49. P22. ¿El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales?

¿El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.06	0.02	0.16	0.06	0.22	0.16	0.32

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

Tabla 50. Negociación laboral

Tal como se presenta en la Tabla 50, los Servidores Policiales se encuentran “algo satisfechos” con la forma en la que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Tabla 50. P23. ¿La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales?

¿La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales?						
Bastante Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
0.02	0.02	0.24	0.06	0.28	0.22	0.16

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Fernando Chacón

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN

Una vez presentada la información recolectada, se observa una clara inclinación de los resultados hacia los causantes de estrés que les ganan considerablemente a los aspectos gratificantes de trabajar en una organización de este tipo, como lo es esta institución (Nakao, 2018). La labor de un policía en muchas ocasiones puede ser agobiante y según varios autores, una de las profesiones más estresantes, por varias razones como, la constante preocupación de mantenerse a la expectativa de los hechos que puedan acontecer durante un turno de trabajo y ello sin tomar en cuenta que muchos de estos turnos son nocturnos y muchas veces en lugares de por sí peligrosos. También está el ser amable y disponible para solucionar y ayudar a la comunidad que tiene asignada (Mejía et al., 2019).

Por otro lado, en el Ecuador existe una mala organización y establecimiento de funciones cuando se trata de los servicios públicos, por esta razón, de acuerdo a los resultados se evidencia que la mayoría de los agentes policiales se sienten muy insatisfechos con sus instituciones. Esto se da por diversas razones como, la escasez de personal que a su vez conlleva a la sobrecarga de trabajo para muchos agentes, la precariedad o insuficiencia de recursos para desarrollar su trabajo de manera adecuada, los turnos en diferentes horarios y con constantes cambios, falta de apoyo de sus superiores y de la institución en sí, y por último la evidente falta de comunicación e impartición de la información (Chuqui, 2017).

En base al análisis sociodemográfico, se puede mencionar que dentro de los servidores policiales que se sienten insatisfechos con la mayoría de las situaciones son el 20% que corresponden a las personas de género femenino. Esto se a consecuencia de que en el país no existe una igualdad de oportunidades tanto para hombres como para mujeres, desde un inicio las

postulaciones y cupos para ingresar a esta institución es casi 6 veces menor para mujeres que para hombres. Esta misma situación se repite en el ambiente laboral e incluso por parte de la ciudadanía que genera un rechazo y falta de obediencia a servidoras policiales (Jiménez, 2021).

Por otro lado, las frecuencias que tienen que ver con las diferentes decisiones que se toman en la organización y cómo les afecta, tiene una amplia variación y esto se debe a que, existe esa misma variación en las edades de las personas encuestadas, por lo que quiere decir que cada uno está viviendo una etapa distinta de la profesión de policía. En base a ello, se comprende la variación existente, ya que los servidores de 18 a 25 años están en la etapa inicial, en donde recientemente pasaron a formar parte de la institución y están estudiando sobre ello. Mientras que, los encuestado de 41 a 50 años están muy cerca de su jubilación y las opiniones cambian cuando has dedicado tu vida a servir a esa misma institución (Jiménez, 2021).

A partir del análisis de frecuencias en torno al estrés laboral, se identificó que los principales estresores dentro del ambiente institucional e independiente de su trabajo como oficiales de la ley, son la constante demanda a rendir informes altamente específicos y comentarlos a sus superiores (Van der Klink et al., 201). Una razón puede ser la marcada jerarquía de autoridad y poder que existe entre rangos. Otro estresor se deriva, como se mencionó previamente, de los recursos tecnológicos y elementos que requieren para realizar su labor. La seguridad y la prevención demandan altos niveles de innovación tecnológica y en cantidades óptimas para cubrir el territorio nacional. Aún más alarmante, es la inseguridad que existe sobre el conocimiento técnico que estos servidores públicos poseen (Rojas, 2021). Estos perciben que su capacitación profesional no es la suficiente para poder afrontar las situaciones que se presentan día a día en un país con altas tasa de crimen. La falta de conocimiento y seguridad para afrontar cargos de alto

desempeño producen estrés ya que sitúa a los agentes a condiciones por encima de sus capacidades (Rowden et al., 2018).

En cuanto al desempeño laboral percibido en las frecuencias, existe una perspectiva positiva. Los servidores policiales muestran sentirse satisfechos con el trabajo que realizan, con las oportunidades que el cargo provee y con la forma en que sus superiores supervisan sus actividades. Sin embargo, una pequeña proporción, se encuentra “algo insatisfecho” con la igualdad y justicia dentro de la organización. Esto, puede ser una consecuencia de varias realidades descritas por las características de dichos servidores públicos (Siegrist, 2018). Como se planteó antes, la temática de desigualdad y grandes diferencias en edades puede significar para estos grupos minoritarios un ambiente más hostil y distinto que sus compañeros. Otra posibilidad, yace en la presunta corrupción que se discute dentro de dicha institución (Molina, 2020).

5.2 Limitaciones del estudio

El presente estudio presenta ciertas limitaciones. Entre ellas se encuentra la dificultad de realizar u obtener exámenes psicológicos certeros sobre un grupo representativo estadísticamente de la Dirección de Educación de la Policía Nacional. Sin esa información, es difícil conceptualizar los efectos específicos que posee dicho cargo con el estrés laboral (Stephens & Long, 2018).

Por otro lado, la encuesta realizada abarcaba preguntas estandarizadas y correctas sobre el estrés laboral. Sin embargo, estas no manifestaban la realidad de las funciones que realizan estos servidores públicos. Sobre todo, porque instituciones privadas difieren en estructura administrativa a un servicio de seguridad, educación y patrullaje.

Otra limitación se debe a que se desconoce la honestidad, percepción o certeza que poseen los encuestados sobre su institución, su estado de salud física y mental, y las condiciones que lo

estresan. Las preguntas permiten observar de forma general y ligeramente precisa la realidad. Es posible que los servidores policiales se encuentren ya adaptados a una serie de condiciones poco óptimas y no estén al tanto de cómo estas afectan su trabajo (Tennant, 2018).

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- A partir de los resultados obtenidos en la encuesta, se determinó que las causas del estrés laboral son específicamente tres. La primera se debe a la demanda de informes y documentos por parte de los servidores policiales que deben de entregarse a sus superiores. Esto conlleva una constante presión por mantener al día reportes acerca de actividades y resultados obtenidos de forma periódica. La demanda de realizar su labor y construir informes que describan sus actividades de forma simultánea y diaria, generan una gran presión cognitiva y emocional en los policías a cargo. Además, como requiere de la supervisión de sus superiores, se encuentran constantemente evaluados en su desempeño. La segunda causa es la calidad en la que se encuentra su equipo tecnológico con el que operan. A pesar de que poseen los equipos, estos no se encuentran siempre en las mejores condiciones y generan dificultades adicionales al momento de realizar su labor. Además, frustra a los servidores ya que se les es demandado una cierta operabilidad y resultados a lo largo de sus turnos y deficiencia entre equipos generan retrasos a servidores. La tercera causa radica en la escasez de preparación técnica de los servidores policiales. A pesar de que los cursos cubran las áreas de estudio necesarias; los trabajadores consideran que no implementan eficazmente o en su totalidad todo lo que aprenden y su aplicabilidad se ve entorpecida por el panorama social nacional.
- Se encontró, con respecto al segundo objetivo de investigación planteado, que la calidad de vida de los servidores policiales no refleja del todo la labor que ejecutan. Esto, provoca

estrés y descontento con el trabajo que realizan, ya que no consideran los riesgos y efectos del cargo recompensados justamente. Esto se debe a que los sueldos no permiten a los policías mantener estándares de vida cómodos fuera del trabajo y tampoco ofrecer a sus familias los recursos necesarios para consumir productos y servicios de entretenimiento, ya que la mayoría se invierte en necesidades básicas. En contraste, el trabajo demanda exponerse a situaciones de alto riesgo a la integridad física y emocional de los servidores públicos de forma diaria.

- En relación con el último objetivo de investigación, existen causas de estrés laboral, como lo es la demanda continua de informes y reportes, que afectan continuamente la vida de los servidores policiales fuera de sus horarios laborales, afectando así su calidad de vida. Debido a que muchos reportes requieren atención inmediata, incluso después de la finalización de turnos de trabajo, los policías requieren llevar papeleo al hogar y manejarlos fuera de los horarios de oficina, momentos en los cuales se espera recuperarse psicológicamente de las repercusiones del empleo. Por otro lado, la deficiencia tecnológica, afecta los resultados finales de los policías y proyectan un peor rendimiento al que realmente poseen en comparación a sus compañeros. Esto puede afectar en sus reportes finales, sus calificaciones y, sobre todo, su motivación. Finalmente, la falta de capacitación es una realidad con efectos devastadores, sobre todo en trabajos de alta demanda como lo es el servicio policial. Esta es una gran causa de estrés laboral ya que la percepción de una persona sobre su capacidad de solucionar un problema determina la magnitud relativa que se representa dicho conflicto para el trabajador. Más aún si se demanda fuerza física y la facilidad de tomar decisiones rápidamente en situaciones de vida o muerte. La confianza de los policías sobre sus habilidades es responsabilidad en enorme medida de las

instituciones que los preparan e influye en la cantidad de cortisol y tensión que su cuerpo produce a causa de su necesidad por realizar su labor.

6.2 Recomendaciones

- Para complementar el estudio, se podrían incluir una mayor cantidad de sujetos en la investigación y diversificar un poco en el sentido de que no se evalúen únicamente a los servidores policiales, sino también a sus allegados o personas de su entorno. Estos podrían ser familiares y amigos cercanos, ya que estas personas de igual manera son una primera fuente para evidenciar los efectos de esta profesión y sus complicaciones, sin embargo, se diferencian porque tienen una visión externa de las consecuencias y pueden brindar un espectro mayor en cuanto al contenido recolectado para ser analizado.
- Además, se podrían incluir ciudadanos naturales que hayan experimentado tanto buenas como malas experiencias con estos servidores públicos en específico, para incluir otra visión ajena a los conflictos internos de una organización y conflictos personales. Esto debido a que, todas estas opiniones suman y los efectos del estrés laboral no se van a reflejar solo en determinadas situaciones y escenarios, esto incluye a todo su entorno, similares, superiores y la comunidad en sí, que es con quienes se refleja su desempeño laboral.
- Finalmente, se recomienda ampliar la encuesta y desarrollar preguntas específicas para este tipo de cargos que requiere otro tipo distinto de habilidades. Preguntas realizadas por psicólogos especialistas en trabajar con servidores públicos en el ámbito de seguridad. Estas preguntas podrían ofrecer datos más precisos y necesarios para generar conclusiones significativas y con aplicaciones directas.

CAPÍTULO 7

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bada, O., et al. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Revista MediSur*, 18(6). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138
- Cárdenas, J. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en Sub Oficiales del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, 2020. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48747>
- Castellanos, J., et al. (2021). Factores de riesgo psicosocial intralaboral que impactan a los servidores públicos que trabajan en el área del servicio al cliente de la caja de sueldos de retiro de la policía nacional por causa del estrés laboral. Tesis de pregrado. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Colombia. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/3020>
- Chiang, M., et al. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista Ciencia Trabajo*, 20(63). https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext
- Chuqui, L. (2017). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pesquera Centinela - Chimbote, 2017.*
- Coca, A. (2017). Bienestar policial: una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de los riesgos ocupacionales de los policías en El Salvador. *Revista Policía y Seguridad Pública*, 2.

- Coduti, P. (2018). *Enfermedades Laborales: como Afectan el Entorno Organizacional*. Estrés Laboral.
- Daher, G. (2019). Estrés laboral y distorsiones cognitivas en policías en patrullaje de la estación policial integral San Antonio. Tesis de pregrado. Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/23000>
- Díaz, J. (2018). Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa Marta. <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-NivelesDeEstresLaboralEnEmpleadosDeUnaInstitucionP-5568071.pdf>
- Dowden, C., & Tellier, C. (2018). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32(1), 31–47. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2003.10.003>
- Fortes-Ferreira, L., Peiró, J. M., Gloria González-Morales, M., & Martín, I. (2016). Work-related stress and well-being: The roles of direct-action coping and palliative coping. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47(4), 293–302. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2006.00519.x>
- Garbarino, S., Cuomo, G., Chiorri, C., & Magnavita, N. (2018). Association of work-related stress with mental health problems in a special police force unit. *BMJ Open*, 3(7). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-002791>
- García, T. (2018). El estrés policial. <https://www.diba.cat/documents/467843/58064690/el-estres-policial-en-revista-insht-84-oct-2018.pdf/4da81d38-9a65-46f9-9bdf-3d5b76a31f7f>
- Gatchel, R. J., & Schultz, I. Z. (2018). Handbook of occupational health and wellness. *Handbook of Occupational Health and Wellness*, 1–576. <https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4839-6>

- George, E., & Zakkariya, K. A. (2018). Psychological empowerment and job satisfaction in the banking sector. In *Psychological Empowerment and Job Satisfaction in the Banking Sector*.
<https://doi.org/10.1007/978-3-319-94259-9>
- Gutiérrez, C. A. (2020). Resiliencia y estrés laboral en policías de la unidad de protección de carreteras de ICA, del departamento de ICA, en el contexto de emergencia sanitaria, 2020. Tesis de pregrado. Universidad Autónoma de ICA, Ica.
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/850>
- Gyllensten, K., & Palmer, S. (2018). The role of gender in workplace stress: A critical literature review. *Health Education Journal*, 64(3), 271–288.
<https://doi.org/10.1177/001789690506400307>
- He, N., Zhao, J., & Archbold, C. A. (2017). Gender and police stress: The convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *Policing*, 25(4), 687–708.
<https://doi.org/10.1108/13639510210450631>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación* (Sexta edición).
- Isidro, W. (2021). Nivel de conocimiento, miedo y estrés laboral al coronavirus en la jurisdicción policial de la zona urbana de Tacna, 2020. Tesis de pregrado. Universidad Privada de Tacna, Perú. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1926>
- Jiménez, A. (2021). El estrés en los servidores policiales del sur de Guayaquil. *Revista Científica Multidisciplinaria*.

- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Millet, C. (2018). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178–187. <https://doi.org/10.1108/02683940510579803>
- Kortum, E., Leka, S., & Cox, T. (2018). Psychosocial risks and work-related stress in developing countries: Health impact, priorities, barriers and solutions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 23(3), 225–238. <https://doi.org/10.2478/v10001-010-0024-5>
- Lundberg, U. (2016). Psychophysiology of work: Stress, gender, endocrine response, and work-related upper extremity disorders. *American Journal of Industrial Medicine*, 41(5), 383–392. <https://doi.org/10.1002/ajim.10038>
- Ma, C. C., Andrew, M. E., Fekedulegn, D., Gu, J. K., Hartley, T. A., Charles, L. E., Violanti, J. M., & Burchfiel, C. M. (2018). Shift work and occupational stress in police officers. *Safety and Health at Work*, 6(1), 25–29. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2018.10.001>
- Magnavita, N., Capitanelli, I., Garbarino, S., & Pira, E. (2018). Work-related stress as a cardiovascular risk factor in police officers: a systematic review of evidence. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 91(4), 377–389. <https://doi.org/10.1007/s00420-018-1290-y>
- Manzoni, P., & Eisner, M. (2016). Violence between the police and the public: Influences of work-related stress, job satisfaction, burnout, and situational factors. *Criminal Justice and Behavior*, 33(5), 613–645. <https://doi.org/10.1177/0093854806288039>

- Martínez, E. (2021). Clima organizacional y estrés laboral en el personal de la dirección de criminalística de la policía nacional del Perú, Lima 2021. Tesis de pregrado. Universidad Autónoma del Perú, Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1418>
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud, 10*(2). <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>
- Mejía, C. R., et al. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 28*(3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Michie, S. (2018). Causes and management of stress at work. *Occupational and Environmental Medicine, 59*(1), 67–72. <https://doi.org/10.1136/oem.59.1.67>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2018). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo.
- Molina, L. (2020). Estrés laboral en personal administrativo de una institución de formación policial en tiempo de COVID-19 de Lima, 2020. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54799>
- Montoro, L., Useche, S., Alonso, F., & Cendales, B. (2018). Work environment, stress, and driving anger: A structural equation model for predicting traffic sanctions of public transport drivers. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 15*(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph15030497>

- Muñoz, J. (2018). El estrés y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC zona sur de la Policía Nacional Tungurahua.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/12788>
- Nakao, M. (2018). Work-related stress and psychosomatic medicine. *BioPsychoSocial Medicine*, 4, 1–8. <https://doi.org/10.1186/1751-0759-4-4>
- Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clinica*, 146(8), 359–366.
<https://doi.org/10.1016/j.medcli.2018.11.023>
- Nieuwenhuijsen, K., Bruinvels, D., & Frings-Dresen, M. (2018). Psychosocial work environment and stress-related disorders, a systematic review. *Occupational Medicine (Oxford, England)*, 60(4), 277–286. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqq081>
- OIT-OMS. (2020). Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS. Recuperado el 10 de febrero de 2022 de:
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2783/5/EVALUACION%20DE%20ESTRÉS%20LABORAL%20OIT.pdf>
- Rojas, E. (2021). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra Trata de Personas de Lima. Tesis de posgrado. Universidad Ricardo Palma, Perú.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4270>
- Rowden, P., Matthews, G., Watson, B., & Biggs, H. (2018). The relative impact of work-related stress, life stress and driving environment stress on driving outcomes. *Accident Analysis and Prevention*, 43(4), 1332–1340. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2018.02.004>

- Salas, D. (2019). *Investigación-acción*. Investigalia.
- Sarsosa, K. & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Revista Universidad y Salud*, 20(1).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000100044
- Siegrist, J. (2018). Chronic psychosocial stress at work and risk of depression: Evidence from prospective studies. *European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience*, 258(SUPPL. 5), 115–119. <https://doi.org/10.1007/s00406-008-5024-0>
- Stephens, C., & Long, N. (2018). Communication with police supervisors and peers as a buffer of work-related traumatic stress. *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), 407–424.
[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200006\)21:4<407::AID-JOB17>3.0.CO;2-N](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200006)21:4<407::AID-JOB17>3.0.CO;2-N)
- Tennant, C. (2018). Work-related stress and depressive disorders. *Journal of Psychosomatic Research*, 51(5), 697–704. [https://doi.org/10.1016/S0022-3999\(01\)00255-0](https://doi.org/10.1016/S0022-3999(01)00255-0)
- Trivellas, P., Reklitis, P., & Platis, C. (2018). The Effect of Job Related Stress on Employees' Satisfaction: A Survey in Health Care. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 73, 718–726. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2018.02.110>
- Van der Klink, J. J. L., Blonk, R. W. B., Schene, A. H., & Van Dijk, F. J. H. (2018). The benefits of interventions for work-related stress. *American Journal of Public Health*, 91(2), 270–276. <https://doi.org/10.2105/AJPH.91.2.270>
- Vasquez, J. (2018). Satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de investigación criminal de Lima. Tesis de pregrado. Universidad Autónoma del Perú, Perú.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/550>

Vidotti, V., et al. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Revista enfermería global*, 18(55).

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011

Zuniga, S. & Pizarro, V. (2018). Mediciones de estrés laboral en docentes de un colegio público regional chileno. *Revista Información Tecnológica*, 29(1).

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000100171&script=sci_arttext&tlng=n

CAPÍTULO 8

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS		
Fecha:		
Empresa:		
Nombre:		
Cargo:		
Fecha de ingreso:		
Horario de trabajo:		
Edad:		
Estado Civil:		
Instrucción:		
Para cada ítem de la encuesta, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. Anotando el número que mejor lo describa.		
Anote 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.		
Anote 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.		
Anote 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.		
Anote 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.		
Anote 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.		
Anote 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.		

Anote 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

#	PREGUNTAS	PUNTAJE						
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿No comprender las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿Rendir informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿No estar en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado ¿me estresa?							
5	Que mi jefe no dé la cara por mí ante los Superiores ¿me estresa?							
6	Que mi jefe no me respete ¿me estresa?							
7	Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente ¿me causa estrés?							
8	Que mi equipo de trabajo no respalde mis metas profesionales ¿me causa estrés?							
9	Que mi equipo de trabajo no disfrute de prestigio dentro de la empresa ¿me causa estrés?							
10	Que la estrategia de la empresa no esté bien comprendida ¿me estresa?							
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño ¿me estresa?							
12	Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa							

	tengamos poco control sobre el trabajo ¿me causa estrés?							
13	Que mi jefe no se preocupe por mi bienestar ¿me estresa?							
14	No tener el conocimiento técnico para ser competitivo dentro de la empresa ¿me estresa?							
15	No tener un espacio privado en mi trabajo ¿me estresa?							
16	Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa ¿me causa estrés?							
17	Que mi jefe no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo ¿me causa estrés?							
18	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado ¿me estresa?							
19	Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes ¿me causa estrés?							
20	Que la empresa carezca de dirección y objetivos ¿me causa estrés?							
21	Que mi equipo de trabajo me presione demasiado ¿me causa estrés?							
22	Que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos ¿me hace sentir incómodo?							

23	Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito ¿me causa estrés?							
24	Que no respete la cadena de mando, ¿me causa estrés?							
25	No contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad ¿me causa estrés?							

ANEXO 2. INSTRUMENTO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL

Nombre:		Puesto:		Fecha:	
Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy bueno	Destacado	Puntuación
1. CALIDAD: Considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo.					
2	4	6	8	10	
Comete errores Frecuentemente. Rendimiento Inaceptable.	Casos de falta de cuidado y errores.	Rendimiento Satisfactorio. Requiere una supervisión normal.	Regularmente por encima de la media.	Trabajo Extremadamente Preciso. No Requiere supervisión en circunstancias normales.	
2. CANTIDAD: Considérese la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo.					
2	4	6	8	10	

Por debajo de la media mínima. Incapaz de terminar las tareas encomendadas	Requiere con frecuencia de ayuda y seguimiento.	Normalmente realiza todo su trabajo en plazo.	Sus resultados están Siempre por encima de lo normal.	Trabajador Excepcionalmente Eficiente. No requiere ayuda ni seguimiento.	
3. CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO: Considérese el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para Hacer el trabajo					
2	4	6	8	10	
Conocimiento inadecuado del trabajo.	No comprende Algunos de sus cometidos.	Conocimientos Suficientes y habilidades Para realizar las tareas recomendadas.	Buen conocimiento Del puesto. Trabaja de forma habilidosa.	Conocimiento absoluto del puesto de trabajo. Aplica un alto grado de habilidades.	
4. INICIATIVA: Considérese la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas					
2	4	6	8	10	
Incapaz de hacer frente a situaciones no rutinarias.	Necesita Una orientación rigurosa en la mayoría de los temas no rutinarios.	Aborda con efectividad las situaciones poco comunes y ocasionalmente requiere ayuda.	Persona con iniciativa. Muestra buen juicio en las situaciones no rutinarias.	Idea y pone Practica soluciones efectivas en situaciones no rutinarias sin ayuda.	

Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy bueno	Destacado	Puntuación
5 LIDERAZGO: Considérese la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.					
2	4	6	8	10	
Incapaz de arreglársela sólo.	No hay pruebas de que tenga capacidad de dirigir a otros	Capaz de aconsejar y dirigir a los asociados bajo una supervisión normal.	Es evidente la capacidad de dirigir e influir en otros.	Logra los resultados máximos regularmente.	
6. COOPERACION: Considérese la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros.					
2	4	6	8	10	
No observa las normas de la biblioteca o crea demasiadas fricciones.	Ocasionalmente Poco cooperativo. Tiene dificultades para llevarse bien con algunas personas	Su rendimiento Satisface habitualmente las expectativas.	Rendimiento Regularmente por encima de la media.	Persona excepcionalmente Formal.	
7. FLABILIDAD: Considérese la capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva.					
2	4	6	8	10	

No puede Contarse con él.	Requiere vigilancia frecuentemente.	Su Rendimiento satisface habitualmente las expectativas.	Rendimiento regularmente por encima de la media.	Persona excepcionalment e formal.	
8. ADAPTABILIDAD: Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades					
2	4	6	8	10	
Totalmente incapaz de hacer frente al cambio.	Tiene dificultad para hacer frente al cambio.	Se adapta razonablemente bien al cambio.	Muestra un alto grado de versatilidad.	Se acomoda de forma extrema a cualquier cambio.	
9. ASISTENCIA: Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades					
2	4	6	8	10	
Ausencias y Retrasos frecuentes sin justificar.	Ausencias en Varias ocasiones. Normalmente justifica los retrasos.	Asistencia Satisfactoria. Siempre justifica los retrasos	Un buen expediente de asistencia y puntualidad.	No ha tenido ni Ha llegado tarde durante el último año.	
Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy bueno	Destacado	Puntuación
10. PRESENCIA: Considérese el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.					
2	4	6	8	10	

No satisface lo requisitos mínimos.	Normalmente Aceptable. En ocasiones se le Recomienda mejora.	Generalmente Arreglado, limpio y presentable.	Siempre arreglado y Vestido con buen gusto.	Constantemente Bien arreglado y serio.	
Puntuación total					
LA PUNTUACION GENERAL DEL RENDIMIENTO DEL EMPLEADO ES:					
Por debajo de 40	40-59	60-79	80-89	90-100	
Insatisfactoria	Escasa Buena	Muy buenas	Destacada		
FIRMA DEL SUPERVISOR _ FECHA					

ANEXO 3. CERTIFICADO DE APROBACIÓN PARA EL ESTUDIO

