



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

<p>ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL COMANDO DE POLICIA SUBZONA COTOPAXI N° 5</p>
--

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título
de Licenciados de Gestión del Talento Humano

AUTORES:

Caisaguano Ramos Alejandro Patricio

Velásquez Guerra Jhoselin Amparito

TUTOR:

Mgs. Kevin Ramiro Herrería Gallardo

Latacunga – Ecuador

Agosto 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotros, **Caisaguano Ramos Alejandro Patricio y Velásquez Guerra Jhoselin Amparito**, declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación: **Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5**, siendo Herrería Gallardo Kevin Ramiro tutor del presente trabajo; y eximamos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....
Caisaguano Ramos Alejandro Patricio

C.I. 050395985-0



.....
Velásquez Guerra Jhoselin Amparito

C.I. 055016502-1

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5, de Caisaguano Ramos Alejandro Patricio y Velásquez Guerra Jhoselin Amparito, de la carrera Gestión del Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto, 2023

El Tutor



Herrería Gallardo Kevin Ramiro

050314126-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: **Caisaguano Ramos Alejandro Patricio** y **Velásquez Guerra Jhoselin Amparito**, con el título de Proyecto de Investigación: "Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5", han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

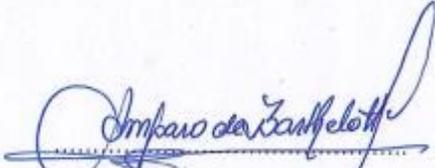
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga,

Para constancia firman:


PHD. MARLON TINAJERO JIMÉNEZ

C.C. 0502980336


PHD. AMPARITO ÁLVAREZ MONTALVO

C.C. 0501627814


PHD. GLORIA VIZCAÍNO CÁRDENAS

C.C. 050187665-0

AGRADECIMIENTO

Llena de emociones y alegría agradezco a mis padres por su apoyo constante, a mi novio quien supo ser ese impulso para culminar con esta etapa maravillosa con sus palabras de aliento recordando que no estoy sola en este viaje, a mi compañero Alejandro por enfrentar juntos este desafío compartiendo triunfos y momentos de aprendizaje su dedicación y colaboración han enriquecido este trabajo de manera invaluable. A cada uno de ustedes, les agradezco por su presencia constante en mi vida y por haber sido parte de este logro.

Jhoselin

Con profunda humildad y tras un arduo camino compartido con mi compañera de trabajo, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a Dios por otorgarme la fuerza y sabiduría necesarias a lo largo de mi travesía universitaria. Asimismo, extendiendo mi gratitud hacia mi familia y amigos, cuyas palabras de apoyo fueron un constante impulso en mi búsqueda por alcanzar esta etapa en mi carrera. Mi agradecimiento perdurable se dirige a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por brindarme la invaluable oportunidad de formar parte de su comunidad educativa. Siempre llevaré consigo su lema inspirador, que nos invita a edificar un mundo y una sociedad que estén a la altura de nuestros sueños. A Jhoselin Velásquez, mi compañera de equipo, quiero expresar mi sincero agradecimiento. Desde los primeros días de la carrera, compartimos momentos gratos que culminan en este importante hito de nuestra vida estudiantil. Hemos cumplido con el lema que nos propusimos desde un inicio: "Juntos comenzamos y juntos nos graduamos".

Alejandro

DEDICATORIA

Deseo dedicar este proyecto a mis padres Wilfrido y Amparo, mis hermanos David y Anahi, quienes desde el comienzo han sido mi fuente inquebrantable de amor, apoyo y guía. A mi novio Erik, compañero de alegrías y desafíos y que durante esta etapa me supo mostrar su apoyo incondicional. A mi preciosa hija Julieth, luz de mi vida que desde que llego a mi lado ha sido mi fuente de motivación y mayor inspiración para culminar con este hermoso viaje académico, a cada uno de ustedes mi familia les dedico este logro con todo mi amor porque su apoyo ha sido el motivo para no rendirme y su amor ha sido mi mayor recompensa.

Jhoselin

Deseo dedicar este trabajo a mis queridos padres, Edgar y Marianita. A lo largo de mi trayecto educativo, ustedes han sido el sólido pilar que, a pesar de las circunstancias, me ha sostenido. Agradezco profundamente por su inquebrantable fe en mí y por brindarme todas las oportunidades que hoy se manifiestan en este trabajo. Este proyecto refleja mi respeto y cariño hacia ustedes. A mis hermanos, Cecilia, Elizabeth, Jhoselyn y Cesar, les agradezco de todo corazón por siempre estar presentes en mi carrera, por sus consejos y apoyo incondicional. Sus palabras se convirtieron en un impulso vital en los momentos más desafiantes.

Alejandro

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

“Estrés Laboral y Clima Organizacional en el Comando De Policía Subzona

Cotopaxi N°5”

Autores: Caisaguano Ramos Alejandro Patricio

Velásquez Guerra Jhoselin Amparito

RESUMEN

El impacto negativo del estrés laboral a nivel individual y organizacional es ampliamente conocido, manifestándose en reducción de productividad, aumento del ausentismo y rotación de personal, lo que afecta los resultados y objetivos de la organización. El presente estudio en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5 se enfocó en evaluar el estrés laboral y su vínculo con el clima organizacional. Se empleó una metodología descriptiva, correlacional e hipotética con enfoque cuantitativo para analizar los datos, abarcando a 112 empleados administrativos a través del muestreo. Los instrumentos utilizados fueron Maslach Burnout Inventory – General Services Survey y el instrumento de medición de clima laboral desarrollado por Koys y Decottis. Los resultados señalaron niveles bajos en las dimensiones de agotamiento (93.75%), bajo en cinismo (95.45%) y alto en eficacia profesional (91.07%), en relación al clima organizacional se encontró un alto nivel en las dimensiones de autonomía (55.36%), cohesión (56.76%), confianza (58.04%), apoyo(42.34%) e innovación(62.50%), un nivel medio en reconocimiento (53.57%) y equidad (64.55%), y un nivel bajo en presión (52.73%). En la correlación de Rho Serman se obtuvo un coeficiente de 0.075, estos resultados respaldan la hipótesis nula que postula la inexistencia de relación entre el estrés laboral y el clima organizacional.

Palabras claves: Estrés, clima, laboral, organizacional, productividad.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

THEME: "WORK STRESS AND ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE COTOPAXI SUB-ZONE POLICE COMMAND N°5".

Authors: Caisaguano Ramos Alejandro Patricio

Velásquez Guerra Jhoselin Amparito

ABSTRACT

The negative impact of work stress at the individual and organizational level is widely known, manifesting itself in reduced productivity, increased absenteeism and staff turnover, which affects the results and objectives of the organization. The present study in the Cotopaxi Sub-zone Police Command No. 5 focused on evaluating work stress and its link with the organizational climate. A descriptive, correlational and hypothetical methodology with a quantitative approach was used to analyze the data, covering 112 administrative employees through sampling. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory - General Services Survey and the work climate measurement instrument developed by Koys and Decottis. The results showed low levels in the dimensions of burnout (93.75%), low in cynicism (95.45%) and high in professional effectiveness (91.07%). In relation to the organizational climate, a high level was found in the dimensions of autonomy (55.36%), cohesion (56.76%), trust (58.04%), support (42.34%) and innovation (62.50%), a medium level in recognition (53.57%) and equity (64.55%), and a low level in pressure (52.73%). In the Rho Sperman correlation, a coefficient of 0.075 was obtained, these results support the null hypothesis that postulates the inexistence of a relationship between work stress and organizational climate.

KEYWORDS: Stress, climate, work, organizational, productivity



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del trabajo de investigación cuyo título versa: **“ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL COMANDO DE POLICÍA SUBZONA COTOPAXI N°5”** presentado por: **Caisaguano Ramos Alejandro Patricio y Velásquez Guerra Jhoselin Amparito** egresados de la Carrera de Gestión del Talento Humano perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,


MSc. Alisson Mena Barthelotty
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0501801252



ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDIDACTORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. INTRODUCCIÓN.....	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
3.1. Formulación del Problema.....	9
3.2. Objetivos.....	9

3.2.1.	Objetivo General	9
3.2.2.	Objetivos Específicos	10
3.3.	Sistema de Tareas	10
4.	BENEFICIARIOS	12
5.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	12
5.1.	Antecedentes	12
5.2.	Definiciones del estrés laboral	19
5.2.1.	Causas del Estrés Laboral	22
5.2.2.	Consecuencias y efectos del Estrés	23
5.2.3.	Consecuencias del Estrés	24
5.2.4.	Tipos de Estrés Laboral	25
5.2.5.	Dimensiones de Estrés laboral	26
5.3.	Factores que ocasionan el Estrés Laboral	27
5.3.1.	Causas del estrés laboral	29
5.4.	Fases del estrés laboral	30
5.5.	Definiciones sobre el clima organizacional	31

5.5.1.	Importancia del clima organizacional	34
5.5.2.	Consecuencias del Clima Organizacional	34
5.5.3.	Factores que intervienen en el clima organizacional.....	35
5.5.4.	Escalas de Clima Organizacional	36
5.6.	Dimensiones de la encuesta clima organizacional.....	37
5.7.	Dimensiones de la escala de clima laboral	38
6.	METODOLOGÍA	39
6.1.	Ubicación	39
6.2.	Equipos y materiales	40
6.3.	Enfoque	41
6.4.	Tipos de Investigación	41
6.4.1.	Investigación Descriptiva	41
6.4.2.	Investigación Correlacional.....	42
6.5.	Método	43
6.6.	Hipótesis	43

6.7.	Población y Muestra	43
6.8.	Recolección de Información	45
6.8.1.	Instrumentos de investigación	45
6.8.2.	KMO	50
6.8.3.	Que es superior al estándar de 0.7	51
6.9.	Procesamiento de la Información	53
7.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
7.1.	Datos sociodemográficos	54
7.2.	Resultados de Maslach-Burnout Inventory General Survey.....	58
7.2.1.	Agotamiento	59
7.2.2.	Cinismo.....	60
7.2.3.	Eficacia profesional	61
7.3.	Resultados de Clima organizacional.....	63
7.3.1.	Autonomía	63
7.3.2.	Cohesión	64
7.3.3.	Confianza.....	66

7.3.4.	Presión	67
7.3.5.	Apoyo	69
7.3.6.	Reconocimiento.....	70
7.3.7.	Equidad.....	72
7.3.8.	Innovación.....	73
7.4.	Análisis de confiabilidad o fiabilidad	75
7.4.1.	Consistencia interna.....	75
7.4.2.	Coeficiente alfa estratificado.....	76
7.4.3.	Coeficiente alfa ponderado.....	76
7.4.4.	Prueba de normalidad de KOLMOGOROV-SMIRNOV Estrés Laboral.....	78
7.4.5.	Prueba de normalidad de KOLMOGOROV-SMIRNOV Clima Organizacional.....	80
7.4.6.	Prueba de correlación de Rho de Sperman.....	83
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
8.1.	Conclusiones.....	85
8.2.	Recomendaciones	87
9.	REFERENCIAS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sistema de tareas para la investigación.....	11
Tabla 2. Causas del Estrés Laboral	22
Tabla 3. Consecuencias y efectos del estrés.....	23
Tabla 4. Consecuencias del estrés en las organizaciones.....	24
Tabla 5. Tipos de estrés laboral.....	25
Tabla 6. Dimensiones de estrés laboral.....	27
Tabla 7. Factores que ocasionan estrés laboral	28
Tabla 8. Causas del estrés laboral	29
Tabla 9. Fases del estrés laboral.....	30
Tabla 10. Escalas de clima organizacional	36
Tabla 11. Dimensiones de la encuesta clima organizacional.....	37
Tabla 12. Dimensiones de la escala de clima laboral.....	38
Tabla 13. Equipos y materiales	40
Tabla 14. Escala de Likert - Síndrome Burnout.....	45
Tabla 15. Escala de Likert – Clima organizacional	48
Tabla 16. Resultados de las medidas KMO y Esfericidad de Bartlett Instrumentos Estrés Laboral	50

Tabla 17. Resultados de las medidas KMO y Esfericidad de Bartlett Instrumento Clima Organizacional	52
Tabla 18. Datos sobre el género de los encuestado.....	54
Tabla 19. Datos sobre la edad de los encuestados	55
Tabla 20. Datos sobre la instrucción de los encuestados	56
Tabla 21. Datos sobre el tiempo que laboran los encuestados	58
Tabla 22. Resultado del Coeficiente del Alpha de Cronbach Instrumento Estrés Laboral	77
Tabla 23. Resultado del Coeficiente del Alpha de Cronbach Instrumento Clima Organizacional	78
Tabla 24. Rango de puntuaciones de la prueba de correlación Rho Sperman	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis del agotamiento.....	59
Figura 2. Análisis del cinismo.....	60
Figura 3. Análisis de la eficacia profesional	62
Figura 4. Análisis general de la dimensión Autonomía	63
Figura 5. Análisis general de la dimensión Cohesión	65
Figura 6. Análisis general de la dimensión Confianza.....	66
Figura 7. Análisis general de la dimensión Presión	68
Figura 8. Análisis general de la dimensión Apoyo	69
Figura 9. Análisis general de la dimensión Reconocimiento	71
Figura 10. Análisis general de la dimensión Equidad.....	72
Figura 11. Análisis general de la dimensión Innovación	74
Figura 12. Prueba de normalidad de KOLMOGOROV-SMIRNOV Estrés Laboral.....	78
Figura 13. Prueba de normalidad Q-Q normal de SUMAESTRÉS	79
Figura 14. Prueba de normalidad sin tendencia de SUMAESTRÉS.....	79
Figura 15. Prueba de normalidad Suma Estrés	80
Figura 16. Prueba de normalidad de KOLMOGOROV-SMIRNOV Clima Organizacional	80
Figura 17. Prueba de normalidad Q-Q normal Clima Organizacional.....	81
Figura 18. Prueba de normalidad sin tendencia Clima Organizacional	81
Figura 19. Prueba de normalidad suma Clima Organizacional.....	82
Figura 20. Prueba de correlación de Rho de Sperma	84

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: Estrés laboral y clima organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5

Fecha de inicio: octubre 2022

Fecha de finalización: agosto 2023

Lugar de ejecución: Barrió San Felipe, Parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi-zona 3, Universidad Técnica de Cotopaxi.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Gestión de Talento Humano

Proyecto de investigación generativo vinculado: Ninguno

Grupo de investigación: Ninguno

Equipo de Trabajo:

- Caisaguano Ramos Alejandro Patricio
- Velásquez Guerra Jhoselin Amparito
- Mgs. Herrería Gallardo Kevin Ramiro

Área de Conocimiento: Administrativa

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Sub líneas de investigación de la Carrera: Estudios del Trabajo y Gestión Humana en las Organizaciones del Siglo XXI.-

2. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, según Díaz et al. (2019) el estrés laboral y clima organizacional se han convertido en uno de los indicadores más prominentes de las respuestas no específicas del organismo ante cualquier demanda exterior ya sea esta laboral o rutinaria, dentro del contexto laboral esta problemática genera repercusiones económicas dentro de las organizaciones.

Dentro del contexto de esta problemática el autor Carrillo et al. (2018) define al estrés laboral como un conjunto de reacciones que experimentan los trabajadores ante exigencias y presiones laborales que rebasan sus conocimientos y aptitudes, que ponen a prueba las estrategias de afrontamiento con las que cuentan.

Por otro lado, el autor Sanchez (2010) define al estrés laboral como la reacción que tiene un individuo ante cualquier demanda, siendo este un estado de fuerte tensión psicológica. En el aspecto laboral este es ocasionado por la presencia de diferentes características que son influenciadas por condiciones externas como internas dentro del aspecto laboral, sin duda esta es una problemática que si bien puede incurrir de una manera fugaz dentro del aspecto laboral de los empleados como puede mostrarse de una manera muy notoria, incluso puede afectar al clima laboral ya que si un colaborador no se siente valorado por el cumplimiento de sus tareas en su puesto de trabajo puede tener

una reacción que generaría una insatisfacción notoria dentro de su empresa o institución.

Según Mamani et al. (2021), en su artículo de investigación titulado "Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras", se destaca el estrés laboral como un problema socio-productivo que afecta a numerosas organizaciones. Los autores señalan que la mayoría de los trabajadores experimentan altos niveles de estrés debido a las actividades diarias y a la carga laboral impuesta sobre ellos. Además, el estrés laboral se ha asociado con diversos trastornos como la fatiga, el dolor de espalda, la fatiga visual, la depresión, la ansiedad, los problemas gástricos, la falta de concentración, entre otros. Estos problemas adicionales dificultan el rendimiento laboral normal de los trabajadores.

Según Bada et al. (2020) en su investigación titulada "Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos", se destaca que el estrés laboral tiene repercusiones económicas en las organizaciones, debido a problemas como el ausentismo y la disminución de la productividad laboral. Además, los autores explican que el clima organizacional se refiere a un conjunto de atributos que caracterizan el ambiente de trabajo de una organización, y que está directamente relacionado con el trabajo en sí, el entorno físico y las relaciones interpersonales dentro de la organización.

En su trabajo de investigación "Generalidades del clima organizacional", Armenteros y Sánchez (2015) sostienen que el clima organizacional tiene un impacto significativo en las motivaciones y el comportamiento de los miembros de una organización. Los autores señalan que el origen del concepto de clima organizacional se encuentra en la sociología, específicamente en la teoría de las relaciones humanas, que enfatiza la importancia del individuo y su participación en un sistema social en el contexto del trabajo. En este sentido, el clima organizacional se considera como un factor determinante que influye en las percepciones, actitudes y conductas de los empleados dentro de una organización.

En su trabajo de investigación titulado "Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención", Rodríguez & Sara (2011) consideran al estrés laboral como las respuestas físicas y emocionales negativas que se producen cuando las demandas del trabajo no se ajustan adecuadamente a las habilidades, recursos y necesidades del empleado. Esta situación puede generar efectos perjudiciales para la salud y el bienestar del trabajador, manifestándose en ansiedad, fatiga, irritabilidad y dificultades para concentrarse, entre otros síntomas. Es esencial abordar este problema mediante un enfoque equitativo en la asignación de tareas, el suministro de recursos adecuados y el fomento de un ambiente laboral saludable, lo que puede contribuir a reducir el impacto del estrés y mejorar la calidad de vida en el trabajo. Los autores enfatizan el aspecto psicológico del estrés

laboral, comprendiendo las reacciones que puede experimentar un trabajador ante una sobrecarga de trabajo y su percepción de si los recursos proporcionados por la empresa son adecuados para satisfacer sus necesidades.

Los autores Noriega y Pría (2011) en su investigación "El Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores" definió el clima organizacional como un filtro a través del cual se procesan los hechos objetivos de una organización. Estos hechos, al ser percibidos por los miembros que la conforman, generan un ambiente específico que afecta sus motivaciones y comportamientos, y que, a su vez, tiene diversas consecuencias para la organización. El clima organizacional se basa en la percepción que tiene el trabajador sobre su lugar de trabajo y cómo esta percepción influye en su motivación para llevar a cabo las tareas asignadas. Se toma en cuenta todos aquellos factores que podrían tener un impacto negativo en su eficiencia. En esencia, el clima organizacional es simplemente la percepción que el trabajador tiene del entorno en el que trabaja dentro de la empresa.

En esta investigación, se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de diversos recursos académicos, como libros, tesis, revistas científicas y normas técnicas. Estos recursos proporcionan una base teórica sólida que nos permite respaldar de manera permanente las operaciones realizadas en relación con las variables estudiadas.

Además, al examinar la interrelación entre estas variables, buscamos generar una nueva

perspectiva que contribuya a estabilizar el talento humano presente en los funcionarios administrativos del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este proyecto de investigación es de vital importancia para el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5, ya que permitirá obtener información valiosa sobre el bienestar de sus miembros y la eficacia de la organización en general. Las conclusiones y recomendaciones derivadas de esta investigación podrían guiar políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo más saludable y productivo para los beneficiarios, lo que resultaría en un mejor servicio público y una mayor satisfacción laboral para los miembros del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5.

El problema se centra en entender cómo el estrés laboral afecta a nivel individual y organizacional, y cómo se relaciona con el clima organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5. El estrés laboral puede provocar consecuencias negativas en la salud mental y la calidad de vida de los colaboradores, mientras que, a nivel organizacional, puede impactar en la productividad, el ausentismo y la rotación del personal.

Por otro lado, el clima organizacional, que se refiere al ambiente psicológico y social en el que se desarrollan las actividades laborales, juega un papel crucial en la

satisfacción y motivación de los colaboradores. Un clima organizacional favorable, caracterizado por la confianza, el apoyo mutuo y la comunicación abierta, puede reducir los niveles de estrés laboral y promover un mejor desempeño, retención de talento y creatividad en la resolución de problemas.

Díaz et al. (2019) llevó a cabo una investigación titulada "Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo", su principal enfoque fue evaluar el nivel de estrés laboral experimentado por los colaboradores del hospital, el cual resultó ser moderado, lo cual puede ser preocupante para el óptimo desempeño de la organización. Además, se propusieron evaluar el clima organizacional percibido por los colaboradores, encontrando que este se sitúa en un nivel regular, lo que puede ser problemático, ya que una organización necesita un clima favorable para garantizar un buen desempeño laboral y evitar incomodidades entre los compañeros y la propia organización. Además, la investigación también buscó describir la relación entre ambas variables, es decir, el vínculo entre el estrés laboral y el clima organizacional en el contexto del hospital Solidaridad, Chiclayo.

Dado que en la provincia de Cotopaxi y en instituciones estatales similares se han encontrado limitaciones en cuanto a estudios previos sobre este tema, la investigación resulta relevante y valiosa para mejorar la comprensión de la conexión entre el estrés laboral y el clima organizacional en este contexto específico.

La investigación propuesta es viable y tiene como objetivo mejorar las condiciones de trabajo del personal administrativo del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5. Se reconoce que el buen desempeño de un trabajador depende de las facilidades que se le brinden, por lo tanto, esta investigación adquiere gran importancia.

Se utilizará un enfoque cuantitativo, lo cual nos permitirá recolectar datos para probar la hipótesis planteada. A través de la aplicación de una encuesta, se medirá el nivel actual de estrés y clima laboral en el Comando de Policía. Los resultados obtenidos en esta encuesta serán fundamentales para respaldar o refutar la hipótesis. Es importante tener en cuenta que existen diversos factores que pueden intervenir en el estrés y clima laboral, tales como la carga de trabajo, la relación con los superiores y compañeros, la calidad de los recursos y las políticas organizacionales. Estos factores pueden influir tanto de manera positiva como negativa en la experiencia laboral del personal administrativo del Comando de Policía. Por lo tanto, serán considerados en el proceso de investigación y análisis de los resultados.

La investigación se llevará a cabo de manera factible, ya que contamos con los recursos necesarios. Estos recursos incluyen la apertura de la institución para llevar a cabo el estudio, el personal que será seleccionado como muestra y los instrumentos que nos ayudarán a medir el nivel de estrés y clima organizacional. Además, respaldaremos nuestro trabajo presentando antecedentes de investigaciones relacionadas con las

variables de estudio, así como otras herramientas necesarias para la ejecución de este proyecto de investigación.

Es importante analizar el estrés laboral y el clima organizacional, ya que se busca determinar el impacto que puede causar en el desarrollo de las actividades profesionales y relaciones interpersonales entre compañeros de labores del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5, nuestra investigación busca correlacionar las variables existentes en nuestro proyecto según explica Da cruz et al. (2018) El diagnóstico del CO es relevante en cualquier organización porque propicia que los gestores a través de la identificación de los estresores laborales, puedan evaluar y ajustar continuamente la relación sujeto-organización, creando ambientes que estimulen el desempeño, la creatividad y la satisfacción de los empleados.

3.1. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y clima organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5?

3.2. Objetivos

3.2.1. *Objetivo General*

Determinar la relación del estrés laboral y clima organizacional dentro del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5.

3.2.2. *Objetivos Específicos*

- Fundamentar teóricamente el estrés laboral y clima organizacional.
- Diagnosticar los niveles del estrés laboral y clima organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5.
- Determinar la correlación entre el estrés laboral y clima organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5.

3.3. Sistema de Tareas

A continuación, en la Tabla 1 se presenta el sistema de tareas para esta investigación, en donde se exponen los resultados, actividades y productos de cada uno de los objetivos específicos previamente definido.

Tabla 1.*Sistema de tareas para la investigación*

Objetivos Específicos	Actividades	Resultados	Recursos
Fundamentar teóricamente el estrés laboral y clima organizacional.	Revisión bibliográfica y recopilación de información sobre el Estrés Laboral y Clima Organizacional	Se conseguirá la información para la estructura de la fundamentación científico técnica.	Computadora Repositorios Libros físicos y virtuales Artículos científicos
Identificar los niveles del estrés laboral y clima organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5	Investigación de la información referente al estrés laboral y clima organizacional. Aplicación del instrumento de evaluación Maslach Burnout Inventory y Evaluación de Koys y Decotitis.	Se determinará el número de servidores policiales que estén expuestos a las distintas causas y consecuencias del estrés laboral y clima organizacional.	Validación estadística Tabulación Análisis de los resultados de los instrumentos aplicados
Determinar la correlación entre el estrés laboral y clima organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5.	Se identificó la relación entre las variables de estrés laboral y clima organizacional mediante software estadístico.	Se determinará la correlación que existe entre las variables y los efectos que pueden producir estas.	Investigación correlacional Investigación descriptiva Fuentes bibliográficas

Nota. Elaborado por el grupo de trabajo

4. BENEFICIARIOS

Los beneficiarios para este estudio son los servidores policiales en cargos administrativos del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N 5, es necesario este tipo de investigación para conocer las consecuencias a las que conlleva el estrés laboral y clima organizacional en la institución.

Los beneficiarios directos del proyecto son los 112 servidores policiales del área administrativa. Por otro lado, los beneficiarios indirectos vienen a ser la ciudadanía ya que de esa manera se agilizarán y mejorarán los trámites a realizar dentro de la institución y los estudiantes o personas que puedan acceder al repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

5.1. Antecedentes

En el trabajo de investigación titulado "Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores del Hospital de la Solidaridad Chiclayo" realizado por Díaz et al. (2019), se determinó el nivel de relación entre el estrés y el clima organizacional en colaboradores, el estudio se llevó a cabo utilizando un diseño de investigación no experimental, transversal y de tipo correlacional. La muestra consistió en 30 técnicos, a quienes se les aplicó un instrumento de recolección de datos basado en la escala de Likert. Esta escala fue validada por expertos y demostró una confiabilidad de 0,889. Como conclusión, se encontró una relación significativa e inversa (-0,653) entre las

variables de estrés laboral y clima organizacional. Además, se rechazó la hipótesis nula (H_0) debido a que el p-valor (0,000) fue inferior al nivel de significancia α (0,05). Esto significa que a medida que el clima organizacional es mayor, el nivel de estrés laboral manifestado por los colaboradores del Hospital de la Solidaridad disminuye en 2018.

En su investigación titulada "Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020", el autor Liza (2020) tuvo como objetivo analizar la relación entre las variables estrés laboral y clima organizacional en la empresa mencionada. Para ello, se empleó un diseño no experimental con un enfoque descriptivo y correlacional.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante cuestionarios estructurados con preguntas cerradas, previamente validados por expertos y demostrando confiabilidad a través del coeficiente de Cronbach. La muestra del estudio estuvo conformada por los colaboradores de la empresa.

Los resultados obtenidos a través del análisis estadístico correlacional revelaron un coeficiente de correlación de Pearson de $r=1,00$, lo que indica una relación significativa y fuerte entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. Se observó un alto nivel de estrés laboral entre los colaboradores, quienes expresaron la necesidad de trabajar de manera rápida, asumir múltiples responsabilidades y sentir presión para cumplir con las tareas diarias.

De los encuestados, el 77% consideró que el clima organizacional en la empresa era alto, mientras que el 23% lo percibió como medio. Además, se identificaron áreas de mejora en el clima organizacional de Buen Vivir S.A.C. que podrían ser abordadas para mejorar el ambiente laboral en la organización.

El estudio titulado "Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020" realizado por Valdivia y Vásquez (2020) tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya en Arequipa. Para este propósito, el estudio se basa en un enfoque descriptivo correlacional, que busca establecer la relación entre las variables, y se utiliza un diseño no experimental de corte transversal.

La muestra del estudio estuvo conformada por 102 trabajadores de la Microred de Tiabaya en Arequipa. Para la investigación, se utilizaron herramientas como las Escalas de Burnout de Maslach y el Cuestionario de clima organizacional (EDCO), ambos aplicados mediante una escala Likert.

Los resultados obtenidos a través del coeficiente Rho de Spearman revelaron una correlación significativa y moderadamente inversa ($Rho=-0.527$) entre el estrés laboral y el clima organizacional. Además, el valor $p=0.000$ fue menor que 0.05, lo que indica una correlación inversa significativa entre ambas variables. En otras palabras, los resultados sugieren que el estrés laboral tiene una influencia inversa en el clima

organizacional que experimentan los trabajadores de la Microred de Tiabaya en Arequipa en 2020. Esto implica que el nivel de estrés laboral puede afectar el ambiente organizacional en el entorno laboral de los trabajadores de la Microred de Tiabaya en Arequipa.

En la investigación titulada "Clima organizacional y estrés laboral en el instituto de excelencia Carlos Salazar Romero-2019" realizado por Domínguez (2020), el objetivo principal fue determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en dicha institución. La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo y se empleó un diseño no experimental, descriptivo, correlacional, propositivo y de corte transversal. Las bases teóricas del estudio se fundamentaron en las teorías de Likert (clima organizacional) y Selye (estrés laboral). La población objetivo consistió en 78 docentes, y se aplicaron criterios de exclusión para obtener una muestra censal de 72 docentes. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, entrevistas y observación, utilizando cuestionarios, fichas de entrevista y fichas de observación como instrumentos. Los resultados estadísticos obtenidos en la investigación indican que el clima organizacional presenta una correlación inversa y débil con el estrés laboral de los maestros en el instituto de excelencia Carlos Salazar Romero-2019. Según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se determinó que el valor $p=0.047$, que es menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Estos hallazgos sugieren que existe una

relación inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral de los maestros en el instituto de excelencia Carlos Salazar Romero-2019, lo que implica que un clima organizacional favorable puede ayudar a reducir el nivel de estrés laboral en este contexto educativo.

En el artículo de investigación titulado "Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos" realizado por los autores Bada et al. (2020), se discute cómo las políticas de evaluación del sistema educativo peruano podrían estar contribuyendo al aumento de los niveles de presión y estrés laboral en los docentes, lo que podría afectar negativamente su desempeño profesional y el clima organizacional. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en docentes peruanos. Se utilizó un enfoque descriptivo y correlacional, con la participación de 140 docentes. Se emplearon dos instrumentos de investigación: el Inventory Burnout Maslach, que evalúa las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y la Escala de Clima Organizacional, que contempla ocho dimensiones. El análisis de datos se llevó a cabo mediante la correlación de Spearman, con un margen de error del 5%. Los resultados revelaron que predominaba un nivel medio de estrés laboral (80.7%) y un nivel alto de clima organizacional (78.6%). El análisis de correlación demostró una asociación negativa altamente significativa entre las variables estudiadas. En conclusión, la relación inversamente proporcional entre el estrés laboral y el clima organizacional en las

instituciones educativas sugiere la importancia de promover un clima organizacional adecuado, inclusivo y sostenible a lo largo del tiempo. Esto permitirá reducir las manifestaciones de estrés que surgen en la jornada laboral diaria de los docentes.

En el artículo titulado "Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Portoviejo" realizado por Moreira & Rodríguez en 2021, se llevó a cabo un análisis del estrés laboral entre el personal operativo de dicha institución y su posible influencia en el ambiente de trabajo. El estudio se basó en un enfoque cualitativo, utilizando métodos descriptivos y analíticos para examinar las variables de interés mediante un cuestionario aplicado al personal. Los resultados del estudio indicaron que el 56% del personal presentaba un nivel bajo de estrés, mientras que el 3% expresó un alto nivel de estrés relacionado con sus tareas en la institución. En cuanto al clima laboral, la mayoría del personal manifestó sentirse cómodo trabajando en el Cuerpo de Bomberos, ya que los líderes demostraron compromiso con el desarrollo de la institución y se mantuvo un alto nivel de compañerismo e inclusión entre los empleados. Sin embargo, un grupo minoritario expresó cierta insatisfacción con las actividades internas realizadas con frecuencia.

En conclusión, a pesar de contar con un alto nivel de aceptación general, los investigadores recomendaron considerar los valores individuales de los empleados para

futuras acciones o estrategias que puedan mejorar la experiencia del personal operativo del Cuerpo de Bomberos.

El artículo de investigación titulado "Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública" realizado por Chiang et al. (2022), se busca investigar el impacto de los factores del clima organizacional en el estrés laboral, realizando una comparación entre funcionarios de salud y seguridad pública. La muestra de estudio consistió en 321 funcionarios de instituciones públicas. El estudio se llevó a cabo utilizando un diseño transversal, descriptivo y correlacional. Se analizaron dos casos: el primero incluyó a funcionarios del área de salud (n=186) y el segundo a funcionarios de seguridad pública (n=135), con el objetivo de determinar si existen diferencias entre ambas áreas de trabajo. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación de una encuesta que incluía dos cuestionarios: uno sobre clima organizacional (adaptado y validado por Chiang et al. 2008, basado en el trabajo de Koys y Decottis, 1991) y otro sobre estrés laboral (basado en el cuestionario de Karasek, 1979).

Con este estudio, se busca obtener datos relevantes acerca de la influencia del clima organizacional en el estrés laboral, y si existen diferencias significativas entre funcionarios de la salud y seguridad pública en este aspecto. Los resultados obtenidos serán de gran utilidad para mejorar las condiciones de trabajo y promover el bienestar

de los empleados en ambas áreas. Con ello, se espera implementar medidas adecuadas que contribuyan a un ambiente laboral más saludable y productivo para el personal involucrado en estos sectores.

Resultados: se cumple la hipótesis planteada en este estudio: el estrés laboral sí es afectado por el clima organizacional, pero en diferentes grados dependiendo de la dimensión y tipo de funcionario.

Implicaciones: la dimensión apoyo del clima organizacional afecta al estrés principalmente en el área de salud y la dimensión innovación afecta más a los funcionarios de seguridad pública.

Originalidad/valor: las variables en estudio pueden interferir en el desarrollo de las labores de los empleados, por lo que es relevante su análisis para lograr una buena gestión de los recursos humanos, con el fin de cumplir con los objetivos y metas de la organización.

5.2. Definiciones del estrés laboral

Según la investigación de Selva (2004) sobre el tema, se destaca que el estrés laboral surge debido a un desequilibrio entre las demandas laborales y las habilidades y capacidades del trabajador para enfrentar esas exigencias. Este estrés puede manifestarse de manera crónica cuando la persona no logra recuperarse por completo

durante un período prolongado, o bien de forma aguda si su duración es breve. En ciertos casos, puede resultar difícil identificarlo, ya que sus consecuencias (tanto sociales como psicofisiológicas) pueden persistir o prolongarse en el tiempo.

Para Omar (2006) la teoría sobre el estrés ha demostrado que las situaciones estresantes son el producto de dos sistemas: sujeto y medio ambiente, de manera que el proceso del estrés depende de la evaluación que hace el sujeto de la situación, en el sentido de considerarla amenazante o no. El estrés sobreviene cuando la magnitud de los estresores excede la capacidad de resistencia del sujeto, por lo cual no es el resultado de la fuente de presión en sí misma sino de la percepción de tal presión.

Para la OIT (2016) 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. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Según Carrillo et al. (2018), el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y

aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Por tanto, es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades.

Según el artículo de investigación de Mamani et al. (2021) titulado "Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras", el estrés laboral es un problema que afecta tanto a nivel social como productivo en diversas organizaciones. Muchos trabajadores experimentan altos niveles de estrés debido a las demandas diarias y la carga laboral impuesta sobre ellos. Este estrés laboral conlleva a otros problemas como fatiga, dolor de espalda, fatiga visual, depresión, ansiedad, problemas gástricos y falta de concentración, entre otros, lo que dificulta su rendimiento normal en el trabajo.

Es importante destacar que el estrés laboral puede ser causado por la falta de recursos o insumos necesarios para cumplir con las tareas asignadas a los empleados. Esta situación puede tener un impacto negativo en las relaciones sociales dentro del entorno laboral. Además, el estrés laboral puede tener consecuencias médicas graves y perjudicar la salud de los empleados, lo que se traduce en pérdidas tanto económicas como productivas para la empresa.

5.2.1. *Causas del Estrés Laboral*

Entre los factores que inciden en el estrés laboral según Becerra et al. (2018) se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2.

Causas del Estrés Laboral

CAUSAS	CARACTERÍSTICAS
Causas Ocupacionales	Sobreesfuerzo Carga excesiva de trabajo
Características del sujeto	Edad Sexo Talla Peso Estado de salud Acondicionamiento físico
Factores Ambientales	Exposición a temperaturas extremas Ruidos Iluminación Organización

Fuente: Según Becerra et al. (2018)

5.2.2. Consecuencias y efectos del Estrés

Las consecuencias y efectos del estrés según Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007) se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3.

Consecuencias y efectos del estrés

CONSECUENCIA	EFECTO
Consecuencias a nivel fisiológico	Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta y dilatación de pupilas. Enfermedades de la piel y caída de pelo.
Consecuencias a nivel cognitivo	Sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica y sentimientos de falta de control.
Consecuencias a nivel psicomotor del sistema motor	Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas y

bostezos excesivos. Trastornos sexuales, ansiedad, fobias, insomnio y trastornos alimenticios

Nota. Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007)

5.2.3. *Consecuencias del Estrés*

Las principales consecuencias del estrés dentro de las organizaciones según Llaneza (2008) se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4.
Consecuencias del estrés en las organizaciones

EFECTOS	DESCRIPCIÓN
Psicológicos	Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.
Conductuales	Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.
Cognitivos	

Fisiológicos	Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. Elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardiaco y la presión sanguínea, sequedad de boca. etc.
Organizacionales	Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y rotación de personal, mal clima laboral, antagonismo e insatisfacción en el trabajo

Nota. (Llaneza, 2008)

5.2.4. *Tipos de Estrés Laboral*

Los tipos de estrés laboral según Lacosta (2019) se muestran en la Tabla 5.

Tabla 5.

Tipos de estrés laboral

TIPOS DE ESTRÉS	DESCRIPCIÓN
Mobbing o acoso laboral	Este tipo de estrés surge de los conflictos interpersonales en el entorno laboral. Se refiere a una situación en la que una persona o grupo ejerce presión psicológica de manera continua sobre otra persona en su puesto de trabajo.
Crono estrés	El crono estrés se origina debido a una mala distribución de horarios laborales, trabajos a turnos u otros factores relacionados con el tiempo. Esta falta

	de equilibrio en la organización del tiempo puede generar estrés en los empleados.
Síndrome del estrés postraumático	Este tipo de estrés está asociado a un trastorno psicológico que se presenta después de haber sido expuesto a una situación amenazante, como la violencia, asaltos, robos, entre otros. También puede estar relacionado con accidentes laborales u otras formas de daño psicológico.
Síndrome del burnout	El síndrome del burnout se caracteriza por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja o hacia el propio rol profesional. Este estrés se

Nota. Según Lacosta (2019)

5.2.5. Dimensiones de Estrés laboral

Las principales dimensiones de Estrés laboral que se deben considerar en la organización según Ostron (1991) se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6.*Dimensiones de estrés laboral*

DIMENSIONES	INTERPRETACIÓN
Agotamiento Emocional	Se refiere a la carga extendida de emociones y los recursos emocionales agotados.
Cinismo	Se enlaza en una reacción negativa, agresiva, cínica o distante con las personas de su entorno, contribuyendo a pérdida de idealismo.
Eficacia Profesional	Se enfoca en la reducción o falta de actitudes, aptitudes, habilidades o competencias que influyen en la productividad del trabajo. considera crónico, ya que está basado en la experiencia de agotamiento emocional.

Nota. Según Maslach 1993 citado por (Ostron, 1991)

5.3. Factores que ocasionan el Estrés Laboral

Los factores que ocasionan el estrés laboral en la organización según Lacosta (2019), se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7.*Factores que ocasionan estrés laboral*

FACTORES	CAUSAS
Factores intrínsecos al trabajo	Condiciones físicas, tensión del trabajo, cualitativa y cuantitativamente.
Factores de estrés dependientes del desempeño de roles en el trabajo	Ambigüedad de rol, conflicto de roles, responsabilidad sobre otras personas, falta de participación en la toma de decisiones, falta de apoyo por parte de la dirección, etc.
Factores procedentes de las relaciones interpersonales en el trabajo	Tanto con los superiores, como los inferiores, así como con los compañeros de rango similar.
Factores de estrés relacionados con el desarrollo de la carrera	Promoción, incongruencia entre la preparación y el puesto ocupado y la inseguridad del trabajo.
Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional	Falta de participación en las decisiones, restricciones en la conducta, supervisión estrecha y falta de autonomía.
Factores externos a la organización, pero que afectan a sus miembros	Familia, crisis personales, problemas económicos, creencias personales, etc.

Nota. Según Peiró 1991 citado por (Lacosta, 2019)

5.3.1. Causas del estrés laboral

Las causas del estrés laboral en la organización según Avilés (2022), se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8.

Causas del estrés laboral

Desempeño Profesional	Dirección
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo de alto grado de dificultad • Trabajo con gran demanda de atención • Actividades de gran responsabilidad • Funciones contradictorias • Creatividad e iniciativa restringidas • Exigencia de decisiones complejas • Cambios tecnológicos intempestivos • Ausencia de plan de vida laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo inadecuado • Mala utilización de las habilidades del trabajador • Mala delegación de responsabilidades • Relaciones laborales ambivalentes • Motivación deficiente • Falta de capacitación y desarrollo del personal • Carencia de reconocimientos • Ausencia de incentivos • Remuneración no equitativa
<p>Organización y Función</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas administrativas inapropiadas. • Atribuciones ambiguas • Desinformación y rumores • Conflicto de autoridad • Trabajo burocrático • Planeación deficiente 	<p>Tareas y actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargas de trabajo excesivas • Autonomía laboral deficiente • Ritmo de trabajo apresurado • Exigencias excesivas de desempeño

<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión punitiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades lábrales múltiples
Medio ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Rutinas de trabajo obsesivo
<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas laborales inadecuadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias excesiva, desleal o destructiva
<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico restringido 	La jornada laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Exposición a riesgo físico constante 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de turnos
<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral conflictivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de trabajo excesivas
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo no solidario 	<ul style="list-style-type: none"> • Duración indefinida de la jornada
<ul style="list-style-type: none"> • Menosprecio o desprecio al trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad física corporal excesiva.

Nota. Según Gamero 2010 citado por (Avilés, 2022)

5.4. Fases del estrés laboral

Las fases del estrés laboral que se deben considerar dentro de la organización según Avilés (2022) se muestran en la Tabla 9.

Tabla 9.

Fases del estrés laboral

FASES	DESCRIPCIÓN
Reacción de alarma	Se caracteriza por que el organismo se protege de un estresor, a través de la activación del sistema nervioso

Estado de resistencia	<p>simpático, provocando dilatación de pupilas, resequead de la boca, tensión muscular, sudoración, palpitaciones conocidas como taquicardia, aumento de la respiración y presión arterial. A nivel endocrino, hay mayor secreción de hormonas adrenalinas, noradrenalinas.</p> <p>Se presenta cuando el organismo no ha tenido el tiempo necesario para afrontar la amenaza, se continua con su adaptación progresiva, por lo que se disminuye la capacidad de respuesta, producto de la fatiga, aunque ´presenta equilibrio entre el exterior y el medio interna de la persona, lo que permite aumentar, niveles de resistencia por periodos prolongados, caso contrario se prosigue a la otra fase.</p>
Fase de agotamiento	<p>Se produce cuando el estrés persiste o prolifera intensidad, rebasando los límites de resistencia, generando en el organismo, un deterioro de la perdida significativa de sus capacidades filosóficas, reducción de su capacidad para interactuar, hasta experimentar enfermedades psicosomáticas.</p>

Nota. Según Perspectivas 2007 citado por (Avilés, 2022)

5.5. Definiciones sobre el clima organizacional

Según Poole (2006) el clima laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la

fuerza, los procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales.

Según García (2009), en la actualidad, el clima organizacional desempeña un papel fundamental en el crecimiento empresarial, y su análisis profundo, diagnóstico y mejora tienen un impacto directo en el espíritu general de la organización. En este documento, se presenta una perspectiva conceptual basada en diversos autores para destacar la relevancia del clima en los procesos de cambio dentro de la organización. Además, se describen distintas herramientas que pueden utilizarse para medir y diagnosticar el clima organizacional, las cuales consideran una amplia gama de variables relacionadas con los valores de la empresa, las creencias, las costumbres y las prácticas empresariales. Todo esto con el fin de comprender las causas que generan satisfacción o insatisfacción en el trabajo y cómo influyen en los cambios organizacionales.

Según Chiavenato (2009), las personas se enfrentan constantemente a diversas situaciones que requieren que se adapten para mantener su equilibrio emocional. Cuando la motivación es baja o inexistente, el clima organizacional comienza a deteriorarse, lo que puede dar lugar a estados depresivos, apatía, desinterés y descontento. En muchos casos, estos sentimientos se manifiestan a través de agresividad, inconformidad y agitación. Por lo tanto, podemos definir el clima

organizacional como un atributo que los trabajadores experimentan en su entorno laboral, el cual tiene una influencia directa en su comportamiento.

De acuerdo con Pelaes (2010), el clima organizacional se define como el conjunto de habilidades y atributos relativamente estables presentes en el ambiente de trabajo de una organización. Estas características son experimentadas o percibidas por todas las personas que forman parte de ella y ejercen una influencia significativa en su comportamiento.

Para Bustillos (2016) el clima organizacional es el ambiente físico y social, donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato y sus tipos de liderazgo que un jefe puede tener con sus subordinados, determinan la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes mediante el estilo de comunicación que se vincule entre las partes involucradas.

Según Pilligua & Arteaga (2019) el clima laboral, es un referente de gran importancia en las organizaciones, que pretenden ser competitivas y que se preocupan por el personal que labora en ellas; estas empresas, intentan lograr un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, buscando incrementar los niveles de productividad, prestando mayor consideración al recurso humano; donde el bienestar en las personas y la motivación que tengan, son los pilares básicos para ser productivos.

Para Escandón y Vélez (2021) el clima laboral es un conjunto de características que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional o institucional que marca una diferencia significativa de una empresa una organización a otra para convertirse en un reflejo del comportamiento de la misma organización, dentro de este se integran diversos factores entre los que destacan, el uso externo al individuo, lo rodea y existe en la realidad organizacional.

5.5.1. Importancia del clima organizacional

De acuerdo con Segredo (2013), en la actualidad, se otorga una gran importancia a la evaluación del clima organizacional en las instituciones, ya que constituye un factor fundamental en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada. Además, proporciona a los directivos una visión prospectiva de la organización y actúa como un mecanismo diagnóstico para comprender la realidad cambiante del entorno. Esto permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado y, en consecuencia, trazar las acciones que deben emprenderse en el presente para lograr la visión del futuro diseñada para la institución.

5.5.2. Consecuencias del Clima Organizacional

Según el autor Luna (2014) un clima organizacional adecuado o uno inadecuado tendrá consecuencias para la organización, ya sean positivas o negativas, de acuerdo

con la percepción que los miembros tengan de la organización. Entre las positivas están: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etcétera. Y las negativas incluyen: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, entre otras. -En una organización pueden distinguirse diversas escalas de Clima Organizacional, de acuerdo con el nivel de daño o beneficio.

5.5.3. Factores que intervienen en el clima organizacional

Según Pavía (2021) el clima organizacional obedece a factores que no solo derivan de la organización, las cuales se detallarán a continuación:

- Ambiente físico. – Hace referencia al espacio físico, instalaciones, la contaminación.
- Estructurales. Este factor menciona el tamaño de organización y su debida estructura.
- Ambiente social. Está asociado con las relaciones interpersonales, el modelo de comunicación y los incidentes que existen internamente.
- Personales. – Consta de la motivación del empleado, capacidades.
- Propias de la conducta de la organización. – se relaciona a la satisfacción, ausencia laboral, alcance de metas, rotación.

5.5.4. Escalas de Clima Organizacional

Las escalas del clima organizacional que se deben considerar para evaluar dentro de la organización según Ayala (1991) se muestran en la Tabla 10.

Tabla 10.

Escalas de clima organizacional

Escala	Descripción de la escala
Autonomía	La percepción del trabajador sobre la autodeterminación y responsabilidad requerida en la toma de decisiones relacionadas con procedimientos laborales, metas y prioridades.
Cohesión	La percepción de las interacciones entre los empleados dentro de la empresa, la presencia de un ambiente amigable y de confianza, así como el grado de apoyo material brindado para llevar a cabo las tareas.
Confianza	La percepción de tener libertad para mantener una comunicación abierta con los superiores, poder abordar asuntos sensibles o personales con la confianza de que esa comunicación no será violada ni utilizada en contra de los miembros.
Presión	La percepción acerca de los criterios de desempeño, funcionamiento y cumplimiento de las tareas.
Apoyo	La percepción que los miembros tienen sobre el apoyo y la tolerancia hacia el comportamiento dentro de la institución, incluyendo la capacidad del trabajador de aprender de los errores sin temor a represalias por parte de superiores o compañeros de trabajo.

Reconocimiento	La percepción de los miembros de la organización en relación a las recompensas que reciben por su contribución a la empresa.
	La percepción de los empleados respecto a la existencia de políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.
Equidad	La percepción sobre la disposición para asumir riesgos, ser creativo y abordar nuevas áreas de trabajo, incluso cuando se tiene poca o ninguna experiencia en ellas.
Innovación	

Nota. Según (Ayala, 1991)

5.6. Dimensiones de la encuesta clima organizacional

Las dimensiones a considerar en una evaluación del clima organizacional dentro de la organización según Barba (2020) se muestran en la Tabla 11.

Tabla 11.

Dimensiones de la encuesta clima organizacional

Dimensiones y Subdimensiones	Definiciones
Liderazgo	Habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo.
Relaciones Interpersonales	Destrezas sociales, autoimagen positiva y confianza, iniciación al contacto, comunicación,

	reconocimiento y evasión del peligro, claridad y honestidad.
Participación	Toma de decisiones, colaboración entre los empleados, tiempo de trabajo.
Reconocimiento	Dignidad personal, dignidad social, autoestima, autorrealización.
Comunicación	Objetivos, políticas, acontecimientos de la empresa, medios de comunicación adecuados, confianza con los superiores, obligaciones.

Nota. Según el INS e Higiene en el trabajo citado por (Barba, 2020)

5.7. Dimensiones de la escala de clima laboral

Según (Rosales, 2020) otras dimensiones a considerar en una evaluación del clima laboral dentro de la organización se muestran en la Tabla 12.

Tabla 12.

Dimensiones de la escala de clima laboral

DIMENSIÓN	RELACIÓN
Autorrealización	Valorar la posibilidad de desarrollo personal y profesional de los trabajadores en el entorno laboral, en función de la tarea y la perspectiva del disparo.
Involucramiento Laboral	

Supervisión	Reconozca los valores y el compromiso de la organización con el cumplimiento y el desarrollo organizacional.
Comunicación	Valorar la función supervisora del supervisor y su importancia en las actividades laborales como apoyo y orientación para el trabajo, que forma parte de su trabajo diario.
Condiciones Laborales	Percibir la fluidez, velocidad, claridad, consistencia y precisión de la información relévate y relacionada con las operaciones internas de la empresa y con los usuarios y o clientes de la empresa.
	Reconocer que la agencia proporciona los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para completar las tareas asignadas.

Nota. Según (Rosales, 2020)

6. METODOLOGÍA

6.1. Ubicación

El presente trabajo será realizado en Ecuador, provincia de Cotopaxi, ciudad de Latacunga y está dirigido al personal administrativo del comando de policía subzona Cotopaxi N°5 ubicado en la parroquia Juan Montalvo barrio San Martín en las calles

Gral. Proaño y Juan Abel Echeverria, perteneciente al cantón Latacunga los cuales son considerados para el desarrollo de este estudio.

6.2. Equipos y materiales

Tabla 13.

Equipos y materiales

Personas	Equipo de trabajo y personas a ser encuestadas
Equipo tecnológico y materiales	Computadores portátiles Instrumento a ser aplicado Acceso a internet
Conocimiento	Manejo de office Conocimientos básicos de matemáticas y estadística
Software y Hardware	Microsoft office SPSS versión 27
Transporte	Bus Taxi
Presupuesto	1.200

Nota. Elaborado por el equipo de investigación.

6.3. Enfoque

El enfoque de la investigación será cuantitativo; los autores Neill y Cortez (2018) demuestran que la investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor.

El enfoque cuantitativo permitió la recolección de datos para probar la hipótesis mediante los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas para medir el estado actual del estrés laboral y clima organizacional.

6.4. Tipos de Investigación

6.4.1. Investigación Descriptiva

Para Guevara et al. (2020), la investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

Este tipo de investigación se utiliza para la descripción de las diferentes características de la situación problemática con el fin de recopilar datos específicos y relevantes que describan de una manera mucho más objetiva los aspectos fundamentales del tema de estudio, así como sus patrones y tendencias.

Este alcance se complementa con los datos de los participantes de nuestra población de estudio esto nos ayudará a especificar las características del objeto de estudio por medio de la revisión de antecedentes que faculten el entendimiento y caracterización del mismo.

6.4.2. Investigación Correlacional

El enfoque de investigación que se utilizará será correlacional, según Gómez (2020). Este tipo de estudio tiene como objetivo comprender la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico o muestra. A través de esta investigación, se podrá determinar la relación o grado de asociación que existe entre las variables planteadas y, de esta manera, poner a prueba la hipótesis formulada para su comprobación.

6.5. Método

Dentro de la investigación se usará el método hipotético ya que planteamos una hipótesis con el fin de obtener su verificación y establecer la relación entre nuestras variables estrés laboral y clima organizacional.

6.6. Hipótesis

Hipótesis nula (H0): No hay relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5.

Hipótesis alternativa (H1): Existe una relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5, y el estrés laboral puede influir en el clima organizacional y viceversa.

6.7. Población y Muestra

Según los autores Arias et al .(2016), la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados.

En el desarrollo de la investigación se tomará en cuenta como población a 154 servidores del personal administrativo del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5, regidos al Reglamento de Carrera Profesional de mano de la Ley Orgánica de Servicio

Público quienes conjuntamente con la ciudadanía serán los beneficiarios de la investigación.

El autor Moncho (2021) define a la muestra como “Cualquier subconjunto de individuos o elementos de dicha población constituirá una muestra. Adicionalmente, esta muestra será aleatoria si los individuos o elementos han sido seleccionados al azar mediante una técnica de muestreo aleatorio determinada” (p. 9).

Una muestra es un subconjunto representativo de la población que se selecciona de manera sistemática y aleatoria. La muestra se utiliza para obtener información sobre la población en general sin tener que analizar cada individuo de forma exhaustiva.

A continuación, se presenta el cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{z^2 pq N^2}{(N - 1) E^2}$$

- N = Tamaño de la población = 154
- n = Tamaño de la muestra
- z = Para el nivel de confianza del 99%, se considera 2.58
- p = Frecuencia esperada del factor a estudiar = 0.50
- q = 1-p = 0.50
- E = Precisión o error admitido = 5%

Para el estudio se utiliza como muestra 112 personas que son parte de la población de estudio en base al resultado obtenido por la ecuación anterior.

6.8. Recolección de Información

6.8.1. Instrumentos de investigación

La encuesta según Katz et al. (2019) es una técnica de producción de datos mediante la utilización de cuestionarios estandarizados, permite indagar sobre múltiples temas de los individuos o grupos estudiados: hechos, actitudes, creencias, opiniones, pautas de consumo, hábitos, prejuicios predominantes e intenciones de voto.

El instrumento utilizado para la medición de la variable de Estrés Laboral fue el de Maslach Burnout Inventory – General Services Survey o denominado MBI-GS que cuenta con tres dimensiones; agotamiento, cinismo y eficacia profesional. El cuestionario quedo formado por 16 ítems que esta enfocados a medir el nivel de estrés laboral que tienen los servidores policiales y cada uno fue puntuado en escala de Likert.

Tabla 14.

Escala de Likert - Síndrome Burnout

Indicador	Escala
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3

Regularmente	4
Bastantes veces	5
Casi siempre	6
Siempre	7

Nota. Según (Cárdenas, 2022)

La creadora del Maslach Burnout Inventory (MBI) es Christina Maslach, una psicóloga social reconocida por su trabajo en el campo del agotamiento laboral y el bienestar emocional en el entorno laboral. Maslach es profesora en la Universidad de California, Berkeley, y ha realizado investigaciones pioneras en el estudio del agotamiento laboral, sus causas y sus efectos en los individuos y las organizaciones. Su enfoque en comprender las complejidades emocionales y psicológicas que enfrentan los profesionales en el trabajo ha tenido un impacto significativo en la psicología organizacional y la salud laboral.

A continuación, mencionamos tres investigaciones relevantes en las que se ha utilizado el Maslach Burnout Inventory:

- Investigación en profesionales de la salud:

Título: "Job burnout and affective wellbeing among mental health providers"

Autores: West CP, Dyrbye LN, Shanafelt TD

Año: 2011

- Estudio en docentes de educación primaria:

Título: "Job burnout and job satisfaction among teacher"

Autores: Chan DW

Año: 1998

- Investigación en trabajadores de la industria de tecnología:

Título: "Burnout and work engagement among software developers and the roles of job demands and job resources"

Autores: Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB

Año: 2001

Estas investigaciones representan solo una pequeña muestra de los muchos estudios que han utilizado el MBI para examinar el agotamiento laboral en diversas ocupaciones y entornos. Cada uno de estos estudios ha contribuido a nuestra comprensión de cómo el agotamiento afecta a los profesionales en diferentes campos y cómo se puede abordar este problema en el ámbito laboral.

Para la variable de Clima Organizacional se utilizó una adaptación a la herramienta de evaluación de Koys y Decottis mismo que está validada por el Alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS. El instrumento fue conformado por 40 ítems y en este contexto las preguntas de la encuesta fueron formuladas en un vocabulario sencillo y comprensible y cada una fueron montadas a base de la escala de Likert de 5 puntos:

Tabla 15.

Escala de Likert – Clima organizacional

Indicador	Escala
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nota. Según (Jiménez, 2021)

El instrumento de medición de clima laboral desarrollado por Koys y DeCottis es conocido como "Work Environment Scale" (WES). Fue diseñado para evaluar diferentes aspectos del entorno de trabajo y el clima laboral. Hasta donde llega mi conocimiento, los inventores de este instrumento son Koys y DeCottis, pero no tengo información detallada sobre su biografía o quiénes son ellos en sí.

Por consiguiente, mencionamos tres investigaciones relevantes en las que se ha utilizado el Work Environment Scale (WES):

- Estudio sobre el impacto del clima laboral en la satisfacción y el rendimiento:

Título: "Relationships of Work Environment to Job Involvement and Job Satisfaction"

Autores: Elovitz PH, Fitzgerald MG

Año: 2020

- Estudio en organizaciones de servicios humanos:

Título: "Work environment, employee morale, and productivity"

Autores: Koys DJ, DeCottis TA

Año: 1993

Estas investigaciones demuestran cómo el Work Environment Scale (WES) se ha utilizado en diferentes contextos para evaluar el clima laboral y su impacto en varios resultados organizacionales. Te recomiendo que consultes los enlaces proporcionados para obtener más detalles sobre cada estudio y sus resultados.

6.8.2. *KMO*

Después de aplicar un análisis factorial utilizando el índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), se llevó a cabo la validación de los contenidos de la encuesta de Estrés Laboral utilizando 15 ítems. Este análisis permitió evaluar la pertinencia y significado de cada uno de los ítems del instrumento de medición. A continuación, se realizó un análisis de consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de:

Tabla 16.

Resultados de las medidas KMO y Esfericidad de Bartlett Instrumento Estrés Laboral

Medida de Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,862
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1575,908
	Gl	120
	Sig.	<,001

Nota. IBM-SPSS 21.0.

Con los valores proporcionados para la valoración del instrumento del Estrés Laboral, podemos realizar un análisis de la idoneidad de los datos para identificar un análisis de factores mediante el método de la prueba KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) y la prueba de esfericidad de Bartlett. El valor de KMO proporcionado es de 0.862, que es mayor que 0.5 y cercano a 1. Esto indica que los datos tienen una buena adecuación

para realizar un análisis de factores. Un valor de KMO superior a 0.6 generalmente se considera aceptable, y un valor de 0.8 o más se considera excelente.

La prueba de esfericidad de Bartlett se utiliza para evaluar si la matriz de correlación entre las variables es significativamente diferente de la matriz de identidad, lo que indicaría que los datos son adecuados para el análisis de factores. El resultado de la prueba muestra un valor aproximado de chi cuadrado de 1575.908 con una significancia de < 0.001 . Dado que el valor de chi cuadrado es significativamente menor que 0.05, podemos rechazar la hipótesis nula de que las variables no están correlacionadas y concluir que hay suficiente evidencia para afirmar que la matriz de correlación es significativamente diferente de la matriz de identidad, es decir como resultado de las pruebas tenemos que los datos son adecuados para el análisis de factores, lo que sugiere que hay relaciones entre las variables que permiten su reducción a un conjunto más pequeño de factores comunes.

6.8.3. Que es superior al estándar de 0.7

Se llevó a cabo la validación de los contenidos de la encuesta de Clima Organizacional utilizando 40 ítems. Esto se logró mediante un análisis factorial utilizando el índice de Kaizen Meyer Olkin (KMO), que permitió evaluar la relevancia y significado de cada uno de los ítems en el instrumento de medición. Después de este

paso, se realizó un análisis de consistencia interna utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de:

Tabla 17.

Resultados de las medidas KMO y Esfericidad de Bartlett Instrumento Clima Organizacional

Medida de Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,901
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	3849,487
	Gl	760
	Sig.	,000

Nota. IBM-SPSS 21.0.

Como resultado de la prueba de KMO del instrumento de Clima Organizacional se obtuvo un valor de 0.901, lo cual es excelente. Esto indica que los datos tienen una alta adecuación para realizar un análisis de factores. Un valor de KMO por encima de 0.8 generalmente se considera muy adecuado para el análisis de factores. La prueba de esfericidad de Bartlett muestra un valor aproximado de chi cuadrado de 3849.487 con una significancia de 0.000. Al tener un p-valor tan bajo ($p < 0.001$), se puede concluir que la matriz de correlación entre las variables es significativamente diferente de la matriz de identidad

En este contexto con un valor de KMO de 0.901 y un valor de significancia muy bajo en la prueba de esfericidad de Bartlett, los datos tienen una excelente adecuación

para realizar un análisis de factores. Esto sugiere que hay relaciones significativas entre las variables, lo que permitiría reducir la dimensionalidad del conjunto de datos y encontrar factores comunes que expliquen la variación observada.

Para la recolección de información acudimos en primera instancia a una visita preliminar al Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5 en donde mantuvimos una reunión con la Cbop. Adriana Roblez Analista de Recursos Humanos quien recibió el oficio dirigido al Mayor de Policía Humberto Viera Jefe de Apoyo Operativo en donde se solicita la autorización para la aplicación del instrumento de investigación.

La Cbop. Adriana Roblez, Analista de Recursos Humanos del Comando de Policía, envió un mensaje a los grupos internos compartiendo el enlace de nuestra herramienta desarrollada en Google Forms. Esta herramienta permitió la participación anónima de los colaboradores, y los resultados recolectados fueron recopilados durante un periodo de dos semanas laborables.

6.9. Procesamiento de la Información

Los datos obtenidos se procesaron y codificaron utilizando el software de análisis estadístico SPSS 21.0. Este programa permitió el análisis de los datos de cada variable, la evaluación de la relación entre ellas y la validez del parámetro de confiabilidad de los objetos. Además, se examinó la validez del instrumento y la

normalidad de los datos para poder aplicar la prueba de hipótesis planteada posteriormente.

7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para esta sección se cuenta con los resultados dados por los encuestados a los datos sociodemográficos, al instrumento MBI sobre el burnout en el lugar de trabajo y un cuestionario sobre 8 escalas de clima organizacional. Además, se incluye un análisis de confiabilidad para comprobar la hipótesis de la investigación a través de un coeficiente estratificado.

7.1. Datos sociodemográficos

Para esta sección se empezó con las preguntas de género, edad, instrucción y tiempo que los encuestados han laborado en el Comando de policía subzona Cotopaxi N°5.

Tabla 18.

Datos sobre el género de los encuestado

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	85	75,89%
Femenino	27	24,11%
TOTAL	112	100,00%

Nota. Datos obtenidos del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5

Se observa que existe una gran prevalencia del género masculino entre los encuestados, siendo esta del 75,89% del total encuestados, en comparación al 24,11% del género femenino. Esto puede ser considerado como una observación en cuenta a la igualdad de género, pero que no se considera relevante en cuenta a los objetivos de esta investigación.

Tabla 19.

Datos sobre la edad de los encuestados

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 25 años	54	48,21%
De 26 a 35 años	23	20,54%
De 36 a 45 años	28	25,00%
De 46 a 55 años	7	6,25%
TOTAL	112	100,00%

Nota. Datos obtenidos del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5

En lo que respecta a la edad, se observa que existe una prevalencia de aquellos que tienen entre 18 y 25 años de edad (48,21%) en el Comando de policía subzona Cotopaxi N°5, las razones de esto pueden ser a la cantidad de nuevos reclutas y renovación de personal que existe constantemente entre el cuerpo de policías del país. En menor cantidad, pero aun siendo significativo están aquellos de 26 a 35 años (20,54%), de 36 a 45 años (25,00%) y, aun en menor cantidad, esta personal de 46 a 55 años (6,25%).

Tabla 20.*Datos sobre la instrucción de los encuestados*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	1	0,89%
Secundaria	60	53,57%
Técnico o Tecnología	33	29,46%
Tercer Nivel	17	15,18%
Cuarto Nivel	1	0,89%
TOTAL	112	100,00%

Nota. Datos obtenidos del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5

Los resultados de la encuesta sobre los años de instrucción en los servidores policiales revelan un panorama interesante y reflejan patrones esperados en términos educativos. Es evidente que la mayoría de los encuestados, representando un 53,57% del total de 60 servidores policiales, han alcanzado la aprobación de la educación secundaria que es uno de los requisitos para el ingreso a la Institución. Este hecho se puede explicar debido a la edad de la población encuestada, ya que se concentra principalmente en el rango de 18 a 25 años.

No obstante, llama la atención el otro grupo significativo de encuestados, que representa un 29,46% y equivale a 36 servidores policiales, con formación técnica o poseedores de títulos en tecnología. Este hallazgo sugiere que una parte sustancial del cuerpo policial ha optado por una formación especializada en áreas técnicas, lo que

puede ser beneficioso para el desempeño de sus labores y contribuir a la diversificación de habilidades dentro de la institución.

Por otro lado, se observa que un 15,18% de los encuestados posee un nivel educativo de tercer nivel. Aunque este porcentaje es menor en comparación con los grupos anteriores, sigue siendo relevante y sugiere que una parte del personal policial ha alcanzado un nivel educativo más avanzado, lo que podría contribuir a una mejor preparación para enfrentar desafíos complejos y de mayor responsabilidad en su trabajo.

En el extremo inferior de la escala educativa, encontramos a aquellos con educación primaria (0,89%) y cuarto nivel (0,89%). Si bien estos porcentajes son bajos, no deben subestimarse, ya que cada nivel educativo puede aportar perspectivas y habilidades valiosas al equipo policial.

Tabla 21.*Datos sobre el tiempo que laboran los encuestados*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	32	28,57%
De 1 a 5 años	27	24,11%
De 6 a 10 años	18	16,07%
Más de 10 años	35	31,25%
TOTAL	112	100,00%

Nota. Datos obtenidos del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5

Para finalizar con los datos sociodemográficos, se tienen los datos sobre el tiempo que han laborado en la institución, existiendo valores aproximados entre aquellos que han estado menos de 1 año equivalente a 32 personas (28,57%) y aquellos que han laborado por más de 10 años que son 35 encuestados (31,25%). Además, los que han trabajado en la institución de 1 a 5 años con un total de 27 personas que representan el 24,11% de toda la población y aquellos con labor de 6 a 10 años siendo el 16,07%, es decir 18 personas encuestadas.

7.2. Resultados de Maslach-Burnout Inventory General Survey

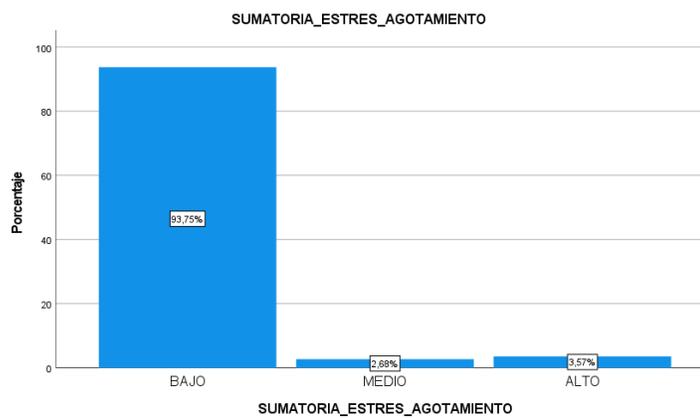
Para este instrumento se cuenta con la evaluación de 16 ítems divididos cada uno en tres dimensiones en particular; agotamiento (5 ítems), cinismo (4 ítems) y eficacia profesional (7 ítems).

7.2.1. Agotamiento

Los resultados para esta dimensión se presentan en la Figura 1.

Figura 1.

Análisis del agotamiento



Nota. Nivel de agotamiento

Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los servidores (93.75%) experimentan un bajo nivel de agotamiento en su trabajo, lo cual es prometedor para la salud emocional y mental en el entorno laboral. Sin embargo, un pequeño porcentaje (2.68%) reporta un nivel medio de agotamiento, señalando la existencia de un grupo que enfrenta un grado moderado de cansancio en sus labores, posiblemente debido a diversos factores. Además, un 3.57% muestra un nivel alto de agotamiento, lo que es relevante ya que puede tener implicaciones en la salud de estos individuos. Estos hallazgos podrían apuntar a problemas potenciales en el lugar de trabajo, como carga

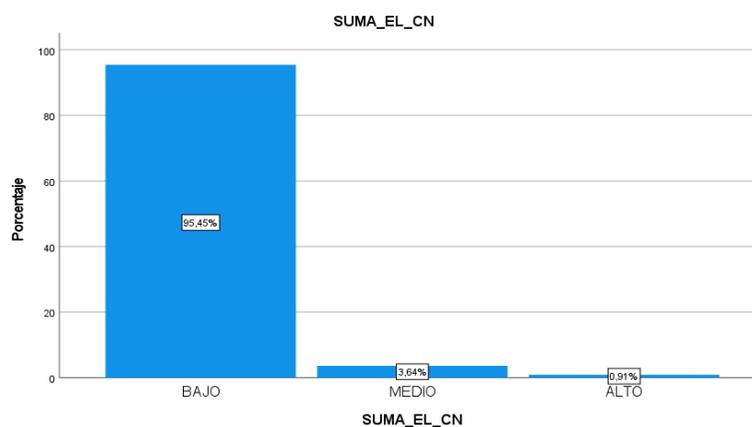
excesiva, falta de apoyo o ambientes poco saludables, y es crucial prestar atención a este grupo para abordar adecuadamente estas cuestiones.

7.2.2. Cinismo

Para esta dimensión, al igual que el agotamiento, se cuenta con una figura en donde se expone el nivel encontrado.

Figura 2.

Análisis del cinismo



Nota. Nivel de cinismo

En base a la Figura 2, el resultado más prevalente fue el nivel bajo de cinismo, con un 95.45% de las personas encuestadas, lo que sugiere que la gran mayoría de los participantes no experimenta un alto grado de cinismo en su entorno laboral. Este alto porcentaje es positivo, ya que el cinismo puede tener un impacto negativo en el ambiente laboral y las relaciones interpersonales. A pesar de que solo un 3.64% reportó

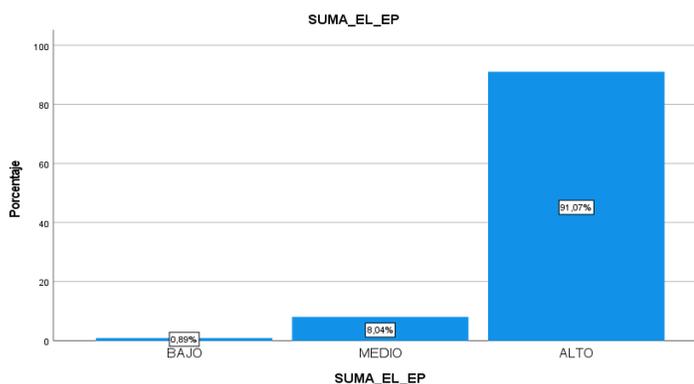
un nivel medio de cinismo, es importante prestar atención a este grupo, ya que puede ser una señal de que algunas personas están empezando a sentir desconfianza o insatisfacción en su lugar de trabajo. Identificar las causas subyacentes de este cinismo moderado es crucial para prevenir su aumento. Por último, aunque solo un 0.91% indicó un nivel alto de cinismo en relación al estrés laboral, no debe pasarse por alto, ya que el cinismo elevado puede ser perjudicial tanto para la salud mental individual como para el funcionamiento general del equipo y la organización. Es vital abordar cualquier indicio de cinismo alto de manera proactiva.

7.2.3. Eficacia profesional

Para finalizar con las dimensiones de la evaluación de burnout, se tiene la eficacia profesional como se muestra en la Figura 3

Figura 3.

Análisis de la eficacia profesional



Nota. Nivel de eficacia profesional

El análisis de la figura 3 destaca que la mayoría de los encuestados (91.07%) demostraron un alto nivel de eficacia profesional, lo cual es un signo muy positivo al mostrar que se sienten competentes en su trabajo. Sin embargo, es importante notar que un 8.04% informó un nivel medio de eficacia, lo que podría señalar posibles desafíos o inseguridades laborales. Es esencial investigar las razones detrás de este resultado para ofrecer el apoyo necesario y fomentar el crecimiento profesional. Además, aunque solo el 0.89% indicó un nivel bajo de eficacia, es vital prestar atención a este grupo, ya que puede indicar problemas más profundos relacionados con la satisfacción en el trabajo, la adaptación al entorno laboral o la competencia en la realización de tareas.

7.3. Resultados de Clima organizacional

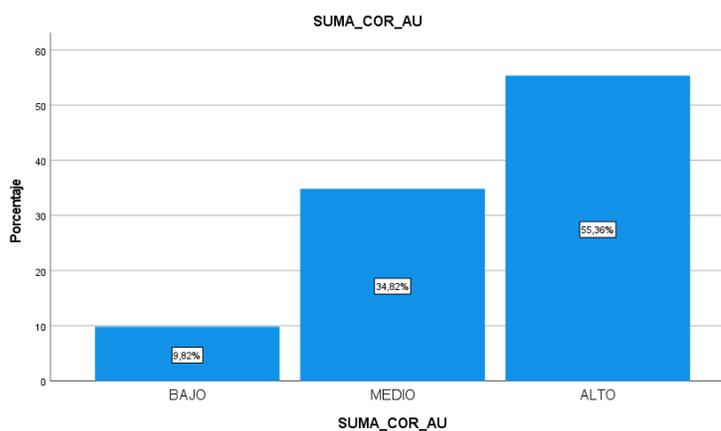
Para este se hizo uso de un instrumento con un total de 40 ítems en los cuales se evaluaron las dimensiones de; Autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación.

7.3.1. Autonomía

Primera dimensión para evaluar el clima organizacional, esta cuenta con 5 ítems de evaluación con su debida calificación en escala Likert.

Figura 4.

Análisis general de la dimensión Autonomía

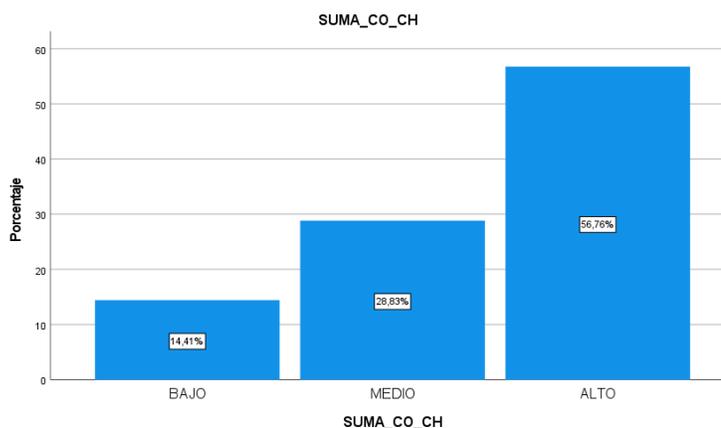


Nota. Nivel de Autonomía

En el análisis de esta dimensión, destacamos que la autonomía con nivel alto fue el resultado más frecuente, abarcando al 55.36% de los encuestados, lo que es un indicio positivo al señalar que la mayoría siente capacidad para tomar decisiones y controlar su trabajo en la organización. Este alto grado de autonomía conlleva una mayor satisfacción laboral y empoderamiento. Sin embargo, un 34.82% reportó un nivel medio de autonomía, un porcentaje que, aunque no es despreciable, sugiere oportunidades para fortalecer la confianza en la toma de decisiones y la capacidad de influir en las tareas y procesos laborales. Además, el 9.82% manifestó un nivel bajo de autonomía, y aunque este grupo es pequeño, es vital prestarles atención debido a las implicaciones que un bajo grado de autonomía tiene en la insatisfacción laboral y el agotamiento. Identificar las causas de esta falta de autonomía es esencial para promover mejoras en el clima organizacional.

7.3.2. Cohesión

Al igual que con la dimensión anterior, esta consta con 5 ítems evaluados en donde el resultado se muestra en la Figura 5.

Figura 5.*Análisis general de la dimensión Cohesión***Nota.** Nivel de cohesión

La figura 5 revela que la mayoría de los encuestados (58.76%) perciben un alto nivel de cohesión en el clima organizacional, lo que es un excelente indicador, ya que la cohesión es esencial para la eficacia y la armonía dentro de una organización. Este nivel elevado de cohesión sugiere una fuerte conexión entre los empleados y los objetivos de la organización, promoviendo una colaboración efectiva, comunicación y trabajo en equipo. Sin embargo, es importante destacar que el 28.83% informó un nivel medio de cohesión, lo que podría señalar áreas de mejora para fomentar una mayor conexión y colaboración entre los empleados. Prestar atención a esta cifra es crucial, ya que podría haber factores que limiten la cohesión en la organización. Por último, el 14.41% que indicó un nivel bajo de cohesión debe ser considerado una señal de alerta, ya que esto

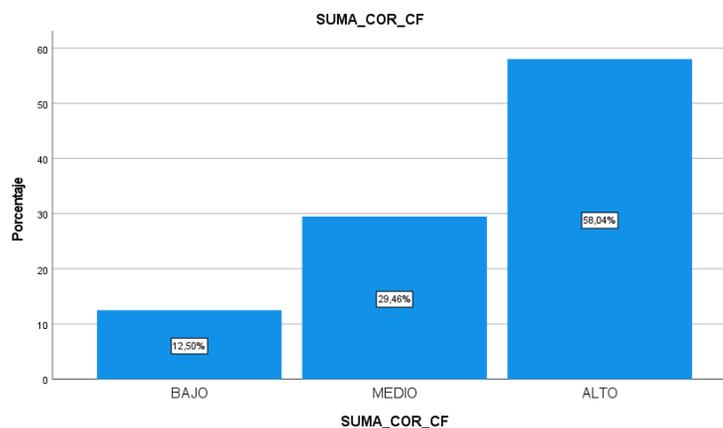
puede resultar en consecuencias negativas como falta de comunicación, conflictos y reducción en la productividad. Por lo tanto, es fundamental investigar las razones detrás de este resultado y tomar medidas concretas para abordar los problemas subyacentes y fortalecer el clima organizacional.

7.3.3. *Confianza*

Al igual que con la dimensión anterior, esta dimensión consta con 5 ítems evaluados en donde el resultado se muestra en la Figura 6.

Figura 6.

Análisis general de la dimensión Confianza

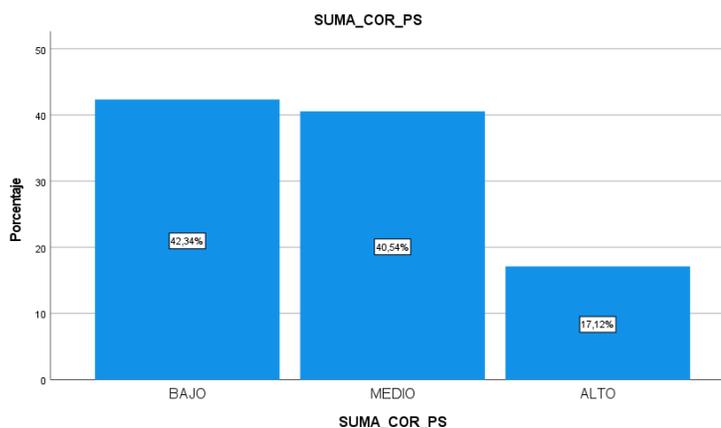


Nota. Nivel de confianza

En relación a la dimensión de confianza, los resultados revelan que la mayoría de los encuestados (58.04%) perciben un alto nivel de confianza en el clima organizacional, un aspecto esencial que influye en la colaboración, la comunicación abierta y la productividad. Este alto nivel de confianza sugiere que los empleados confían en sus colegas, superiores y en la dirección de la organización en general. Sin embargo, es crucial destacar que el 29.46% reportó un nivel medio de confianza, un dato que, aunque no es negativo, merece un análisis más profundo para entender las razones detrás de esta percepción. Puede haber factores subyacentes que afecten la confianza y que, al identificarlos, permitan mejorar la dinámica interna. Por último, el 12.50% que indicó un nivel bajo de confianza es un dato de suma importancia. Un bajo nivel de confianza puede tener un impacto significativo en el clima organizacional y en la moral de los empleados, por lo que es esencial investigar las razones detrás de esta situación y tomar medidas concretas para abordar los problemas resultantes, con el objetivo de fortalecer la confianza y mejorar la experiencia laboral de todos.

7.3.4. Presión

Al igual que con la dimensión anterior, esta dimensión consta con 5 ítems evaluados en donde el resultado se muestra en la Figura 7.

Figura 7.*Análisis general de la dimensión Presión*

Nota. Nivel de presión

Los resultados revelan que un porcentaje significativo de las personas encuestadas (42.34%) perciben un nivel bajo de presión en el clima organizacional, sugiriendo que, en términos generales, la organización está manejando adecuadamente las demandas y expectativas laborales, lo que contribuye a un entorno más saludable y productivo. Sin embargo, el 40.54% reportó un nivel medio de presión. Aunque este dato no es motivo de alarma, puede señalar que existe variabilidad en la percepción de la presión entre los empleados, lo que justifica una exploración más profunda de las razones detrás de esta percepción para identificar áreas específicas donde la presión puede sentirse más intensa. Además, el 17.12% que indicó un nivel alto de presión es un dato relevante. Un nivel elevado de presión puede tener impactos negativos en la

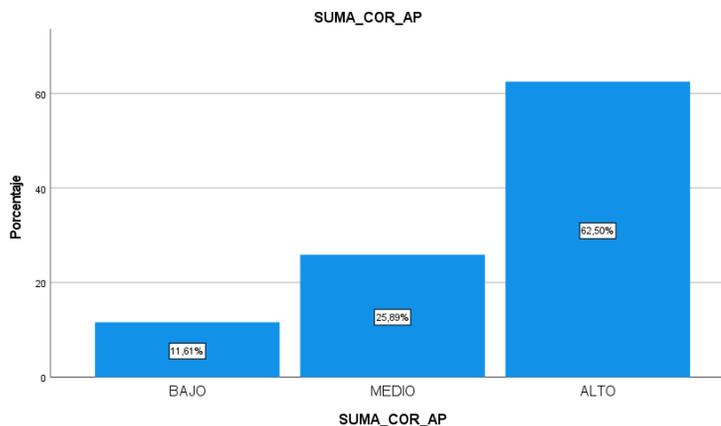
salud mental y la satisfacción laboral de los empleados, por lo que es esencial investigar más a fondo las causas de esta alta presión y tomar medidas concretas para abordar y mitigar estos problemas, fomentando así un clima organizacional más saludable y productivo para todos.

7.3.5. Apoyo

Esta dimensión consta con 5 ítems evaluados en donde el resultado se muestra en la Figura 8.

Figura 8.

Análisis general de la dimensión Apoyo



Nota. Nivel de apoyo

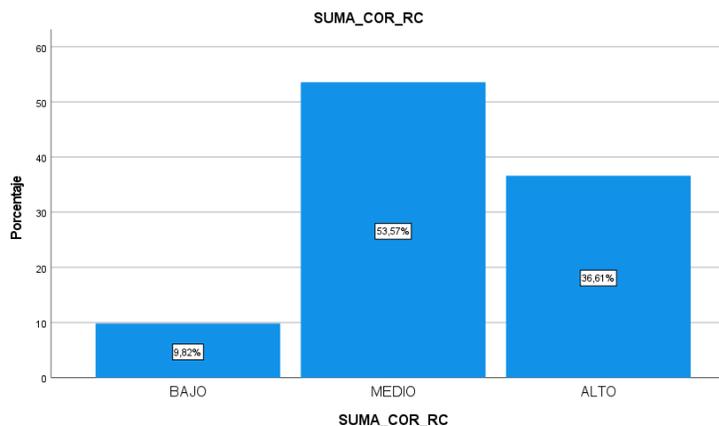
Los resultados subrayan que una mayoría considerable de las personas encuestadas (62.50%) perciben un nivel alto de apoyo en el clima organizacional, lo cual es un indicador muy alentador, ya que el apoyo dentro de la organización ejerce un impacto significativo en la satisfacción laboral, la moral de los empleados y su compromiso con la organización, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más positivo y productivo. Sin embargo, es relevante destacar que el 25.89% informó un nivel medio de apoyo. Aunque este resultado no genera preocupación inmediata, sería beneficioso investigar más a fondo para comprender las razones detrás de este nivel de apoyo. Puede haber áreas específicas donde la percepción de apoyo podría mejorarse, lo que permitiría perfeccionar aún más la experiencia de los empleados. Finalmente, el 11.61% que indicó un nivel bajo de apoyo es un dato que debe considerarse seriamente. Un nivel reducido de apoyo puede desencadenar desmotivación e insatisfacción entre los empleados, impactando negativamente en el clima organizacional. Por lo tanto, es imperativo identificar las causas de este bajo nivel de apoyo y tomar medidas decisivas para abordar los problemas, priorizando el bienestar de los empleados y fomentando un ambiente más apoyador y productivo en la organización.

7.3.6. Reconocimiento

Al igual que las anteriores dimensiones, esta cuenta con 5 ítems donde los resultados se observa en la Figura 9.

Figura 9.

Análisis general de la dimensión Reconocimiento



Nota. Nivel de reconocimiento

Los resultados en la dimensión de reconocimiento presentan una proporción (9.82%) de personas en la muestra que perciben un bajo nivel de reconocimiento en la organización. Esta cifra sugiere que un grupo relativamente pequeño de encuestados siente que su trabajo y esfuerzos no son debidamente valorados o apreciados por la empresa, lo que potencialmente impacta negativamente en la moral de los empleados y su compromiso con el trabajo. Por otro lado, el porcentaje alto (53.57%) en esta categoría indica que más de la mitad de los encuestados considera que el reconocimiento en la organización se encuentra en un nivel intermedio. Esto podría señalar que la empresa está proporcionando algún grado de reconocimiento, aunque aún existe margen para mejorar. Identificar áreas específicas donde se pueda incrementar el reconocimiento sería útil para aumentar la satisfacción y el compromiso de los

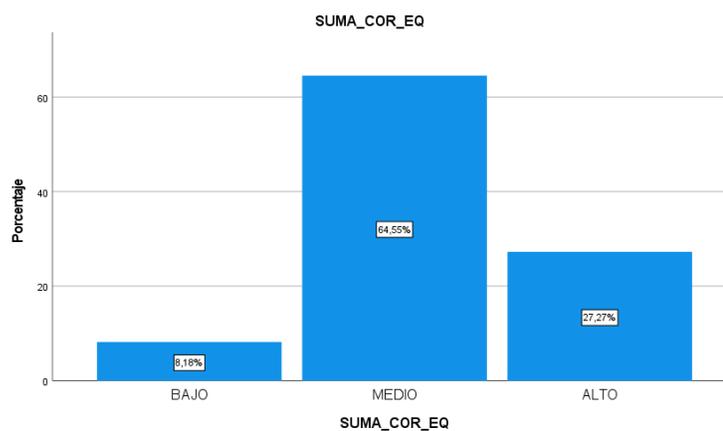
empleados. Por último, el considerable porcentaje (36.61%) que percibe un alto nivel de reconocimiento en la organización es una señal muy positiva. Un reconocimiento adecuado puede tener un impacto significativo en la motivación, el compromiso y el rendimiento de los empleados, fortaleciendo aún más el vínculo entre los colaboradores y la empresa.

7.3.7. *Equidad*

De igual manera esta dimensión cuenta con 5 ítems donde los resultados se observan en la Figura 10.

Figura 10.

Análisis general de la dimensión Equidad



Nota. Nivel de equidad

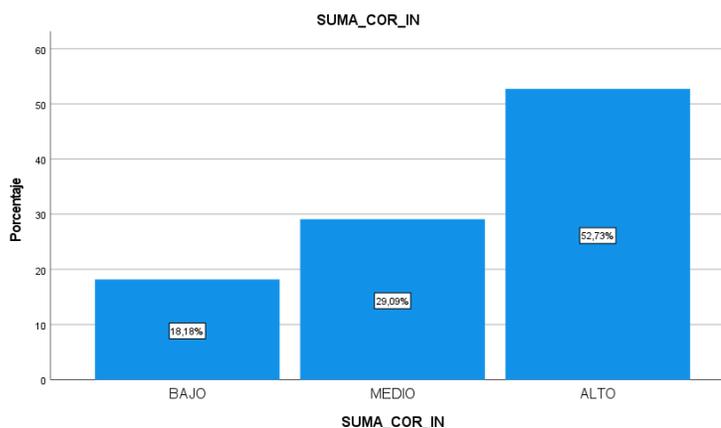
Para la dimensión de equidad el porcentaje de 8.18% en esta dimensión señala que una minoría de los encuestados percibe un bajo nivel de equidad en la organización, lo que sugiere que algunos empleados pueden sentir que no se les trata de manera justa en términos de oportunidades, beneficios, reconocimiento o compensación. Esta falta de equidad podría conducir a la insatisfacción y desmotivación entre los empleados afectados. Mientras tanto, el alto porcentaje del 64.55% en esta categoría indica que la mayoría de los encuestados considera que el nivel de equidad en la organización es moderado. Esto podría significar que, en general, la empresa ofrece un trato justo a sus empleados, aunque también podría existir áreas que requieran mejoras para garantizar una equidad más sólida en la distribución de recursos y oportunidades. Por último, el 27.27% de los encuestados percibe un alto nivel de equidad en la organización, lo cual es una señal positiva. Esto indica que una parte considerable de los empleados se siente tratada de manera justa en términos de políticas, prácticas y trato en general, contribuyendo a un ambiente laboral más armonioso y motivador.

7.3.8. Innovación

La dimensión de innovación cuenta con 5 ítems donde los resultados se observan en la Figura 11.

Figura 11.

Análisis general de la dimensión Innovación



Nota. Nivel de innovación

Finalmente, el 18.18% de los encuestados percibe un bajo nivel de innovación en la organización, lo que podría indicar que algunos empleados sienten que la empresa no fomenta ni respalda suficientemente la creatividad, la generación de ideas nuevas o la implementación de cambios innovadores. Esta percepción podría llevar a un estancamiento y a la falta de adaptación a los cambios en el entorno empresarial. En contraste, con un 29.09% en esta categoría, algunos empleados consideran que la organización tiene un nivel de innovación moderado. Esto podría indicar que se están haciendo esfuerzos para promover la innovación en la empresa, pero aún existe margen para mejorar y fomentar la creatividad, así como la exploración de nuevas ideas. Por último, el 52.73% de los encuestados percibe un alto nivel de innovación en la

organización, lo cual es un indicador muy positivo. Esto sugiere que una mayoría considerable de empleados siente que la empresa valora y promueve la innovación, lo que puede ser altamente beneficioso para la adaptación al cambio, la mejora continua y la competitividad en el mercado, generando así un ambiente laboral más dinámico y propicio para el crecimiento.

7.4. Análisis de confiabilidad o fiabilidad

Para los autores García et al. (2010), El coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem.

7.4.1. *Consistencia interna*

De acuerdo con Oviedo & Campo (2005), el coeficiente Alfa de Cronbach se utiliza para evaluar la consistencia interna de los instrumentos que intentan medir un determinado constructo. Esta consistencia interna se refiere a la relación y cohesión entre los ítems que forman la escala. En otras palabras, se busca validar indirectamente los instrumentos midiendo la relación que existe entre las preguntas o afirmaciones que componen la escala, buscando una fuerte interrelación entre ellas. Cuando esta

consistencia interna es alta, indica que la escala es fiable y coherente para medir el constructo en cuestión.

7.4.2. Coeficiente alfa estratificado

Según Oviedo & Campo (2005), el coeficiente Alfa de Cronbach puede ser estratificado para mejorar la precisión de la consistencia interna cuando las escalas contienen múltiples dominios. La estratificación implica dividir la escala en subescalas según el contenido temático de los ítems. De esta manera, se obtiene una estimación más precisa de la consistencia interna en comparación con el coeficiente Alfa no estratificado. En resumen, al estratificar, se puede obtener un valor mejorado del coeficiente de consistencia interna para escalas con múltiples dimensiones.

7.4.3. Coeficiente alfa ponderado

Según Oviedo & Campo (2005), el coeficiente Alfa ponderado se aplica cuando una escala contiene ítems con diferentes tipos de respuesta. En este caso, se asigna un peso a cada discrepancia entre los ítems y se asume que los ítems están igualmente ponderados. Luego, se realiza una suma de los valores de Alfa ponderados para cada ítem, permitiendo obtener una medida global de la consistencia interna de la escala teniendo en cuenta las diferencias en los tipos de respuesta de los ítems.

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0,90; por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación. Varios ítems están midiendo exactamente el mismo elemento de un constructo; por lo tanto, los ítems redundantes deben eliminarse.

Para el desarrollo de nuestra investigación utilizamos dos instrumentos; uno que mide el estrés laboral con 16 ítems y otro que evalúa el clima organizacional con 40. El instrumento de estrés laboral obtuvo un resultado de 0.804 en la prueba de Alfa de Cronbach, mientras que el instrumento de clima organizacional obtuvo un resultado de 0.904.

Tabla 22.

Resultado del Coeficiente del Alpha de Cronbach Instrumento Estrés Laboral

Alfa de Cronbach	N° de elemento
,804	16

Nota. Elaborado por el equipo de investigación

En términos generales, ambos resultados son aceptables para considerar que los instrumentos tienen una buena consistencia interna. Sin embargo, el resultado de 0.904

del instrumento de clima organizacional indica una mayor consistencia interna en comparación con el resultado de 0.804 del instrumento de estrés laboral.

Tabla 23.

Resultado del Coeficiente del Alpha de Cronbach Instrumento Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N° de elemento
,904	40

Nota. Elaborado por el equipo de investigación.

7.4.4. Prueba de normalidad de KOLMOGOROV-SMIRNOV Estrés Laboral

Figura 12.

Prueba de normalidad de KOLMOGOROV-SMIRNOV Estrés Laboral

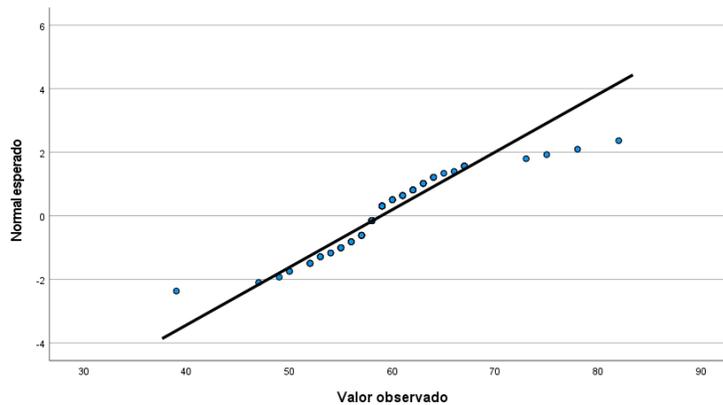
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SUMAESTRES	,167	110	<,001	,886	110	<,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. IBM-SPSS 21.0.

Figura 13.

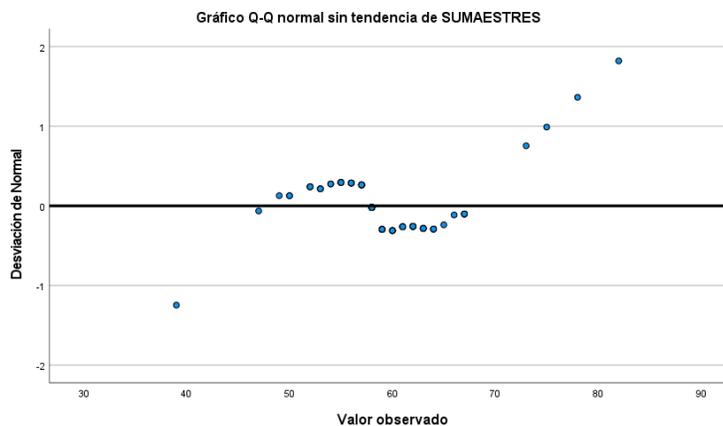
Prueba de normalidad Q-Q normal de SUMAESTRES



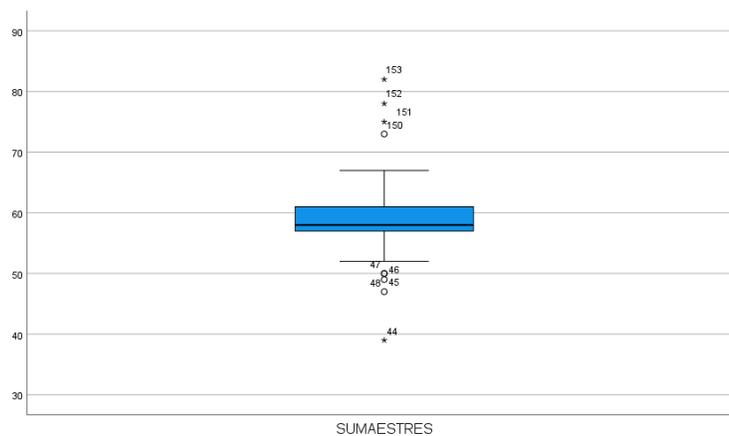
Nota. IBM-SPSS 21.0.

Figura 14.

Prueba normalidad Q-Q normal sin tendencia de SUMA ESTRÉS



Nota. IBM-SPSS 21.0.

Figura 15.*Prueba de normalidad Suma Estrés***Nota.** IBM-SPSS 21.0.**7.4.5. Prueba de normalidad de KOLMOGOROV-SMIRNOV Clima Organizacional****Figura 16.***Prueba de normalidad de KOLMOGOROV-SMIRNOV Clima Organizacional*

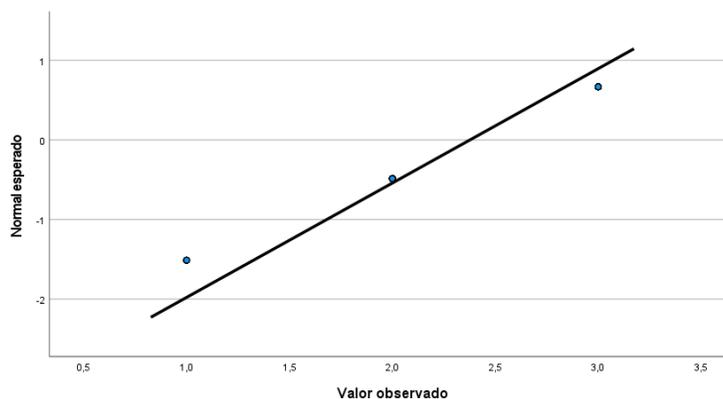
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SUMADIMENSIONCLIMA	,314	106	<,001	,755	106	<,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. IBM-SPSS 21.0.

Figura 17.

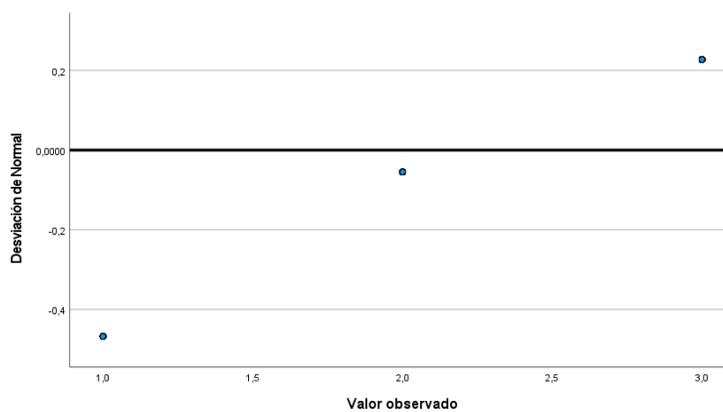
Prueba de normalidad Q-Q normal Clima Organizacional



Nota. IBM-SPSS 21.0.

Figura 18.

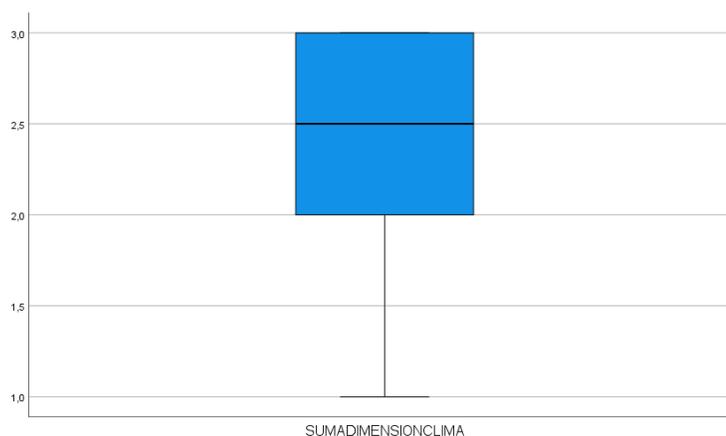
Prueba de normalidad sin tendencia Clima Organizacional



Nota. IBM-SPSS 21.0.

Figura 19.

Prueba de normalidad suma Clima Organizacional



Nota. IBM-SPSS 21.0.

Según Romero (2016), la prueba de Kolmogorov-Smirnov, también conocida como prueba K-S, es una técnica de significación estadística que se utiliza para determinar si los datos de una muestra provienen de una distribución normal. Esta prueba es adecuada para analizar variables cuantitativas continuas y se recomienda utilizarla cuando el tamaño de la muestra es mayor a 50.

En nuestro análisis, hemos obtenido un valor de significancia mayor a 0.001 en la prueba de normalidad, este resultado nos permite rechazar la hipótesis planteada con una alta confianza estadística, es así, basados en los resultados, podemos afirmar con seguridad que las dos variables no siguen una distribución normal; lo que sugiere que no existe una relación entre ambas variables.

7.4.6. Prueba de correlación de Rho de Spearman

Tabla 24.

Rango de puntuaciones de la prueba de correlación Rho Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Elaborado por (Mondragón, 2014)

Figura 20.*Prueba de correlación de Rho de Spearman*

Correlaciones			SUMAESTRES	SUMADIMENSIONCLIMA
Rho de Spearman	SUMAESTRES	Coeficiente de correlación	1,000	,075
		Sig. (bilateral)	.	,450
		N	110	105
Rho de Spearman	SUMADIMENSIONCLIMA	Coeficiente de correlación	,075	1,000
		Sig. (bilateral)	,450	.
		N	105	106

Nota. IBM-SPSS 21.0.

Después de un análisis minucioso de la correlación entre las variables "Estrés Laboral" y "Clima Organizacional" utilizando el método Rho de Spearman, se ha calculado un coeficiente de correlación de 0.075. Siguiendo los criterios predefinidos para este método (como se detalla en la Tabla 24), este valor sugiere una relación negativa significativa.

Basándonos en estos hallazgos, podemos llegar a la conclusión de que la hipótesis nula, la cual postula que no existe relación entre los niveles de estrés laboral y el clima organizacional en el contexto del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5, ha sido corroborada.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones

- Luego de analizar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en el contexto del Comando de Policía Subzona Cotopaxi N° 5, se ha confirmado que no existe una relación significativa entre estos dos factores. Esta comprensión es fundamental para abordar de manera efectiva la dinámica laboral y el entorno organizacional, brindando una base sólida para futuras decisiones y mejoras en el bienestar laboral.
- La respectiva revisión bibliográfica indica que las variables de investigación incluyen varias y diversas teorías de diferentes autores, de igual manera existen algunos vacíos de investigación sobre la incidencia del estrés laboral y el clima organizacional haciendo énfasis en el sector de instituciones estatales.
- El diagnóstico de los niveles de estrés laboral y clima organizacional en el Comando de Policía Subzona Cotopaxi N°5 ofrece una comprensión concisa de la situación actual, revelando en la organización niveles bajos de agotamiento (93.75%) y cinismo (95.45%), pero alto en eficacia profesional (91.07%). Asimismo, en la variable de clima organizacional, se destaca un nivel alto en las dimensiones de autonomía (55.36%), cohesión (56.75%), confianza (58.04%), apoyo (42.34%) e innovación (62.50%). En contraste, se observa un nivel

intermedio en las dimensiones de reconocimiento (53.57%) y equidad (64.55%), mientras que la dimensión de presión (52.73%) registra un nivel bajo.

- La evaluación de la correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional resultó fundamental para desentrañar la interrelación de estos dos factores, tras examinar los resultados de los cuestionarios y las pruebas estadísticas, se determinó un coeficiente de 0.075 en el análisis de correlación entre las variables. Como resultado, se acepta la hipótesis nula que plantea la ausencia de relación entre dichas variables. Estos descubrimientos respaldan la viabilidad de intervenciones para la gestión del estrés y la mejora del clima laboral en este entorno.

8.2. Recomendaciones

- Dada la evidencia concluyente sobre la relación del estrés laboral en el clima organizacional del personal administrativo, es fundamental que la organización tome medidas proactivas para abordar este problema. Se sugiere aplicar anualmente los test sobre estrés laboral y clima organizacional ya que, al invertir en el bienestar de los empleados, la organización no solo mejorará su clima laboral, sino también su productividad y satisfacción general.
- En base a la fundamentación teórica se recomienda investigar y utilizar fuentes actualizadas y confiables en la literatura científica para respaldar la fundamentación teórica. Asegurarse de incluir estudios y teorías relevantes actualizadas para estas dos variables para así ampliar el conocimiento.
- Se propone la adopción de medidas preventivas para prevenir posibles repercusiones futuras relacionadas con la presión generada por una sobrecarga de trabajo. Se sugiere examinar detalladamente el manual de funciones, establecer programas de bienestar para los empleados y aplicar políticas de apoyo a los colaboradores. Con respecto a la otra dimensión identificada en nivel alto como es la eficacia profesional, se recomienda crear un programa de incentivos que premie el logro de metas establecidas.
- Se propone establecer relaciones con otras variables de estudio: evaluación de desempeño, reclutamiento y selección del personal, satisfacción laboral,

ausentismo laboral para determinar más factores que son de suma importancia y que inciden en el clima organizacional.

9. REFERENCIAS

Arias, J., Villasís, Miguel, & María, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201.

Armenteros, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 456.

Avilés, A. (2022). *Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en Instituciones de Educación Superior*". Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

Ayala, C. (1991). *CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN INSTITUCIONES PÚBLICAS*. Madrid : Grupo de investigación FEDRA.

Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E., & Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur*, 1139.

Barba, J. (2020). *“EL ESTRÉS LABORAL Y LA RELACION CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA CORPORACIÓN IMPACTEX”*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

- Becerra, L., Quintanilla, D., Vásquez, X., & Restrepo, H. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos. *Revista Salud Pública*, 575.
- Bustillos, L. (1 de Enero de 2016). “*El Cima Organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa M.C. Ecuador*”. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Cárdenas, A. (2022). *Carga mental y Síndrome de Burnout en los Colaboradores de una Empresa Pública de Movilidad*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Revista Electrónica Trimestral de Enfermería*, 305.
- Ccasani, M. (2017). “*Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*”. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.
- Chiang, M., Hernandez, C., & Cerda, M. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *Revista Academia & Negocios*, 43.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito de las organizaciones*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Da cruz, S., Souza, S., Nascimento, K., & Souza, J. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas en Psicología*, 61-75.
- Díaz, F., Guevara, S., & Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Revista de Investigación y Cultura*, 8.
- Domínguez, D. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en el instituto de excelencia Carlos Salazar Romero-2019*. Chimbote- Perú: Universidad César Vallejo.
- Escandón, M., & Vélez, M. (2021). Clima laboral en la Policía Nacional del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 2395.
- Fiallos, M. (2022). *“El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en tiempo de COVID-19*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- García Bellido, R., González Such, J., & Jornet Meliá, J. (2010). SPSS: ANÁLISIS DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH. *InnovaMIDE*, 1.

- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 43 - 61.
- Gómez, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académica- profesional y cultura tributaria de los estudiantes de marketing y dirección de empresas . *Revista Universidad y Sociedad*, 478-483.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 165-166.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica mundo de la investigación y el conocimiento*.
- Jiménez, N. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta: características y aplicación*. Buenos Aires - Argentina: Carrera de Sociología.
- Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza España : Prensas de la universidad de Zaragoza .

- Liza, J. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020*. Pimentel- Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Llaneza, J. (2008). *Ergonomía y Psicología Aplicada Manual para la formación del especialista*. España: Lex Nova S.A.
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Mamani, E., Machaca, D., Condori, L., & Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las ciencias*, 356-372.
- Moncho, J. (2021). *ESTADÍSTICA APLICADA A LAS CIENCIAS DE LA SALUD*. Barcelona, España: DRK Edición.
- Mondragón, M. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. *Movimiento Científico*, 100.
- Moreira, D., & Rodríguez, A. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del cuerpo de bomberos. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud ‘‘GESTAR*, 212.

- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala - Ecuador: Editorial UTMACH.
- Noriega, V. d., & Pría, M. d. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Revista Cubana de Salud Pública*, 116 - 122.
- OIT. (2016). *ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo*. Turín- Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*, 209.
- Ostron, E. (1991). *Rational Choice Theory and Institutional Analysis: Toward Complementarity*. New York : American Political Science Association.
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 574-576.
- Pavía, I. (2021). *Comunicación en las relaciones profesionales. ADGG0408*. Málaga: IC Editorial.

- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS .
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 1.
- Poole, M. (2006). El clima laboral . *Fundació per a la motivació dels recursos humans*, 1.
- Rodríguez, R., & Sara, D. R. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación,. *Medicina y Seguridad de Trabajo*, 72 - 85.
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 36.
- Rosales, M. (2020). *El clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores del área administrativa del Gad Provincial de Cotopaxi*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato.

- Sanchez, J. (2010). Estrés Laboral. En J. M. Sanchez, *Gestión Administrativa* (págs. 55-63). Costa Rica : Hidrogénesis .
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización . *Revista Cubana de Salud Pública*, 387.
- Selva, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). El Estrés Laboral como síntoma de una empresa”. *Perspectivas*, 60.
- Valdivia, E., & Vasquez, L. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa, 2020* . Lima- Perú: Universidad César Vallejo.