



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**EXTENSIÓN LA MANÁ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN COMERCIO**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**INCIDENCIA DE LA CARGA DE TRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS MIEMBROS DEL SERVICIO POLICIAL DE LA UPC DEL CANTÓN LA  
MANÁ, 2021.**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas en  
Comercio

**AUTORAS:**

Ojeda Sánchez Tania Abigail

Rodríguez Lastra Eliana Alejandra

**TUTOR:**

Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando

**LA MANÁ –ECUADOR**

**AGOSTO 2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Ojeda Sánchez Tania Abigail y Rodríguez Lastra Eliana Alejandra, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: INCIDENCIA DE LA CARGA DE TRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MIEMBROS DEL SERVICIO POLICIAL DE LA UPC DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021, siendo el Ing. Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando, tutor del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Ojeda Sánchez Tania Abigail  
C.I: 0504254343



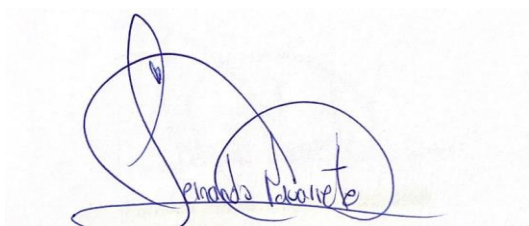
Rodríguez Lastra Eliana Alejandra  
C.I: 0503749855

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el título:

“INCIDENCIA DE LA CARGA DE TRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MIEMBROS DEL SERVICIO POLICIAL DE LA UPC DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021”, de Ojeda Sánchez Tania Abigail y Rodríguez Lastra Eliana Alejandra, de la Carrera de Licenciatura en Comercio, considero que dicho Informe cuenta con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyectos que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, agosto 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mario Navarrete', with a stylized flourish above it.

Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando  
**TUTOR**

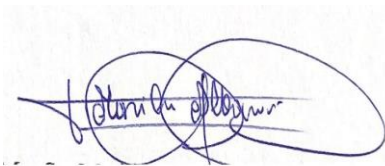
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

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 por cuanto las postulantes Tania Abigail Ojeda Sánchez y Eliana Alejandra Rodríguez Lastra con el título de Proyecto de Investigación: INCIDENCIA DE LA CARGA DE TRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MIEMBROS DEL SERVICIO POLICIAL DE LA UPC DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

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

La Maná, agosto del 2022

Para constancia firman:



Mg. Sc. Marilin Vanessa Albarrasín Reinoso  
C.I: 171971537-5  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



MBA. Gloria Evelina Pazmiño Cano  
C.I: 120556823-9  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Dr. Fabián Xavier Martínez Ortiz  
C.I: 160050885-5  
**LECTOR 3 (SECRETARIO)**

## ***AGRADECIMIENTO***

Expresamos un profundo agradecimiento a nuestros padres que nos motivan a alcanzar las metas propuestas, su amor y apoyo brindados en todo momento es fuente de inspiración para esforzarnos día a día y superar los obstáculos que se presentan. A la Universidad Técnica de Cotopaxi, especialmente a los docentes de la Carrera de Licenciatura en Comercio que compartieron sus conocimientos y experiencias en las aulas. A nuestro tutor Ing. Mg. Fernando Navarrete por guiarnos pacientemente durante el proceso de elaboración del proyecto investigativo.

Tania y Eliana

### ***DEDICATORIA***

Dedicamos la culminación de este anhelado logro a Dios por la bendición de vida y guía para encaminarnos hacia nuestros propósitos, a nuestras familias, especialmente a nuestros padres, quienes han hecho hasta lo imposible por darnos siempre lo mejor, a ellos debemos gran parte de lo que somos, su apoyo incondicional y confianza depositada nos alentó a seguir adelante, es un privilegio enorme ser sus hijas, con todo el corazón va dedicado a ustedes.

Tania y Eliana



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

### TÍTULO: “INCIDENCIA DE LA CARGA DE TRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MIEMBROS DEL SERVICIO POLICIAL DE LA UPC DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021”

#### Autoras:

Ojeda Sánchez Tania Abigail

Rodríguez Lastra Eliana Alejandra

#### RESUMEN

El presente proyecto investigativo tuvo por objetivo general analizar la incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, para el mejoramiento de la Gestión Administrativa y operativa, para cumplirlo se mantuvo un enfoque mixto, desde la perspectiva cualitativa se describió la realidad basándose en los criterios y opiniones de los involucrados en la problemática existente, desde el enfoque cuantitativo se determinó la existencia de incidencia entre las variables carga de trabajo y satisfacción laboral. Se empleó los tipos de investigación de campo y bibliográfico, los métodos histórico lógico, deductivo y analítico sintético. El enfoque cuantitativo estuvo presente a través del nivel correlacional y procedimientos de carácter estadístico efectuados en el programa IBM SPSS 25, tomando como insumo la información proporcionada por los 94 servidores policiales de la UPC del cantón La Maná, que constituyeron la población objeto de estudio. La técnica que se empleó para la recolección de información fue la encuesta de naturaleza estructurada teniendo por instrumento el cuestionario formado por 34 preguntas correspondientes a la carga de trabajo que contempló los factores: demanda mental, demanda física, nivel de esfuerzo, rendimiento laboral, frustración, la variable satisfacción laboral se dividió en los factores: supervisión, condición física de trabajo, beneficio salarial, percepción del trabajo, reconocimiento personal y participación en la toma de decisiones, dicho instrumento fue validado por vía de expertos y a través del cálculo del índice del Alfa de Cronbach que evidenció Los resultados de los cálculos de correlación dieron a conocer la existencia de incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral en los miembros del servicio policial de la UPC del Cantón La Maná determinada a través del coeficiente Rho de Spearman de 0.989 que se determinó como una correlación positiva fuerte, cuyo resultado se corrobora a través del cálculo por factores de cada variable.

**Palabras claves:** Carga de trabajo, satisfacción, policía, demanda mental, demanda física.

## ABSTRACT

The general objective of this research project was to analyze the incidence of the workload on the job satisfaction of the police service's members of the UPC in La Maná canton for the improvement of the administrative and operational management. To fulfill it, a mixed focus was required, from the qualitative perspective, the reality was described which is based on the criteria and opinions of who are involved in the existing problem. From the quantitative approach, the existence of incidence between the variables workload and job satisfaction was determined. The types of field and bibliographic research, the logical, deductive, and synthetic analytical historical methods were used. Quantitative approach was immersed through a correlational level and statistical procedures carried out by the IBM SPSS 25 program, taking as input the obtained results in the surveys applied to 94 police officers of the UPC in the La Maná canton. They constituted the population under study. The used instrument was structured by 34 questions which corresponded to workload, and whose contemplated the factors: mental demand, physical demand, level of effort, job performance, frustration; the variable job satisfaction was divided into the factors: supervision, physical condition of work, salary benefit, perception of work, personal recognition, and participation in making decision. The results of the correlation calculations revealed the existence of an incidence of workload on job satisfaction in the police service's members of the UPC in La Maná canton. It was determined through the Spearman's Rho coefficient of 0.989 that there is a strong positive correlation, and the result is corroborated through the calculation by factors of each variable.

**Keywords:** Workload, satisfaction, police, mental demand, physical demand.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
RESUMEN... ..	vii
ABSTRACT.. ..	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	2
3. JUSTIFICACIÓN.....	3
4. BENEFICIARIOS .....	4
5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
5.1. Formulación del problema .....	6
6. OBJETIVOS .....	6
6.1. Objetivo General.....	6
6.2. Objetivos Específicos.....	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS .....	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA .....	8
8.1. Origen y evolución (Estado del arte) .....	8
8.2. Fundamentación teórica.....	10

8.2.1.	Trabajo .....	10
8.2.1.1.	Tipos de trabajo.....	10
8.2.2.	Importancia del trabajo.....	11
8.2.3.	Ambiente de trabajo .....	12
8.2.3.1.	Características de un buen ambiente de trabajo .....	13
8.2.4.	Carga de trabajo .....	14
8.2.4.1.	Fisiología de la carga de trabajo.....	15
8.2.4.2.	Factores de la carga de trabajo .....	16
8.2.4.2.1.	Demanda mental .....	16
8.2.4.2.2.	Demanda física.....	16
8.2.4.2.3.	Nivel de esfuerzo .....	17
8.2.4.2.4.	Rendimiento laboral.....	17
8.2.4.2.5.	Frustración laboral .....	18
8.2.4.3.	Tipos de carga de trabajo .....	19
8.2.4.3.2.	Carga de trabajo mental .....	19
8.2.5.	Satisfacción laboral .....	20
8.2.5.1.	Factores de la satisfacción laboral.....	21
8.2.5.1.1.	Supervisión laboral .....	21
8.2.5.1.2.	Condición física de trabajo .....	22
8.2.5.1.3.	Beneficio salarial .....	23
8.2.5.1.5.	Reconocimiento personal.....	25
8.2.5.1.6.	Participación en la toma de decisiones .....	25
8.2.5.1.7.	Factores psicosociales.....	27
8.2.5.1.8.	Los factores personales.....	27
8.2.6.	Policía Nacional .....	29
8.2.6.1.	Funciones de la Policía Nacional .....	30

8.2.6.2. Jerarquía de rangos policiales en el Ecuador .....	31
8.2.6.3. Riesgos de los servidores policiales.....	33
8.2.6.4. Sistema de remuneraciones de los servidores policiales .....	33
9. HIPÓTESIS DE TRABAJO (INVESTIGACIÓN) .....	33
10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
10.1. Enfoque.....	34
10.2. Método de Investigación .....	34
10.2.1. Método histórico lógico .....	34
10.2.2. Método deductivo .....	34
10.3.1. Analítico sintético.....	35
10.2.2. Bibliográfica .....	36
10.3. Nivel o alcance .....	36
11. Resultados de la aplicación de encuestas aplicadas a los servidores policiales.....	41
11.2. Conclusiones y recomendaciones de las encuestas .....	78
11.2.1. Conclusiones.....	78
11.2.2. Recomendaciones.....	78
11.3. Aspectos positivos y negativos de los resultados de las encuestas.....	79
12. Validación de la hipótesis .....	81
12.2. Nivel de significación.....	81
12.3. Variables de estudio.....	81
12.4. Selección de modelo.....	82
12.5.1. Interpretación del resultado del coeficiente Rho de Spearman .....	83
12.6. Análisis y discusión de resultados .....	87
12.7. Regla de decisión.....	91
12.8. Criterios de interpretación del modelo estadístico .....	91
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	92

13.1. Conclusiones.....	92
13.2. Recomendaciones .....	93
14. IMPACTOS.....	94
14.1. Social.....	94
14.2. Económico .....	94
14.3. Técnico.....	94
15. BIBLIOGRAFÍA.....	95
16. ANEXOS.....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Nº	Contenido	Pág.
Tabla 1:	Actividad y sistema de tareas .....	7
Tabla 2:	Resumen de casos.....	40
Tabla 3:	Alfa de Cronbach.....	40
Tabla 4:	Género del servidor policial .....	41
Tabla 5:	Nivel de Instrucción de los servidores policiales .....	42
Tabla 6:	Edad promedio del servidor policial .....	43
Tabla 7:	Contribución de las actividades en el rendimiento laboral.....	44
Tabla 8:	Preocupación por el riesgo inherente a las obligaciones policiales.....	45
Tabla 9:	Exposición a presión en el trabajo.....	46
Tabla 10:	Efectos negativos en la salud por actividades laborales.....	47
Tabla 11:	Esfuerzo físico.....	48
Tabla 12:	Posturas que se maneja al desempeñar el cargo .....	49
Tabla 13:	Relación actividades laborales y objetivos institucionales.....	50
Tabla 14:	Sobrecarga de trabajo .....	51
Tabla 15:	Exceso de tareas en el puesto de trabajo .....	52
Tabla 16:	Horario de trabajo.....	53
Tabla 17:	Conocimientos requeridos para el puesto de trabajo.....	54
Tabla 18:	Desmotivación y desánimo .....	55
Tabla 19:	Apoyo familiar y de amigos .....	56
Tabla 20:	Presencia de tensión en el ambiente de trabajo .....	57
Tabla 21:	Disponibilidad de información.....	58
Tabla 22:	Problemas por desconocimiento de las funciones laborales .....	59
Tabla 23:	Estrategias de control .....	60
Tabla 24:	Inspección eficaz del inmediato superior .....	61

Tabla 25: Orientación ética y moral .....	62
Tabla 26: Apoyo en momentos difíciles.....	63
Tabla 27: Uso de equipos básicos.....	64
Tabla 28: Estado de las instalaciones de la UPC.....	65
Tabla 29: Disponibilidad de recursos para el desarrollo de actividades.....	66
Tabla 30: Inconvenientes por exposición a condiciones ambientales .....	67
Tabla 31: Remuneración como factor motivacional.....	68
Tabla 32: Beneficios salariales .....	69
Tabla 33: Participación en cambios en el proceso de trabajo.....	70
Tabla 34: Adaptación a cambios institucionales .....	71
Tabla 35: Resistencia frente a cambios .....	72
Tabla 36: Motivación laboral .....	73
Tabla 37: Reconocimientos recibidos.....	74
Tabla 38: Toma de decisiones sobre desarrollo y crecimiento institucional .....	75
Tabla 39: Sentido de pertenencia de los miembros del servicio policial.....	76
Tabla 40: Inclusión de ideas y comentarios para el mejoramiento de la seguridad ciudadana.....	77
Tabla 41: Resumen de los resultados de las encuestas aplicadas a los servidores policiales.....	79
Tabla 42: Prueba de normalidad.....	82
Tabla 43: Coeficiente de correlación.....	84
Tabla 44: Correlaciones por factores.....	85
Tabla 45: Correlación de las variables carga de trabajo y satisfacción laboral.....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Nº</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1:	Categorías de estudio .....	10
Figura 2:	Organigrama de la Policía Nacional .....	32
Figura 3:	Género del servidor policial.....	41
Figura 4:	Nivel de Instrucción de los servidores policiales.....	42
Figura 5:	Edad promedio del servidor policial .....	43
Figura 6:	Contribución de las actividades en el rendimiento laboral .....	44
Figura 7:	Preocupación por el riesgo inherente a las obligaciones policiales .....	45
Figura 8:	Exposición a presión en el trabajo .....	46
Figura 9:	Efectos negativos en la salud por actividades laborales .....	47
Figura 10:	Esfuerzo físico.....	48
Figura 11:	Posturas que se maneja al desempeñar el cargo.....	49
Figura 12:	Relación actividades laborales y objetivos institucionales .....	50
Figura 13:	Sobrecarga de trabajo.....	51
Figura 14:	Exceso de tareas en el puesto de trabajo.....	52
Figura 15:	Horario de trabajo .....	53
Figura 16:	Conocimientos requeridos para el puesto de trabajo .....	54
Figura 17:	Desmotivación y desánimo .....	55
Figura 18:	Apoyo familiar y de amigos.....	56
Figura 19:	Presencia de tensión en el ambiente de trabajo.....	57
Figura 20:	Disponibilidad de información.....	58
Figura 21:	Problemas por desconocimiento de las funciones laborales .....	59
Figura 22:	Estrategias de control .....	60
Figura 23:	Inspección eficaz del inmediato superior.....	61
Figura 24:	Orientación ética y moral.....	62

Figura 25: Apoyo en momentos difíciles .....	63
Figura 26: Uso de equipos básicos .....	64
Figura 27: Estado de las instalaciones de la UPC .....	65
Figura 28: Disponibilidad de recursos para el desarrollo de actividades .....	66
Figura 29: Inconvenientes por exposición a condiciones ambientales.....	67
Figura 30: Remuneración como factor motivacional .....	68
Figura 31: Beneficios salariales.....	69
Figura 32: Participación en cambios en el proceso de trabajo .....	70
Figura 33: Adaptación a cambios institucionales .....	71
Figura 34: Resistencia frente a cambios .....	72
Figura 35: Motivación laboral .....	73
Figura 36: Reconocimientos recibidos .....	74
Figura 37: Toma de decisiones sobre desarrollo y crecimiento institucional.....	75
Figura 38: Sentido de pertenencia de los miembros del servicio policial .....	76
Figura 39: Inclusión de ideas y comentarios para el mejoramiento de la seguridad .....	77
Figura 40: Relaciones .....	86

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>N.º</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Anexo 1:	Currículum Vitae del Tutor de la Investigación .....	104
Anexo 2:	Currículum Vitae del investigador 1 del proyecto.....	105
Anexo 3:	Currículum Vitae del investigador 2 del proyecto.....	106
Anexo 4:	Validación de instrumento .....	107
Anexo 5:	Instrumento aplicado a los servidores del UPC del Cantón La Maná .....	115
Anexo 6:	Solicitud de aceptación de proyecto .....	117
Anexo 7:	Aval de traducción .....	118
Anexo 8:	Presupuesto para la elaboración del proyecto.....	119
Anexo 9:	Tema o enunciado de la investigación.....	120
Anexo 10:	Evidencia de aplicación de encuestas .....	121
Anexo 11:	Matriz de Coherencia Investigativa .....	122
Anexo 12:	Mapeo de Sampieri .....	123
Anexo 13:	Informe del sistema del Urkund.....	124

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### **Título del proyecto**

“Incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, 2021”

<b>Fecha de inicio</b>	Abril 2021
<b>Fecha de término</b>	Agosto 2022
<b>Sitio de implantación</b>	Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi
<b>Facultad que auspicia</b>	Ciencias Administrativas y Humanísticas
<b>Carrera auspiciante</b>	Carrera de Licenciatura en Comercio
<b>Proyecto vinculado:</b>	El proyecto al que se aporta a la investigación del proyecto formativo de la carrera de Licenciatura Comercial, Diseño de una Propuesta Estratégica.
<b>Equipo de investigación:</b>	Ing. Mg. Mario Fernando Navarrete Fonseca Srta. Tania Abigail Ojeda Sánchez Srta. Eliana Alejandra Rodríguez Lastra
<b>Ámbito de conocimiento</b>	Educación comercial y administración
<b>Línea de investigación</b>	Administración y economía para el desarrollo humano y social.
<b>Sublínea de proyecto:</b>	Estrategias administrativas, productividad y emprendimiento.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El proyecto investigativo se desarrolló en la Unidad de Policía Comunitaria del cantón La Maná, con el propósito de analizar la incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los 94 servidores policiales que laboran en dicho organismo, cuya razón de ser es atender la seguridad ciudadana y el orden público, garantizando el libre ejercicio de los derechos de las personas dentro del territorio nacional.

El exceso de carga de trabajo actualmente es una problemática que se da en las instituciones policiales, los motivos son diversos, pueden generar tensión, estrés, cansancio físico y mental, que en conjunto representan una barrera para la satisfacción laboral de los miembros de la institución policial. El contexto de trabajo en la Unidad de Policía Comunitaria del cantón La Maná se caracteriza por jornadas laborales excesivas, que deben ser cumplidas como parte de sus funciones para evitar sanciones, preocupación por los riesgos inherentes a la profesión, malas relaciones y falta de apoyo entre los compañeros y superiores, no contar con las herramientas y equipos adecuados para desempeñar sus labores.

Con el propósito de contrarrestar esta problemática y evitar que sus efectos derivados se incrementen en la institución, se realizó la investigación utilizando una metodología cuali-cuantitativa porque se basó en los criterios y opiniones de los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná, cuya información sirvió de base para determinar la existencia de incidencia entre las variables, adoptando un nivel correlacional y procedimientos de carácter estadístico, se empleó los métodos histórico lógico, deductivo, analítico sintético que permitieron gestionar la información obtenida a través de la aplicación de una encuesta adoptando como instrumento el cuestionario formado por 34 preguntas con opciones en escala de Likert.

### 3. JUSTIFICACIÓN

La importancia de la investigación radica en el aporte que se pretende proporcionar a través del proceso y resultados, que revisten de utilidad al sentar las bases para un potencial mejoramiento de las condiciones de los servidores policiales en relación a la carga de trabajo, que resulta excesiva, dificulta las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal convirtiéndose en una barrera que impide el desarrollo óptimo de las actividades correspondientes a cada servidor policial, razones que hacen necesario su tratamiento, considerando además la importancia que este factor tiene para el logro de los objetivos institucionales de la UPC del cantón La Maná.

A través de los resultados se benefició directamente a los 94 miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, a través de visibilizar la relación existente entre la carga laboral y la satisfacción laboral, dando la pauta para la toma de decisiones que permitan mejorar la gestión administrativa. Indirectamente toda la ciudadanía lamanense resulta beneficiada también porque la institución podrá brindar un mejor servicio que se verá reflejado en un incremento de la seguridad, que es un derecho fundamental de todos los ciudadanos.

Desde la perspectiva metodológica el proyecto investigativo es relevante porque se empleó una serie de tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que posibilitaron recabar información consistente, pertinente y suficiente sobre la carga de trabajo y la satisfacción laboral en los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, de tal forma que los resultados alcanzados fueron objetivos y reales, contribuyendo al mejoramiento de la gestión administrativa de la institución policial para que logre alcanzar los objetivos planteados.

La factibilidad del estudio se atribuyó a la apertura y disposición de los directivos y miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná al facilitar la información primaria que permitió establecer la relación de las variables de estudio, de igual forma se contó con la orientación oportuna del tutor y la firme determinación de las investigadoras de poner sus conocimientos en práctica en pos de contribuir a dar solución a la problemática existente.

#### **4. BENEFICIARIOS**

El proyecto desarrollado tuvo dos grupos como principales beneficiarios, los cuales están divididos de la siguiente manera: directos se trata de los 94 miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, debido a que se va a mejorar la satisfacción laboral, los indirectos hacen referencia a toda la ciudadanía lamanense tanto de las zonas urbanas como rurales que percibirán un mejor servicio público de seguridad policial.

#### **5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

La carga laboral está determinada por el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, una sobrecarga significaría entonces, la exigencia que supera los requerimientos establecidos para una jornada normal, al respecto Bernal (2019) sostiene que la función policial es una de las profesiones que presenta un mayor riesgo debido a la naturaleza de las actividades que a diario realizan los servidores policiales para cumplir con su trabajo de precautelar la seguridad y orden.

En la investigación de Ramos (2015) realizada en Colombia se evidenció acorde al 49% de miembros policiales consultados que si existía sobrecarga laboral en la Unidad Policial a la cual pertenecían, en este caso se relacionó tal resultado no con aspectos operativos, sino a problemas de organización dentro de la institución, es decir la carga laboral puede recaer en un grupo más que en otro y esto les ocasiona desorden en horario y mala segregación de funciones.

En el estudio de Graneros (2018) se evaluó el grado de estrés laboral en agentes de policía de ambos sexos, que se desempeñan en turnos rotativos y fijos, los resultados demostraron que los policías de un Distrito de Argentina con horarios rotativos experimentan mayor estrés debido a la carga laboral que se le impone a diferencia aquellos que poseen horarios fijos. En el contexto nacional la problemática de la sobrecarga de trabajo se asocia con el estrés, así lo corroboraron Jiménez et al. (2021), señalando además como causas primordiales la falta de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los colaboradores y la falta de apoyo de compañeros y superiores, sus resultados dejaron entrever que el 75% de servidores policiales del Sur de Guayaquil presentaron un nivel medio de estrés por excesiva carga laboral.

La sobrecarga puede originarse por dificultades en la delimitación de funciones y responsabilidades, transmisión de información, falta de control, realización de trabajos donde no se hace uso de los conocimientos y habilidades que tiene cada servidor policial generan malestar y sensaciones frustrantes asociadas al desaprovechamiento de los conocimientos y las

habilidades, ese fue el panorama que se reveló en la investigación de Guzmán (2013) donde el 10% de servidores policiales de la UPC manifestó experimentar estrés por la carga de trabajo.

La Unidad de Policía Comunitaria UPC del cantón La Maná es un organismo público, regido a la Ley Orgánica de la Policía Nacional. Su estructura jerárquica, es de tipo vertical, cuenta con 94 servidores policiales entre hombres y mujeres, que a diario cumplen con su labor de velar por la seguridad y el orden de la ciudadanía, sus instalaciones se encuentran ubicadas en la Av. Carlos Lozada Quintana, se encuentra presidida por el Mayor José Luis Ramos. Pese a la importante función que cumplen aquellos servidores públicos, prácticamente no se ha abordado la problemática de la carga de trabajo que puede afectar la salud física como mental e incidir sobre la satisfacción laboral, en vista que la profesión demanda esfuerzos como constantes cambios de residencia y de horarios, que al no ser equilibrados pueden afectar su desempeño profesional y personal, trayendo consigo efectos negativos.

Las principales causas que originan este inconveniente provienen de una asignación de recursos limitada, por tanto, no disponen de las herramientas y equipos para desarrollar su labor, las actividades y responsabilidades de los servidores policiales no se encuentran formalmente definidas, no se promueve la participación de los servidores policiales en la toma de decisiones correspondientes a su cargo, mínimo apoyo de los superiores y compañeros al surgir problemas en el trabajo y las líneas de comunicación están escasamente definidas.

Otro de los aspectos notorios es el hecho que la ley en cierta medida favorece los derechos de los delincuentes frente a la vida y seguridad de los servidores policiales. Los efectos que se derivan de una carga de trabajo excesiva son: cansancio físico y emocional, sensaciones de ansiedad, desgaste emocional, dolencias físicas y factores de riesgo en la salud, en consecuencia, los servidores policiales no se sienten satisfechos, lo que se ve reflejado en su desempeño laboral.

### **Delimitación del objeto de investigación**

**Delimitación Espacial:** Unidad de Policía Comunitaria del cantón La Maná

**Delimitación de Contenido:** Talento Humano

**Delimitación Temporal:** Abril 2021- agosto 2022

### **5.1. Formulación del problema**

¿De qué manera incide la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, 2021?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo General**

Analizar la incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, para el descubrimiento de factores positivos y negativos.

### **6.2. Objetivos Específicos**

Identificar los factores de la carga de trabajo en los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, para la optimización de las condiciones de trabajo de los miembros de la institución.

Determinar los factores importantes de la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, para la identificación de políticas institucionales.

Relacionar los factores de la carga de trabajo con los factores de la satisfacción laboral en los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, para el establecimiento de las relaciones más significativas que favorezcan la gestión administrativa y operativa.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

**Tabla 1:** *Actividades y sistema de tareas*

<b>Objetivos</b>	<b>Acciones</b>	<b>Productos</b>	<b>Desglose</b>
Establecer las dimensiones de la carga de trabajo en los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, para la optimización de las condiciones de trabajo de los miembros de la institución.	Revisión de la literatura. Elaboración del instrumento. Validación del instrumento. Aplicación del instrumento. Procesamiento, análisis e interpretación de la información.	Factores de la carga de trabajo en de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná.	Aplicación de la encuesta a miembros del servicio policial.
Determinar los factores importantes de la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, para la identificación de políticas institucionales.	Revisión de literatura. Elaboración del instrumento. Validación del instrumento. Aplicación del instrumento. Procesamiento, análisis e interpretación de la información.	Factores de la satisfacción laboral de los miembros de la UPC del cantón La Maná.	Aplicación de la encuesta a miembros del servicio policial.
Relacionar los factores de la carga de trabajo con los factores de la satisfacción laboral en los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, para el establecimiento de las relaciones más significativas que favorezcan la gestión administrativa y operativa.	Ingreso de datos al programa. Selección y aplicación del modelo estadístico. Análisis y discusión de resultados.	Correlación entre variables. Relaciones más significativas.	Aplicación del modelo estadístico Rho de Spearman.

Fuente: Elaboración propia

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA**

### **8.1. Origen y evolución (Estado del arte)**

En el mundo antiguo y en las comunidades primitivas no existía el término trabajo. Hoy en día, hay muchas actividades diferentes, tanto asalariadas como por cuenta propia, que son necesarias para ganarse la vida o para satisfacer las necesidades de uno. La estructura y los orígenes de esta obra provienen de referencias muy antiguas como el Código de Hammurabi y la Biblia. Maíz; El surgimiento de leyes para proteger a los trabajadores en los siglos XIX y XX, debido a los cambios en los talleres y fábricas europeas, propició el surgimiento y formación de movimientos obreros, dando como resultado un despertar de ideas (De La Cueva, 1984).

Carlos Marx junto con Federico Engels (1951) compararon el trabajo con una mercancía, al indicar que “La fuerza del trabajo, es pues, una mercancía, ni más ni menos que el azúcar. Aquella se mide con el reloj, esta con la balanza”. Esto beneficio a muchos a los trabajadores ya que las ideas que ambos propagaron, ocasionaron un fuerte impacto en el campo laboral y la protección de los derechos de los trabajadores (Marx y Engels, 1980).

Desde una perspectiva internacional se aprecia que Paz et al. (2021) desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue analizar la influencia de la sobrecarga laboral en la insatisfacción laboral en el área de gestión del archivo de la planta mayor de la Policía Nacional del Quindío, la cual buscaba hacer frente a la problemática de cansancio y estrés en el sitio de trabajo. La metodología que se utilizó fue cuantitativa que se distingue por la presencia de datos numéricos, como diseño se estableció no experimental.

Se utilizó el tipo de investigación de descriptivo y bibliográfico; entre los instrumentos de recolección de datos empleados están la escala general de satisfacción laboral adaptada que está constituida por 15 reactivos sustentados en la teoría bifactorial de Herzberg. La información fue organizada, analizada y categorizada por medio de gráficos y tablas estadísticas en el programa Excel. En la parte de resultados se evidenció que la satisfacción laboral del área de Gestión del Archivo de la Plana Mayor de la Policía Nacional del Quindío está influenciada por factores intrínsecos como extrínsecos, existen varios aspectos que ocasionan insatisfacción en niveles menores.

Recabando la información de las variables del presente proyecto de la investigación se encontró a nivel nacional varias tesis que abordan la variable independiente como lo es la carga de trabajo y la variable dependiente como lo es la satisfacción laboral; encontrando en la Universidad

Técnica de Ambato tesis desarrolladas en base las variables inversas a la investigación, en la cual autores han desarrollado investigaciones referentes a las variables utilizadas en nuestra investigación.

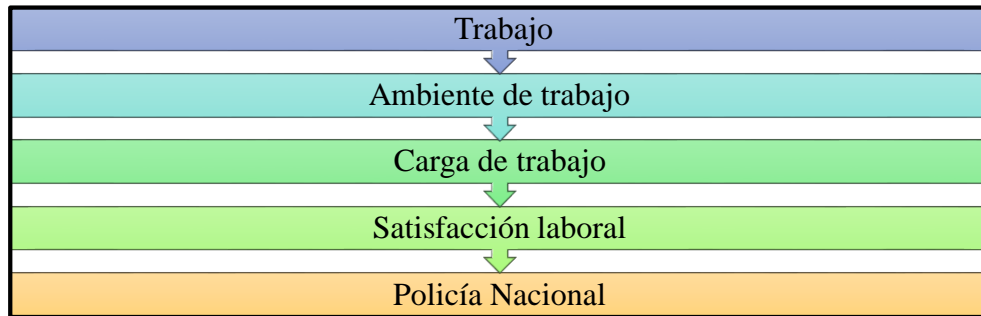
Por su parte Ramírez (2018) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la sobrecarga laboral de casos de investigación y la tramitación de expedientes al Ministerio Público DIVINCRI Puente Piedra, 2016. La metodología fue cuantitativa, con un tipo básico y diseño no experimental; la muestra estuvo constituida por 120 servidores policiales de la Divincri de Puente Piedra. Ciertas similitudes presentó Arcos (2017) en su estudio efectuado a colaboradores de la Agencia Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, utilizó un enfoque cuantitativo, no obstante la muestra objeto de estudio fue de 302 colaboradores a los cuales se aplicó encuestas, la misma técnica utilizó Ramírez (2018) valiéndose del cuestionario como instrumento, para validarlos se empleó la vía de expertos y para garantizar la confiabilidad el Alfa de Cronbach cuyo resultado fue 0,923 y 0.794 respectivamente.

En este contexto Cabrera (2015) para abordar la problemática de la sobrecarga en los miembros del servicio de los UPC Zona Sur de la Policía Nacional de Tungurahua, también realizó un estudio con enfoque cuantitativo ubicándose en un nivel correlacional, los tipos de investigación aplicados fue descriptivo, bibliográfico y exploratorio, para el tratamiento de información se utilizó los métodos: analítico, inductivo. También se empleó más técnicas para la obtención de información como: entrevistas, encuestas, test y revisión documental, teniendo por objeto de estudio una población más reducida 80 servidores policiales.

Ramírez (2018) aplicó el coeficiente Rho de Spearman obteniendo como resultado una significancia de 0.01 y una correlación de 0.439 que permitieron determinar la existencia de una relación directa entre las variables estudiadas. Mientras que Arcos (2017) evidenció un índice de sobrecarga de 2.38 equivalente a 45.99% y el índice de compromiso de 2.65 que corresponde al 54.98% que refleja un compromiso medio, al igual que en el estudio de Ramírez (2018) se reflejó una relación directa con la sobrecarga de trabajo. Los resultados de Cabrera (2015) evidenciaron la ausencia de estrategias para afrontar las consecuencias del estrés y contrarrestar sus efectos negativos en los servidores policiales, considerando que dos grados de libertad y un nivel de libertad de 0,05 se obtuvo una tabla de chi cuadrada de 5,991 y el valor calculado fue de 15,306 se encuentra fuera de la zona de aceptación, en consecuencia se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa que establece la existencia de incidencia del estrés laboral en la satisfacción de los servidores policiales de las UPC de Tungurahua.

## 8.2. Fundamentación teórica

Figura 1: Categorías de estudio



Fuente: Investigación de campo

### 8.2.1. Trabajo

El trabajo se define como una actividad de naturaleza libre e inherente al ser humano, la que, a su vez, hace una distinción entre quién lo debe realizar y la manera a realizar, es concebido como sinónimo de esfuerzo y capacidad, porque implica facultades tanto físicas como intelectuales, orientadas a obtener un bien o servicio necesario para la satisfacción propia y de terceros (Romero, 2017).

Desde una perspectiva sociológica el término trabajo se refiere al desarrollo de tareas que requieren de esfuerzo físico o mental cuyo objeto es generar productos o servicios orientados a la satisfacción de las necesidades humanas, en síntesis, pasa a ser un factor de producción; comprende toda actividad realizada para conseguir recursos para subsistir, no obstante, además de un valor económico, posee un valor social, cultural y simbólico (Albanesi, 2015).

Las autoras consideran que el trabajo es una actividad digna que enaltece al ser humano, implica el esfuerzo de las personas y requiere movilización subjetiva, es decir que no se limita a lo físico, sino que se extiende al ámbito mental y psíquico del trabajador para obtener satisfacciones; tiene matices claramente socioeconómicos que lo sitúan como una actividad vital para consolidar el equilibrio y desarrollo de toda sociedad.

#### 8.2.1.1. Tipos de trabajo

A continuación, se describen brevemente en qué consiste el trabajo formal e informal:

- **Trabajo formal**

Una de las generalidades distintivas de este tipo de trabajo es la obligatoriedad de registrarse a lo dispuesto por el Estado, lo que representa mayores ventajas para los empleados, al permitirles ampararse a leyes y lineamientos, como es el caso del sueldo básicos, se caracteriza por dotar

más oportunidades y seguridad trabajador al existir un contrato que dota de protección legal, posibilidad de gozar de beneficios sociales (Gutierrez y González, 2006).

- **Trabajo informal**

Existen múltiples connotaciones en el concepto de informalidad, en primera instancia ha sido relacionado con negocios o emprendimientos propios que no tienen estabilidad social, a trabajadores que laboran sin contratos formales, o que no cuentan con los beneficios de seguridad social que establece la ley. La existencia del trabajo informal, se ha transformado en una realidad estructural del mercado laboral que comprende una población empleada prácticamente similar en cantidad que el sector formal en el Ecuador. La realidad evidencia que termina siendo una alternativa factible para generar ingresos en un contexto en que la demanda laboral no alcanza a responder a la creciente oferta (Fajardo, 2020).

El trabajo informal presenta inestabilidad y no goza de un sistema de prestaciones sociales, ni de una modalidad de contratación que formalice los vínculos laborales y contractuales entre empleador y empleados. Por su parte, el sector el sector laboral en la actualidad está fuertemente influido por nuevos avances en materia de ciencia y tecnología, no obstante, la demanda de trabajo calificado se ve repercutida por un elemento de carácter tecnológico (Varela et al., 2013).

Según las definiciones expuestas se agregan que en los países en vías de desarrollo se importa tecnología al inicio de sus procesos de industrialización debido, esto por cuanto en el país aún no se cuenta con un stock completo de insumos para este ámbito, sin embargo, la dependencia tecnológica persiste y eso explica que aún exista un mínimo desarrollo en capital humano y de trabajo poco calificado. En consecuencia, suele relacionarse con fenómenos como: desprotección del talento humano, evasión de tributos, actividades ilegales, productividad y tasas de inversión mínimas.

### **8.2.2. Importancia del trabajo**

La importancia del trabajo es indudable que se erige como la condición básica y fundamental de la vida humana, es la fuente de productos y servicios que satisfacen las necesidades, adquiere un rol básico y central por la cantidad de tiempo que dedicado a trabajar, permite la satisfacción de necesidades económicas y psicosociales y por su interrelación con otras áreas de la vida. Además de lo anterior el trabajo produce obras artísticas y científicas, ha sido el medio que ha permitido crear civilizaciones enteras; no obstante también ha servido para que algunas

personas puedan acumular inconmensurables riquezas, mientras que la mayoría de población no dispone de lo necesario para tener una vida digna (Neffa, 2015).

Desde este punto se puede resaltar la relevancia del trabajo como la transformación de la naturaleza para ponerla al servicio de la satisfacción del hombre, un trabajo bien hecho es imposible, si no cuenta con un cierto margen de autonomía y de libertad de los individuos, condiciones que hacen posible la comunicación, coordinación y cooperación entre los miembros del colectivo de trabajo puesto que es un factor trascendental en la sociedad, ya que permite la productividad y los medios de subsistencia producidos por su crecimiento y función económica.

### **8.2.3. Ambiente de trabajo**

Se define el ambiente de trabajo como el entorno que contempla de una u otra manera la organización y estructura de la empresa, actúa como medio en que los colaboradores desarrollan las actividades cotidianas de su trabajo. En toda empresa las personas perciben de forma distinta el contexto en que se desenvuelven, dichas percepciones repercuten sobre las actitudes y comportamiento de los colaboradores en la empresa con todas las implicaciones, pero sobre todo considerando la interacción que se genera entre quienes forman parte de la organización. En síntesis, vendría a ser la dinámica cambiante que resulta de los procesos de interacción social mediados por sistemas de valores, actitudes y creencias implícitos en el funcionamiento de la empresa (Moreno et al., 2020).

El ambiente o entorno de trabajo es el conjunto de condiciones que están alrededor de las personas que trabajan y que directa o indirectamente influyen sobre la salud y su calidad de vida. Un ambiente saludable es aquel en que los colaboradores y directivos desarrollan sus labores, y se establece el proceso de mejora continua para proteger y promover la seguridad y bienestar de los trabajadores conjugados con criterios de sustentabilidad (Alvarez y Faizal, 2012).

De acuerdo a las definiciones citadas, se considera que el ambiente es el conjunto de elementos que inciden directa o indirectamente en la salud de los trabajadores y que conforman un grupo de factores que inciden en la situación laboral. También se incorpora el concepto de libre accesibilidad y aceptación para las personas independiente de su origen, capacidades y habilidades, asegurando que se estrechen las disparidades entre grupos de trabajadores y trabajadoras teniendo en cuenta las dificultades.

### 8.2.3.1. Características de un buen ambiente de trabajo

Según Alzate et al. (2020) las características o condiciones de un ambiente de trabajo saludable están ligadas a la dotación de espacios físicos adecuados, remuneración oportuna, adecuados horarios de trabajo, entorno familiar del trabajador, y éstos se ven reflejados directamente en las relaciones interpersonales del trabajador, en su rendimiento laboral y en la productividad de la empresa. En este devenir, un buen ambiente de trabajo se orienta hacia los objetivos empresariales y a generar una percepción de satisfacción entre los colaboradores, por el contrario, un ambiente de trabajo deficiente genera situaciones de conflicto y un rendimiento que no satisface los objetivos empresariales trazados.

Las autoras enfatizan que las características de la estructura organizacional dan un matiz determinado al ambiente laboral, ya que puede influir de forma negativa o positiva en el desempeño laboral de los trabajadores, según ya que, tiene alcance sobre las motivaciones y accionar de los colaboradores, dejando como resultado una variedad de efectos en la productividad, satisfacción y adaptación; al tener conocimiento del ambiente laboral es posible brindar retroalimentación respecto a los procesos que establecen los comportamientos organizacionales y de esta forma tener bases para el desarrollo e implementación de modelos que refuercen este ámbito.

### 8.2.3.2. Elementos del ambiente de trabajo

De acuerdo Mercado (2015) en el ambiente laboral se conjugan varios elementos, que influyen en mayor o menor medida, y deben ser determinados y comprendidos para estructurarlo adecuadamente en la empresa, a continuación, se brinda una breve descripción de cada uno:

**Comportamientos individuales:** implica las conductas y comportamiento de los colaboradores en la empresa, manteniendo enfoque sobre la forma en que se relacionan con los compañeros de trabajo, donde los valores, intereses, actitudes, motivaciones y niveles jerárquicos juegan un rol trascendental.

**Estructura de la organizacional:** resulta determinante porque puede modificar sustancialmente el ambiente de trabajo, en vista de las particularidades que posee cada estructura (lineal, jerárquica, funcional, matricial, por división).

**Estructura física de la empresa:** se trata de aspectos relacionados con las instalaciones de la empresa como la ubicación, disposición de las oficinas o locales, mobiliario, iluminación, entre otros que corresponden a los recursos tangibles que posee la empresa para la producción o prestación de bienes o servicios.

**Procesos organizacionales:** involucra los métodos y procedimientos que se emplean en la empresa para realizar el trabajo, las políticas de remuneraciones e interacciones grupales de carácter formal. (p.17)

De acuerdo a las definiciones expuestas el ambiente de trabajo presenta una serie de elementos que al fusionarse dan características y sello propia a cada empresa e institución, de ahí la importancia de gestionarlos adecuadamente, porque efectivamente influyen sobre la conducta y comportamiento de los colaboradores, en consecuencia, tienen especial conexión con el logro de objetivos organizacionales.

#### **8.2.4. Carga de trabajo**

Existen varios grupos de factores que influyen en la percepción del individuo respecto a su trabajo, uno de esos grupos son los factores psicosociales que según el Comité Mixto: Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud, hacen referencia a las interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente en que se desarrolla, las condiciones de organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo cual, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo a través de percepciones y experiencias (Sipion, 2019).

La carga de trabajo tiene que ver con la capacidad limitada del trabajador que se requiere para llevar adelante una tarea en particular, la dificultad para realizarla aumenta los requerimientos de recursos para la gestión mental, y si las demandas exceden la capacidad existente surge a más del estrés laboral una disminución del desempeño individual del colaborador y organizacional; es decir que la carga de trabajo presenta efectos conductuales, psicológicos y fisiológicos en el corto, mediano y largo plazo que pueden mermar el accionar de las personas (Gutierrez y González, 2006).

La carga de trabajo es un factor de riesgo muy presente en todas las actividades laborales y en cualquier empresa. Son una serie de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Esta se identifica con una actividad muscular o física y dentro de estas aparecen factores de riesgos ligados a la explotación de dicho trabajador, como

la aceleración del ritmo del trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes, etc. Como consecuencia de la carga física y mental la más directa afectación es la fatiga (Pacheco, 2017).

Como se mencionó anteriormente la carga de trabajo es definida como los requerimientos psicofísicos a lo largo de su jornada laboral con el fin de demostrar el rendimiento necesario para cumplir con una actividad específica y además hace referencia al exceso o reducción de esa carga, la cual genera la idea de que la dificultad en la ejecución de tareas incrementa los requerimientos de recursos para el procesamiento mental, y si las demandas del procesamiento de las tareas exceden la capacidad existente, se tendrá como consecuencia, estrés laboral y un decremento en el desempeño personal y organizacional.

#### **8.2.4.1. Fisiología de la carga de trabajo**

De acuerdo a Guerra (2013) dentro de las empresas la ejecución de toda actividad requiere de cierto esfuerzo físico el cual consiste en una activación del sistema músculo esquelético; tales contracciones musculares en el trabajo precisan del soporte de los sistemas respiratorio y circulatorio para conducir el oxígeno y las sustancias metabolizadas por los músculos; por ello la respuesta de estos sistemas se vincula con la intensidad del trabajo. Es decir, el trabajo puede ser considerado como la carga y las respuestas fisiológicas como el correspondiente esfuerzo. En este contexto existen dos tipos de contracción muscular:

El trabajo dinámico que incluye contracciones rítmicas de grandes grupos musculares, en que la longitud de los músculos varía sustancialmente.

El segundo se refiere al trabajo estático que contempla contracciones continuas sin variaciones en la longitud de los músculos. (p. 9)

Según los conceptos citados son varios los factores que pueden generar una respuesta fisiológica la cual puede variar y consecuentemente los parámetros para el diseño de trabajo y del descanso también. Cuando se establece una carga exagerada o se sobrepasa con la capacidad, el trabajador empieza a experimentar malestares fisiológicos que se convierten posteriormente en psicológicos, como es el caso del estrés, la fatiga, ansiedad, entre otros problemas, que son factores que afectan con mayor frecuencia en el lugar de trabajo, ya que el empleado percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral.

### **8.2.4.2. Factores de la carga de trabajo**

La carga de trabajo presenta una serie de factores que a continuación se describen para tener una mejor comprensión:

#### **8.2.4.2.1. Demanda mental**

La demanda mental es el compendio de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo (Calderón et al., 2018).

La carga mental se denominado también trabajo de preocupación o trabajo cognitivo, no se trata de las tareas físicas sino de la supervisión de esas tareas. Es ser el que está a cargo de tener la lista interminable de cosas por hacer constantemente en la cabeza, recordar lo que hay que hacer y cuándo, delegar todas las tareas a los miembros de la familia respectivos y asegurarte de que realmente se hagan es decir se refiere a las tareas invisibles y no tangibles involucradas en el funcionamiento de un hogar o trabajo (Chiang et a., 2017).

Se puede evidenciar que la carga mental comprende las presiones emocionales, psicológicas o mentales que se ejercen sobre un individuo, se produce cuando estas presiones superan la capacidad de una persona para afrontarlas, es decir, la presión sobre las personas hace que se exprese tensiones, sensación de monotonía y fatiga, causando inconvenientes en el trabajador y por ende en la organización.

#### **8.2.4.2.2. Demanda física**

Es el conjunto de actividades físicas al que se ve sometida la persona cuando realiza sus funciones laborales. Dentro de la carga física se encuentran los esfuerzos físicos, la postura de trabajo y la manipulación de cargas. Cabe mencionar que ambos tipos de esfuerzos físicos deben ser combinados para mantener un adecuado desarrollo del trabajo. La demanda física se refiere al nivel y/o duración del esfuerzo físico generalmente requerido para realizar tareas ocupacionales como sentarse, pararse, caminar, levantar, cargar, alcanzar, empujar y jalar (Castillo et al., 2015).

En los organismos la denominada carga física de trabajo depende de la capacidad física de cada persona por ello en otras ocasiones, el musculo debe contraerse y mantener la contracción durante un tiempo variable. Es lo que ocurre cuando se mantiene una fuerza sosteniendo un peso o una postura determinada (Villar, 2011).

De acuerdo a las definiciones citadas la carga de trabajo es el conjunto de actividades físicas a las que una persona se ve sujeta a lo largo de su jornada laboral y puesto que todo trabajo requiere por parte del empleado un consumo de energía, en ciertas ocasiones unos más que otros dependiendo del tipo de trabajo.

#### **8.2.4.2.3. Nivel de esfuerzo**

El nivel de esfuerzo es de carácter general o de apoyo que no produce productos o resultados finales definidos, es decir, contrato por horas-hombre. Comprende el apoyo relacionado con un proyecto o proceso que no conduce directamente a un resultado deseado, pero que aún juega un papel clave (Villagómez, 2018).

Puede incluir una variedad de tareas y los empleados con frecuencia no necesitan repetir estas tareas regularmente. Esto requiere tiempo de los empleados y se debe presupuestar en horarios, al mismo tiempo que conlleva la necesidad de mantener a los empleados enfocados en actividades con objetivos específicos y medibles. Los supervisores pueden determinar la cantidad de trabajo requerida para un establecimiento determinado y pueden decidir cómo presupuestar el tiempo de los empleados (Pacheco, 2017).

En función de los aportes de los autores, se agrega que el nivel de esfuerzo involucra la cantidad de estrés que experimenta una persona durante una prueba de aprobación o reprobación o una prueba de vida acelerada, es un proceso intermedio por el cual se puede conseguir un objetivo.

#### **8.2.4.2.4. Rendimiento laboral**

Como dimensión de la carga de trabajo contempla varios aspectos como: el cumplimiento de los horarios y jornadas en que los empleados realizan su labor; y por otro se enfatiza en la necesidad de conocimientos para el oportuno desempeño de las actividades de los cargos, mismas que se relacionan con requerimientos técnicos, productivos y los resultados de servicios que la empresa espera de un empleado (Gabini, 2017).

El rendimiento laboral se relaciona con el desempeño de las personas en sus deberes laborales, no es sólo una consecuencia de las capacidades del individuo, sino que surge también en relación con un ambiente laboral adecuado que favorezca la utilización de las diferencias individuales. Se ha transformado en el peldaño clave para garantizar la efectividad y en cualquier empresa, de ahí surge el interés por incrementar el rendimiento laboral. (Cabezas y Brito, 2021).

De acuerdo a las definiciones planteadas el rendimiento laboral comprende el desempeño de habilidades, experiencia, conjunto de conocimientos y actitudes que los trabajadores demuestran mediante las actividades laborales que van realizando en el transcurso del tiempo e involucra el logro del deber y de las tareas específicas a la descripción del trabajo.

#### **8.2.4.2.5. Frustración laboral**

La frustración laboral es un comportamiento negativo que surge cuando un impulso motivado se bloquea por diversas razones. Es una de las causas del estrés. Por otro lado, las reacciones de la frustración laboral son: retiro tales como comportamientos como solicitar un traslado o renunciar a un trabajo, fijación es decir un empleado culpa a otros y superiores por sus problemas, sin conocer los hechos completos. De igual forma trastorno físico como dolencias físicas como fiebre, malestar estomacal, vómitos, etc.; apatía que se manifiesta a través de volverse irresponsable y desinteresado en el trabajo y sus compañeros de trabajo (Cruz et al., 2020).

Rodríguez y Rivas (2011) expresan que la frustración laboral es una consecuencia de las interacciones interpersonales. Como resultado de lo cual la frustración tiene lugar dentro de ellos. Los siguientes factores causan frustración laboral:

- Recursos limitados
- Relación poca clara
- Inconsistencias de estado y rol
- Experiencia personal
- Clima organizacional
- Falta de armonía de goles
- Poca dotación de personal
- Falta de una política de personal eficaz
- Falta de procedimiento de incentivos y motivación. (p.17)

Desde este punto la frustración laboral es un sentimiento que se experimenta en el ámbito laboral se produce debido a un conflicto interno en la meta y los objetivos individuales del empleado y la empresa. Cuando un impulso motivado se ve limitado por obstáculos, la situación

se denomina frustración del empleado. Por lo tanto, resulta de la condición interna del individuo más que de influencias externas. Impide que un empleado logre un nivel deseado de resultado.

### **8.2.4.3. Tipos de carga de trabajo**

A continuación, se presentan los tipos de carga de trabajo existentes:

#### **8.2.4.3.1. Carga física**

De acuerdo a Calvo (2015) la carga física como el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral, involucra los esfuerzos físicos, la postura de trabajo, la manipulación de cargas:

**Esfuerzos físicos:** pueden ser estática cuando se trata de un esfuerzo sostenido en el que los músculos se mantienen contraídos durante un cierto período de tiempo; es dinámica cuando hay una sucesión periódica de movimiento de los músculos que intervienen en la actividad, por ejemplo: caminar. Lo idóneo para el desarrollo de un trabajo es combinar los dos tipos de esfuerzos: estático y dinámico.

**Posturas de trabajo:** las posturas de trabajo desfavorables no sólo contribuyen a que el trabajo sea más pesado y desagradable, adelantando la aparición de la fatiga, sino que a largo plazo pueden tener consecuencias más graves sobre la salud.

**Manipulación de cargas:** se debe tomar en cuenta la frecuencia de manipulación, la forma de la carga, las distancias que hubiera que recorrer, las características individuales del trabajador. (p.21)

Como lo mencionaron los autores, existen dos tipos de carga de trabajo: física y mental, mismas que pueden ser realizadas en mayor o menor medida considerando que las personas tienen diversos tipos de necesidades o deseos, están motivados hacia el logro de esos deseos a través de procesos organizacionales, pero todas sus necesidades y deseos no se cumplen a la vez, es precisamente aquello lo que puede llevarlos a ejercer mayor a menor carga ya sea física o mental.

#### **8.2.4.3.2. Carga de trabajo mental**

Con el transcurrir del tiempo el desarrollo técnico en el ámbito laboral, se ha generado un incremento del requerimiento mental para efectuar la actividad laboral, no obstante que siguen existiendo puestos en los que la exigencia física continúa siendo alta, lo cierto es que éstos han

ido disminuyendo a lo largo de los años conforme ha ido aumentando el desarrollo tecnológico (Arcos, 2017).

Tal progreso además de significar una disminución sustancial de la actividad física en el trabajo, dejó como resultado la creación de nuevos puestos, en que la actividad primordial es la mental., bien sea por el aumento de la informatización, el uso de maquinaria industrial o el control de procesos automáticos. (Castillo et al., 2015).

Según las definiciones expuestas, la carga de trabajo mental implica un aumento de las tareas encomendadas hacia los trabajadores por parte de las empresas. Este tipo de carga de trabajo va a estar relacionada en parte por la cantidad, carácter e importancia de la información que se gestiona, pero sobre todo como es aprovechada en beneficio de la empresa.

### **8.2.5. Satisfacción laboral**

El término satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiado en el ámbito empresarial, se define como cualquier combinación de circunstancias psicológicas, fisiológicas y ambientales que hacen que una persona diga sinceramente que está satisfecha con un trabajo. Profundizando un poco más y avanzando rápidamente hasta este siglo, se ha denominado satisfacción laboral al conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo, aquello implica que el empleado está teniendo satisfacción en el trabajo ya que el trabajo cumple con las expectativas del individuo (Gabini, 2017).

La satisfacción laboral se define como la diferencia existente entre la recompensa percibida como idónea por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida. Tal aspecto trasciende sus labores diarias para cubrir la satisfacción con los miembros del equipo/gerentes, la satisfacción con las políticas de la organización y el impacto de su trabajo en la vida personal de los empleados. (Chiang et al., 2021).

Las autoras consideran que la satisfacción laboral es el grado de conformidad del trabajador en cuanto al entorno y condiciones del trabajo y ocurre cuando un empleado siente que tiene estabilidad laboral, crecimiento profesional y un equilibrio cómodo entre la vida laboral y personal, por tales consideraciones resulta indispensable mencionar que la satisfacción laboral puede tener como resultado una sensación de bienestar si lo que asimila el colaborador respecto de su trabajo, llega a cubrir las expectativas de esa persona o produce malestar si no las cumple.

### **8.2.5.1. Importancia de la satisfacción laboral**

La importancia de analizar la satisfacción laboral radica en su vínculo con el desarrollo y dignidad de los empleados como personas, al ser un componente de la calidad de vida, puesto que un trabajador satisfecho tiende a tener un accionar más entusiasta y proactivo que se traducen en un comportamiento y conductas favorables hacia la empresa en relación a uno que esté insatisfecho con su trabajo. (Vasquez, 2018).

En la actualidad la satisfacción laboral despierta el interés de las empresas por su injerencia sobre la interrelación de las empresas y personas que la forman, en este sentido las personas necesitan que las empresas sean medios determinantes para llegar hacia sus objetivos, y a su vez las organizaciones requieren de las personas para funcionar adecuadamente y alcanzar sus fines de permanencia y lucro en el mercado (Martín, 2016).

Acorde al criterio de las autoras, la importancia en esencia el nivel de satisfacción de los empleados con su trabajo es determinante sobre la visión y reputación de la empresa en el contexto interno como externo, así las medidas de satisfacción adoptan el papel de indicadores de la calidad del empleo y se ha convertido en materia prioritaria de evaluación y mejora en todo tipo de empresas, además de ser un derecho derivado del bienestar social.

### **8.2.5.1. Factores de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral presenta una serie de factores que pueden ejercer mayor o menor influencia, a continuación, se describe brevemente en qué consiste cada uno:

#### **8.2.5.1.1. Supervisión laboral**

Paredes (2017) manifiesta que la supervisión laboral es el sistema de procesos y órganos interrelacionados encargados de monitorear la implementación de una acción o conjunto de estas. Por tanto, implica interacción con los trabajadores para revisar su trabajo. Se lleva a cabo conforme a lo requerido por la regulación, orientación, normas, requisitos de la prestación y el servicio. Las características de la supervisión se discuten a continuación:

- **Elemento de la dirección:** la supervisión es uno de los cuatro elementos importantes de la dirección. Los otros tres son: motivación, comunicación y liderazgo.
- **Actividad universal:** La supervisión es una actividad muy común, que se requiere en diferentes niveles de gestión.

- **Proceso continuo:** Se requiere una supervisión constante y frecuente por parte de los empleados para realizar diversas tareas, así como para resolver problemas relacionados con el trabajo o el trabajo que ocurren abruptamente.
- **Contacto directo:** las dos partes involucradas en el proceso de supervisión son: supervisor y subordinado. Por lo tanto, hay un contacto directo y uno a uno entre los dos.
- **Supervisión del trabajo:** La supervisión se realiza con el objetivo de orientar y vigilar el trabajo realizado por los empleados, para garantizar que estén trabajando de manera adecuada. Asimismo, no existen desviaciones de los planes, políticas y objetivos de la empresa (Paredes, 2017).

De acuerdo El propósito es monitorear las tareas y la carga de trabajo, resolver problemas, apoyar a los trabajadores en el manejo de situaciones complejas y dilemas, promover el desarrollo del personal.

#### **8.2.5.1.2. Condición física de trabajo**

Las condiciones de trabajo son el contexto dentro del cual se espera que un trabajador realice su trabajo. Según el Departamento de Trabajo de Estados Unidos (EE. UU) describe el contexto laboral como los factores físicos y sociales que influyen en la naturaleza del trabajo, que además divide en tres categorías:

- **Condiciones Físicas:** Estas condiciones incluyen cosas como la iluminación, el tamaño del espacio en el que un trabajador debe realizar su trabajo, la exposición a posibles toxinas, alérgenos, peligros nucleares o biológicos, y qué tipo de tensión física.
- **Relaciones interpersonales:** Pueden incluir trabajar con clientes, hacer llamadas en frío por teléfono o en persona, trabajar con personas que son hostiles o potencialmente peligrosas, hablar en público con regularidad, contestar teléfonos entre otros.
- **Características estructurales del trabajo:** Se definen por las expectativas de desempeño laboral, como la programación del trabajo, las consecuencias de cometer un error, la libertad de la toma de decisiones independiente y si el trabajo no está estructurado en gran medida o requiere muchas tareas repetitivas (Amorós, 2019).

De la misma manera en su artículo denominado Martínez et al. (2016) Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral expresan que las condiciones físicas en las que trabaja jugarán un papel crucial para permitirle alcanzar su máximo potencial. Algunos aspectos críticos de su entorno físico a considerar incluyen:

**Capacidad:** La capacidad de su área de trabajo puede tener un impacto en si tiene todo a mano para realizar su trabajo, mientras que al mismo tiempo influye significativamente en cómo se siente en el trabajo.

**Disposición:** Algunos lugares de trabajo interiores tienen un plano de planta abierto, mientras que otros usan cubículos u otros divisores para separar espacios. El diseño de un lugar de trabajo.

**Mobiliario:** El acceso a asientos cómodos y adecuados, espacios de trabajo limpios y escritorios funcionales puede garantizar que los lugares de trabajo interiores sigan siendo eficientes.

**Equipo:** Los espacios de oficina interiores proporcionen el equipo necesario, como computadoras, impresoras y otra tecnología esencial utilizada en el trabajo.

**Instalaciones:** Poder tomar un descanso o ir al baño son partes esenciales de cualquier rutina diaria productiva, por lo que la ubicación de estas instalaciones también puede impactar en el ambiente de trabajo.

**Ubicación:** Algunos roles trabajan predominantemente en el interior, algunos pasan la mayor parte de su jornada laboral y ciertos roles pueden tener una combinación de trabajo tanto en el interior como en el exterior. (p.15)

Desde la perspectiva de las investigadoras las condiciones físicas del trabajo y los entornos laborales tienen un impacto significativo en la productividad de los empleados y en el eventual éxito de una empresa. Si bien las condiciones a menudo varían según la industria y los recursos del empleador, los propietarios de pequeñas empresas exitosas prestan atención y comprenden las condiciones en las que esperan que sus trabajadores se desempeñen.

#### **8.2.5.1.3. Beneficio salarial**

Esta retribución tendrá el carácter de normal, regular, no temporal, e incluirá el salario base y los complementos salariales especiales que pretendan ser regulares y no de corta duración. Este

monto del salario no podrá exceder el monto sobre el cual se calculan las contribuciones al retiro (Alzate et al., 2020).

Por otro lado, Sosa (2019), enuncia que el beneficio salarial es formas de valor, distintas del pago, que se brindan al empleado a cambio de su contribución a la organización, es decir, por hacer su trabajo, algunas cosas como el desempleo y la compensación del trabajador, son requeridas por el gobierno.

El beneficio salarial, es uno de los principales factores que conlleva a toda persona a trabajar en una u otra empresa, significa la cantidad de prestación utilizada para calcular cierta cobertura basada en el salario, para establecerlo las empresas o instituciones deben tomar en cuenta las características del cargo, las regulaciones estatales y las necesidades organizacionales.

#### **8.2.5.1.4. Percepción del trabajo**

La percepción es el proceso mediante el cual un empleado organiza e interpreta las percepciones de sus empleados que lo llevarán al cambio. Las percepciones del trabajo sobre la preparación de la organización para el cambio pueden facilitar el éxito de una intervención de cambio o ser una fuente significativa de resistencia al cambio (Narváez, 2019).

Las percepciones laborales centradas en la preparación de los empleados indican hasta qué punto la organización está preparada para realizar los cambios necesarios y sus capacidades, para adaptarse a las demandas cambiantes y nuevas evoluciones. Por lo tanto, la mayoría de los modelos de preparación del trabajo para el cambio enfatizan la importancia de generar una conciencia de la necesidad de cambio y el apoyo a la capacidad percibida de las personas para cambiar. en la formulación sus juicios de eficacia de cambio, los empleados están influenciados por la medida en que el trabajo ambiente y las características organizacionales parecen crear un contexto más receptivo para la innovación y cambio. En general, es fundamental evaluar la percepción de preparación de los empleados antes de cualquier intento de cambio (Martín, 2016).

Se añade que el comportamiento en el lugar de trabajo se basa en la percepción que las personas tienen del lugar de trabajo. Hay muchos factores que influyen en cómo se percibe algo. Los factores pertenecientes al perceptor pueden involucrar las actitudes, motivos, intereses, experiencia y expectativas de la persona. Los factores contextuales pueden incluir el tiempo, el entorno laboral y el entorno social. Finalmente, los factores relacionados con el objetivo real pueden incluir la novedad, el movimiento, los sonidos, el tamaño, el fondo y la proximidad.

#### **8.2.5.1.5. Reconocimiento personal**

Según Parada (2018) formula que el reconocimiento personal de los empleados ha sido durante mucho tiempo la piedra angular de una gestión eficiente, debido a que fortalece el vínculo entre el que reconoce y el empleado que recibe el reconocimiento. El reconocimiento de los empleados es el reconocimiento oportuno, informal o formal del comportamiento, esfuerzo o resultado comercial de una persona o equipo que respalda las metas y valores de la organización, y que claramente ha superado las expectativas normales. Para tener pleno éxito en el lugar de trabajo en cualquier nivel, debe comprender la psicología de elogiar a los demás por su buen trabajo, aplicar los principios del reconocimiento de los empleados y alentar a otros a iniciarlo en sus relaciones laborales.

El aprecio es una necesidad humana fundamental. Los empleados responden al aprecio expresado a través del suceso de su buen trabajo porque confirma que su trabajo es valorado por otros. Cuando se valora a los empleados y su trabajo, aumenta su satisfacción y productividad, y se motivan a mantener o mejorar su buen hacer. Los estudios de Gallup muestran que el reconocimiento de los empleados es el factor clave que influye en el compromiso de los empleados y, por lo tanto, en el desempeño de la organización (Polindara, 2017).

En este contexto se agrega que el reconocimiento es importante en todo ámbito y el trabajo no es la excepción, conviene usar una variedad de enfoques tanto económico como de carácter emocional. Y aunque el efectivo es agradable y pocas personas negarán la oportunidad de obtener más, el reconocimiento personal que es público por naturaleza, algo que él cree que aborda los requisitos humanos de seguridad, pertenencia y estatus, todo lo cual están en el corazón de la teoría motivacional. El dinero en efectivo no tiene valor de trofeo y se olvida rápidamente, mientras que una forma pública o social de reconocimiento puede crear un sentimiento y un recuerdo que puede durar mucho tiempo.

#### **8.2.5.1.6. Participación en la toma de decisiones**

La participación en la toma de decisiones es una oportunidad para que los empleados proporcionen información sobre el proceso de toma de decisiones relacionado con asuntos laborales o cuestiones organizativas. Varias oportunidades para participar en el proceso de toma de decisiones pueden proporcionar beneficios mutuos tanto para los empleados como para los empleadores. Algunos investigadores han propuesto que la participación en la toma de

decisiones puede mejorar la motivación, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral (Medina et al., 2020).

Barrientos (2018) menciona que el grado de participación puede variar desde un nivel relativamente bajo, en el que los empleados brindan información o consultan con los tomadores de decisiones, hasta el nivel más alto, en el que los empleados están completamente involucrados y realmente toman las decisiones.

Por consiguiente, Becerra y Ogando (2010) expresan que la participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones ha resultado en la creación de valor exitosa en muchas organizaciones. Aunque la medida en que los empleados deben participar en la toma de decisiones de la organización sigue siendo un tema de debate. Algunos dicen que el sindicato de trabajadores debe participar con la gerencia como socios iguales, mientras que otros creen en la participación restringida o limitada, es decir, la participación de los empleados o trabajadores en una medida limitada. Sin embargo, hay varias formas en que los empleados pueden participar en el proceso de toma de decisiones de cualquier organización.

Participación a nivel de directorio

Participación a través de la Propiedad

Participación a través de la Negociación Colectiva

Participación a través de esquemas de sugerencias

Participación a través del Control Total

Participación a través del enriquecimiento del trabajo

Participación a través de Círculos de Calidad. (p.5)

Los empleados pueden participar en la toma de decisiones organizacionales a través de varios procesos mencionados anteriormente. Sin embargo, existen otras formas, como la participación financiera, la Gestión de Calidad Total, la participación a través de equipos empoderados y comités y consejos conjuntos a través de los cuales pueden contribuir con su parte para hacer de las organizaciones un mejor lugar para trabajar.

#### 8.2.5.1.7. Factores psicosociales

Según Pinós (2017) los factores psicosociales se constituyen por la interacción de percepciones, experiencias individuales y aspectos implícitos en el trabajo. Entre los más representativos se encuentran los siguientes:

**Organización del trabajo:** pueden relacionarse con la estructura jerárquica, estilo de mando, comunicación, definición de competencias, formación y promoción, y las características de empleo.

**Contenido del trabajo:** Tareas monótonas o rutinarias, ritmo de trabajo, autonomía y carga de trabajo.

**Medio ambiente laboral:** Factores del puesto de trabajo en aspectos más visibles o perceptibles como ruido, temperatura, iluminación, humedad, diseño del puesto. (p. 21)

En la actualidad los factores psicosociales se han convertido en un tema recurrente en el plano laboral, principalmente por diversos estudios que se han realizado, corroborando que ejercen una influencia negativa sobre los colaboradores, de ahí la importancia de prevenirlos en la medida de lo posible para garantizar la salud mental y física del talento humano. Y es que los efectos negativos de este tipo de factores se han incrementado sustancialmente en todo tipo de empresas e instituciones. Generalmente estos factores se asociaban a la fuerza, se identificaba casi exclusivamente con una actividad física, en la actualidad son más las actividades pesadas que se atribuyen a las máquinas, y aparecen nuevos factores de riesgo que se relacionan con la complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes.

#### 8.2.5.1.8. Los factores personales

De acuerdo a Martínez et al. (2016) hacen referencia a las diferentes reacciones y percepciones que poseen las personas respecto a las situaciones laborales que viven y cómo estas respuestas están determinadas por los siguientes aspectos:

**Personalidad:** la forma de ser de cada persona, sus experiencias, sus comportamientos aprendidos y demás características específicas que influyen en sus acciones.

**Percepción:** es un proceso mental que ayuda a que las situaciones que nos rodean tengan sentido. La percepción depende de la experiencia, personalidad y formación.

**Edad:** Es un determinante al identificar las expectativas de las personas y la manera cómo afrontan sus realidades.

**Género:** Las mujeres son más vulnerables por la desigualdad que aún es evidente en el ámbito laboral donde existen dificultades para acceder a cargos con mayor responsabilidad o sobrecarga de trabajo.

**Motivación:** influye en la conducta de la persona para lograr o conseguir un objetivo determinado, puede provenir de dos fuentes intrínseca y extrínseca, esta última puede ser aprovechada por la empresa para promover un mayor rendimiento a través de iniciativa como incentivos, capacitaciones o ascensos (p. 7)

De acuerdo a Neffa (2015) los factores que pueden derivar en riesgos psicosociales, que en cierta medida pueden ser gestionados son los siguientes:

**Entorno de trabajo:** Incluye aspectos como las condiciones ambientales y el diseño del puesto de trabajo.

**Organización de tareas y funciones:** Ritmo de trabajo, monotonía/repetitividad, iniciativa/autonomía, carga de trabajo, nivel de cualificación exigido para el puesto, nivel de responsabilidad y desempeño de rol.

**Estructura de organización del trabajo:** Estilo de mando, participación en la toma de decisiones, comunicación en el trabajo, relaciones interpersonales en el trabajo y condiciones de empleo. (p. 21)

Según el criterio de las autoras, las características de la tarea que desarrolla un trabajador en su empleo, se encuentran factores como la cantidad de trabajo, la monotonía, las tareas repetitivas, el ritmo de trabajo, el esfuerzo y la falta de autonomía para realizar las actividades laborales, que al no desarrollarse adecuadamente generan consecuencias como fatiga, cansancio, falta de atención y desinterés en el trabajo que a su vez pueden ocasionar problemas y accidentes laborales. Los riesgos psicosociales suelen producirse debido a las condiciones y situaciones en las que se labora, el tipo y la cantidad de trabajo, la realización de tareas, e incluso aspectos del entorno; pues todo influye y afecta al desarrollo del trabajo, así como a quienes lo realizan (Graneros, 2018).

En cuanto a respuestas conductuales la carga de trabajo es percibida como alta, los empleados incurren en conductas insanas que tienden a incrementar su activación, tales como fumar y beber café, comer en exceso o consumir bebidas alcohólicas. Este factor incluye la cantidad de trabajo, los aspectos cualitativos del mismo, el ritmo de trabajo, sus condicionantes y los niveles atencionales requeridos para la ejecución de las tareas. En consecuencia, se debe gestionar responsablemente cada uno de los elementos que pueden representar un perjuicio para los colaboradores (Pacheco, 2017).

Con base en la definición de carga de trabajo se puede determinar que un individuo para ejecutar sus actividades laborales consume energía física y mental, pues trabajar requiere de un esfuerzo que inicialmente era físico, pero que con la evolución e implementación de la tecnología ha dado paso a nuevos requerimientos y demandas cognitivas e intelectuales para los trabajadores, pero ha dejado aspectos como: capacidad inadecuada para el trabajo física o psicológica, ausencia de conocimiento sobre la ejecución de los trabajos y la falta de la habilidad necesaria para desempeñar el trabajo.

#### **8.2.6. Policía Nacional**

De acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de la Policía Nacional (1998, 24 de julio) es una institución u organismo público, técnica y profesional que se rige por el Ministerio de Gobierno, tiene personería jurídica y autonomía. La organización presenta jerarquía disciplinaria y centralizada orientada a garantizar el orden interno y la seguridad individual y social de la ciudadanía. La función pública atribuida a los policías tiene como principales objetivos mantener la seguridad y el orden en lugares públicos; hacer respetar las leyes y proteger a los ciudadanos y sus bienes de peligros y actos delictivos.

La función policial en toda nación posee un gran alcance relacionado directamente con la seguridad. Los mecanismos y directrices que cada estado aplique respecto a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley tienen una repercusión trascendente que bien podría ser positiva o negativa, en la seguridad de la ciudadanía; siendo importante abordar la seguridad desde la perspectiva de los derechos, que requiere de políticas claras que los garanticen. Como profesión, el servidor policial desempeña una actividad permanente orientada a asegurar la armonía y el orden social.

Como servicio implica una obligación del Estado, para satisfacer las necesidades de seguridad y mantenimiento de la paz y el orden público; como norma es el conjunto de acciones que facultan al Estado, mediante los servidores policiales llevar a cabo acciones para impedir la transgresión de normas en perjuicio de la ciudadanía. Por lo tanto, es un servicio fundamental para garantizar el derecho de los ciudadanos y el funcionamiento equilibrado de las relaciones entre los habitantes en el ámbito social, cultural, económico y tecnológico (Bernal, 2019).

Se refleja que los servidores policiales, son profesionales formados en investigación especializada, derechos humanos, prevención, control del delito y uso medios para disuadir y conciliar evitando en la medida de lo posible el empleo del uso de fuerza. La carga horaria de los servidores policiales es elevada teniendo que cumplir hasta 11 días laborables seguidos, cumplen de 8 a 14 horas de servicio alternando entre la mañana y la noche, al mismo tiempo que están lejos de sus familias lo cual hace más difícil esta situación, por tal motivo la preparación física y mental deben estar en altas condiciones para soportar tal carga laboral y emocional.

#### **8.2.6.1. Funciones de la Policía Nacional**

Según la Ley Orgánica de la Policía Nacional (1998, 24 de julio) son funciones de este organismo, son las siguientes:

- a) Mantener la paz, el orden y la seguridad pública;
- b) Prevenir la comisión de delitos y participar en la investigación de las infracciones comunes utilizando los medios autorizados por la Ley, con el fin de asegurar una convivencia pacífica de los habitantes del territorio nacional;
- c) Custodiar a los infractores o presuntos infractores; y, ponerlos a órdenes de las autoridades competentes dentro del plazo previsto por la Ley;
- d) Prevenir, participar en la investigación y control del uso indebido y tráfico ilícito de sustancias estupefacientes y sicotrópicas, precursores químicos, enriquecimiento ilícito y testaferrismo en el país.
- e) Cooperar con la administración de justicia a través de la Policía Judicial y demás servicios policiales;

- f) Mantener la seguridad externa de los centros de rehabilitación social del país e interna en casos de emergencia a solicitud de la autoridad competente;
- g) Participar en la planificación, ejecutar y controlar las actividades del tránsito y transporte terrestres en las jurisdicciones que la Ley le autorice;
- h) Controlar el movimiento migratorio y la permanencia de extranjeros en el país;
- i) Cooperar en la protección del ecosistema del territorio nacional;
- j) Colaborar al desarrollo social y económico del país;
- k) Garantizar los derechos de las personas y la protección de sus bienes, en especial los del menor, la mujer y la familia en sus bienes fundamentales, consagrados en la Constitución Política de la República, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por el Ecuador;
- l) Las demás que determinen la Constitución Política de la República del Ecuador y las leyes. (p. 2)

Al ser un organismo estatal de naturaleza civil, armada, técnica, con jerarquías, disciplina, profesional, la policía nacional, tiene por función primordial proporcionar seguridad y velar por el orden público, velando por el libre goce de los derechos de todas las personas en el territorio ecuatoriano, llegando a ocupar un lugar preponderante en términos de seguridad ciudadana. Por esta razón, la legalidad y eficacia del accionar de sus miembros resulta trascendental para mantener la seguridad, la justicia y los derechos de todos en las sociedades democráticas. La cuestión policial justifica su relevancia hoy en día, pues, además de ejercer una función indispensable de la administración del Estado, es un instrumento de intervención social que tiene un efecto en las principales formas de relación entre el Estado y la sociedad.

#### **8.2.6.2. Jerarquía de rangos policiales en el Ecuador**

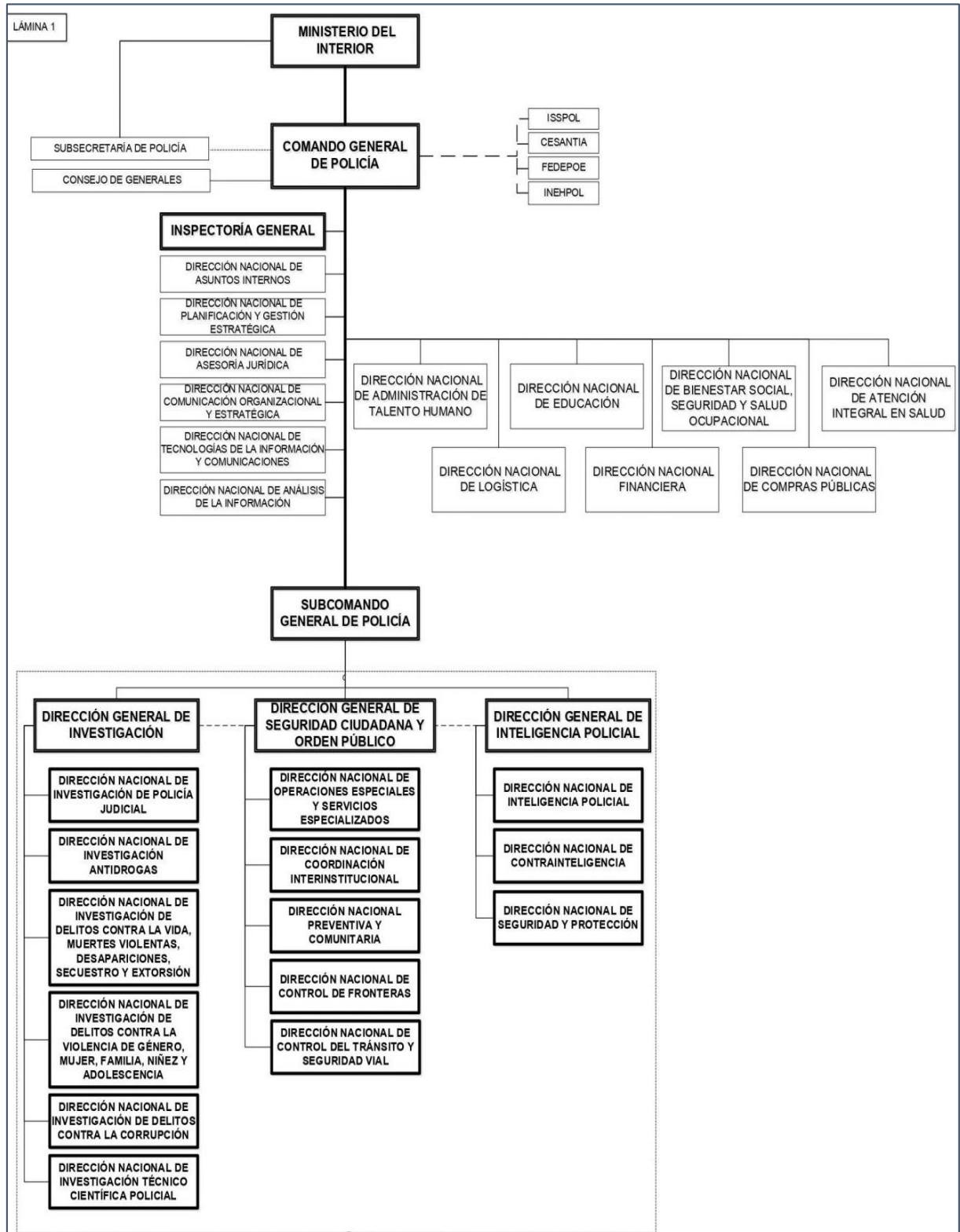
Como institución la Policía Nacional mantiene una estructura centralizada, donde la jerarquía de los servidores policiales se determina en función del tiempo de permanencia y los factores que a continuación, se mencionan:

- Desempeño académico o formación teórico práctica.
- Calificación de méritos y deméritos que presenta el curriculum vitae.

- Tiempo que lleva el servidor policial en el cargo ocupado.

A continuación, se presenta la estructura organizacional de la Policía Nacional del Ecuador:

**Figura 2: Organigrama de la Policía Nacional**



Fuente: Policía Nacional del Ecuador (2021).

### **8.2.6.3. Riesgos de los servidores policiales**

A nivel nacional se ha incrementado la delincuencia a niveles alarmantes, tan solo en los primeros 5 días del año 2022 se registraron varias muertes violentas que atentan contra la seguridad de la ciudadanía, la mayoría de estos hechos se asocian con sicariato o ajustes de cuentas por vínculos con grupos delictivos, en este entorno la Policía Nacional viene desempeñando sus labores (Ya van 42 muertes violentas en Ecuador en lo que va del 2022, 2022, enero 5, *Diario El Universo*).

Otro de los aspectos que causa tensión e inconformidad es que la Policía está en desventaja y no puede desempeñar su labor porque hay conflictos cuando lo hace y que, de modo que, el país está a disposición de la delincuencia. Desde una perspectiva legal se aclara que eso es falso y que existen garantías constitucionales y legales para que los servidores policiales hagan uso equilibrado de la fuerza, lo que no debe tener lugar es el abuso de la fuerza de los servidores policiales (Borja, 2022).

Es indudable que el país está enfrentando los índices de violencia más elevados en la última década. Los medios de comunicación han registrado y dado a conocer hasta 18 asesinatos en un solo día, en uno de ellos, ocurrido en el centro de la ciudad, un policía murió en el enfrentamiento con dos personas que habrían intentado asaltar un local de comidas.

### **8.2.6.4. Sistema de remuneraciones de los servidores policiales**

El sistema de remuneraciones de la Policía Nacional se rige al art. 104 de la Ley Orgánica del Servicio Público (2010, 06 de octubre) y se encuentra claramente definida a través de los principios de las remuneraciones del sector público, considerando que los puestos serán remunerados sobre la base de un sistema que garantice el principio de que la contraprestación de las servidoras y servidores públicos sea proporcional a sus funciones, eficiencia, responsabilidades y valorará la profesionalización, capacitación y experiencia, observando el principio de que a trabajo de igual valor corresponde igual remuneración.

## **9. HIPÓTESIS DE TRABAJO (INVESTIGACIÓN)**

La carga de trabajo incide en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná.

## **10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **10.1. Enfoque**

El enfoque cuantitativo es de naturaleza empírico analista, consiste en mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recolectados, busca comprobar y dar respuesta en forma sustentada a hechos o fenómenos determinando su causalidad. Se adoptó este enfoque para cumplir con los objetivos establecidos, en vista que el punto de partida del estudio contempló el planteamiento y delimitación de la problemática de la carga de trabajo y la satisfacción en los servidores policiales de la Unidad de Policía Comunitaria del cantón La Maná.

Se desarrolló una revisión literaria que permitió la construcción del marco teórico. Posteriormente fue planteada la hipótesis de trabajo, la cual fue sometida a prueba a través de procedimientos estadísticos pertinentes que permitieron corroborar la incidencia entre las variables carga de trabajo satisfacción laboral (Barbosa et al., 2020).

### **10.2. Método de Investigación**

Método histórico lógico

El método histórico lógico comprende un conjunto de procedimientos que se enfoca en el desplazamiento o recorrido de un fenómeno o variable a través del tiempo, intentando tener una mejor comprensión acerca de su situación actual (Bernal, 2006).

Este método fue utilizado para desarrollar el estado de arte o antecedentes investigativos, donde se consultó y analizó varios estudios que se realizaron anteriormente sobre la carga de trabajo y la satisfacción laboral dentro del sector policial, lo cual permitió a las investigadoras tener una visión integral acerca de las variables estudiadas.

#### **10.2.2. Método deductivo**

Es un modo de construir las teorías o conocimiento científico, cuyo principal rasgo es el empleo de la deducción o conclusión, es aplicado después de que haya sido acumulado y teóricamente interpretado el material empírico, para sistematizarlo, deducir más rigurosa y consecuentemente todas las conclusiones del mismo, por lo tanto, va de lo más general, hacia hechos más precisos (Maldonado, 2018).

Este método se utilizó para desarrollar el planteamiento del problema a través del cual se expuso la situación de la carga de trabajo y satisfacción laboral en los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná, partiendo de hechos suscitados en un contexto macro, meso y micro se identificó las causas que propiciaban dicha problemática, entre estas: la asignación de recursos limitada, las actividades y responsabilidades escasamente definidas, mínima participación de los servidores policiales en la toma de decisiones correspondientes a su cargo, deficiente apoyo de los superiores y compañeros al surgir problemas en el trabajo, líneas de comunicación escasamente definidas; entre los efectos identificados se hallan: cansancio físico y emocional, sensaciones de ansiedad, desgaste emocional, dolencias físicas y factores de riesgo en la salud, en consecuencia los servidores policiales no se sienten satisfechos, lo que se ve reflejado en su desempeño laboral, de este modo se establecieron varias ideas o suposiciones que posteriormente serían corroboradas para verificar su validez.

### **10.3.1. Analítico sintético**

El análisis es un procedimiento lógico que consiste en descomponer mentalmente un todo en sus partes y atributos, en sus diversas relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte, mientras que la síntesis es la operación inversa, que determina mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad (Rodríguez y Pérez, 2017). Indudablemente este método fue utilizado a lo largo de toda la investigación, particularmente en la presentación de resultados de las encuestas, cuya información fue analizada permitiendo comprender la dinámica existente entre los distintos factores que se encontraban inmersos en las variables carga de trabajo y satisfacción laboral de los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná.

## **10.2. Tipo de investigación**

### **10.2.1. De Campo**

Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación. Se trata de un tipo de investigación que recopila los datos en condiciones naturales o relativamente incontroladas, en contraste con la denominada investigación, en la cual nos ayuda a recopilar información de manera directa, con

el respecto a la realidad y en el lugar donde se presenta el estudio, obteniendo información verídica que permita tomar las mejores decisiones (Rodríguez y Pérez, 2017).

Se consideró que la investigación es de campo porque las investigadoras durante el proceso de recolección de información tuvieron la oportunidad de entrar en contacto con los principales involucrados (servidores policiales) en la problemática, porque fue necesario acudir al lugar de los hechos es decir a las instalaciones de UPC del cantón La Maná, de este modo se obtuvo datos de fuentes primarias.

### **10.2.1. Bibliográfica**

La investigación bibliográfica consiste en la búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica e información de datos bibliográficos, se enfoca en conocer y explorar que las fuentes sean útiles, así la búsqueda de información en documentos para determinar cuál es el conocimiento existente en un área particular, un factor importante es la utilización de la biblioteca y realizar pesquisas bibliográficas (Baena, 2014).

Partiendo de la técnica del mapeo de Sampieri se determinó los principales temas y subtemas para la construcción del marco teórico, en base a ello se efectuó una revisión bibliográfica tomando como fuentes diversos materiales tales como: libros en formatos físicos y digitales, artículos de revistas científicas, tesis de diferentes repositorios y páginas webs que brindaron datos e información actualizada y completa acerca de las variables carga de trabajo y satisfacción laboral, misma que fue presentada junto a sus citas correspondientes, proporcionando así sustento científico al contenido de la investigación.

## **10.3. Nivel o alcance**

### **10.3.1. Descriptiva**

La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características del objeto de estudio, su propósito es llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes de mayor prevalencia a través de la caracterización exacta guiada por las preguntas de investigación planteadas y sustentándose en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental, llegando a traspasar la recolección de datos y se orienta a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables, sin llegar a cuestionar la causalidad de las situaciones o fenómenos (Barbosa et al., 2020; Galindo et al. 2020).

Este tipo de investigación brindó un gran aporte al permitir abordar la variable carga de trabajo y sus factores demanda mental, demanda física, nivel de esfuerzo, rendimiento laboral y frustración, de igual forma satisfacción laboral con sus factores: supervisión, condición física del trabajo, beneficio salarial, percepción del trabajo, reconocimiento personal y participación en la toma de decisiones; desde las opiniones y criterios de los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná obtenidos mediante la encuesta, lo que permitió conocer la situación actual del problema y objeto de estudio en forma precisa y actual.

### **10.3.2. Correlacional**

La investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental cuyo objetivo es medir o determinar la existencia de relación estadística y fuerza entre dos variables utilizando coeficientes de correlación; es importante señalar que el investigador no interviene o controle alguna de las variables estudiadas, por tanto, resulta menos rigurosa que la investigación experimental (Bernal, 2006).

Esta investigación se ubicó en el nivel correlacional pues tuvo como objetivo evaluar la incidencia entre las variable carga de trabajo y satisfacción laboral, para lograrlo se planteó las hipótesis alternativa y nula, posteriormente se seleccionó un modelo estadístico y se realizó los respectivos procedimientos de naturaleza estadística utilizando el programa IBM SPSS 25 que permitió en primera instancia determinar que la muestra no era normal, por lo tanto se optó por la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman, dichos cálculos se realizaron por factores de cada variable y en forma global.

## **10.4. Técnicas de investigación**

### **10.4.1. Encuesta**

La encuesta es una técnica de investigación que busca recopilar de manera sistemática y ordenada, información sobre las variables estudiadas, dirigiéndose a una población o muestra determinada, indagando sobre lo que piensan, opinan, aprueban o desaprueban respecto a un tema en particular, dicha recopilación requiere de un cuestionario como instrumento (Rodríguez y Pérez, 2017).

Se utilizó la técnica de encuesta estructurada con opciones de respuesta basadas en la escala de Likert con extremos de “Totalmente de acuerdo y Totalmente en desacuerdo, se aplicó a los 94 servidores policiales de la Unidad de Policía Comunitaria del cantón La Maná, utilizando un

cuestionario con preguntas divididas en 5 factores correspondientes a la variable carga de trabajo y 6 factores de la satisfacción laboral, dejando como resultado un total de 34 preguntas.

De este modo fue posible obtener información primaria de los involucrados, lo que permitió conocer la situación actual de cada uno de los factores de las variables carga de trabajo y satisfacción laboral, que posteriormente fue presentada a través de tablas y gráficos estadísticos, junto a sus correspondientes análisis.

## **10.5. Instrumentos utilizados**

### **10.5.1. Cuestionario**

Según Bernal (2006), el cuestionario se conceptualiza como un compendio de interrogantes que permiten recabar información relevante de los involucrados o participantes del proyecto de investigación; se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de la investigación. Para la aplicación de la encuesta se recurrió a la elaboración de un cuestionario con 34 preguntas y respuestas en escala de Likert, correspondientes a los factores de carga de trabajo: demanda mental, demanda física, nivel de esfuerzo, rendimiento laboral y frustración.

En cuanto a la satisfacción laboral los factores: supervisión, condición física del trabajo, beneficio salarial, percepción del trabajo, reconocimiento personal y participación en la toma de decisiones, en torno a cada uno de aquellos factores se planteó las preguntas, que se enfocaron en recopilar los criterios y accionar de los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná acerca del tema.

## **10.6. Población y muestra**

### **Población**

La población o universo es un término utilizado para referirse al conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características o atributos homogéneos en un lugar y en un momento determinado, de las cuales se pretende conocer algo, a través de una investigación y sus resultados podrían ser generalizados (Rodríguez y Pérez, 2017).

La población de la investigación estuvo formada por 94 miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, de los cuales se obtuvo la información, considerando el criterio de Bernal (2006) que señala que es recomendable estudiar a la totalidad de la población cuando

esta no sobrepase las 100 unidades, no fue necesario realizar el cálculo de la muestra y se procedió a aplicar la técnica de recolección de información a la totalidad de la población.

### **10.7. Validez y Confiabilidad del Instrumento**

Según Bernal (2006), un instrumento de medición es válido y puede ser aplicado al denotar coherencia, cumpliendo la finalidad de estimar algo en concreto; la validez por su parte infiere sobre la capacidad de generalizar los resultados, puede examinarse desde diferentes perspectivas, validez general que se relaciona con tener una idea clara de la variable que desea medirse y evaluar si las preguntas o los artículos del instrumento en realidad la miden.

La validación del cuestionario de la encuesta se realizó mediante la revisión de varias fuentes bibliográficas que permitieron identificar los factores de las variables carga de trabajo y satisfacción laboral, asimismo se validó por juicio de expertos que consistió en la revisión del instrumento por parte de tres profesionales de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná de la Facultad de Ciencias Administrativas, mediante aquel procedimiento se efectuó varios cambios a sugeridos que permitieron mejorar el instrumento. Con el propósito de proporcionar confiabilidad al cuestionario se procedió a desarrollar una prueba piloto de la encuesta aplicándola al 16% (15 servidores policiales) de la población objeto de estudio.

El instrumento fue sometido a una verificación para determinar la consistencia interna o existencia de relación entre los ítems que formaban parte del instrumento que está estructurado por 34 preguntas, se llevó a cabo la aplicación del instrumento de forma piloto al 16% del total de la muestra que asciende a 15 miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná.

Dichos resultados fueron ingresados en el programa estadístico IBM SPSS 25, se seleccionó el índice de Alfa de Cronbach, al cual González y Pazmiño (2015) definen como un coeficiente utilizado para conocer la fiabilidad de una escala o test, cuyo cálculo arrojó un resultado favorable de 0.962 con un total de elementos de 34 correspondientes al cuestionario orientado a los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná.

Aquel resultado permitió corroborar que el instrumento posee consistencia interna y por lo tanto, puede ser aplicado, y es que según Quero (2010) el índice de Alfa de Cronbach fue superior a 0.70 que es el mínimo para ser considerado como adecuado, a continuación, se presentan los resultados:

**Tabla 2:** *Resumen de casos*

<b>Resumen de casos</b>		
<b>Casos</b>	<b>N°</b>	<b>Valor porcentual</b>
Válidos	15	100%
Excluidos	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo

**Tabla 3:** *Alfa de Cronbach*

<b>Alfa de cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,962</b>	<b>15</b>

Fuente: Realizado por las autoras

### **10.9. Procesamiento y análisis**

El procesamiento de la información fue llevado a cabo con la ayuda del programa estadístico IBM SPSS 25, contemplando los siguientes procesos: tabulación de la información, realización de las tablas que denotaron los parámetros, frecuencia, porcentaje válido y acumulado, en base a la información contenida en las tablas se desarrollaron las figuras o gráficos estadísticos en barras que permitieron visualizar los valores porcentuales correspondientes a cada alternativa en cada pregunta.

## 11. Resultados de la aplicación de encuestas aplicadas a los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná.

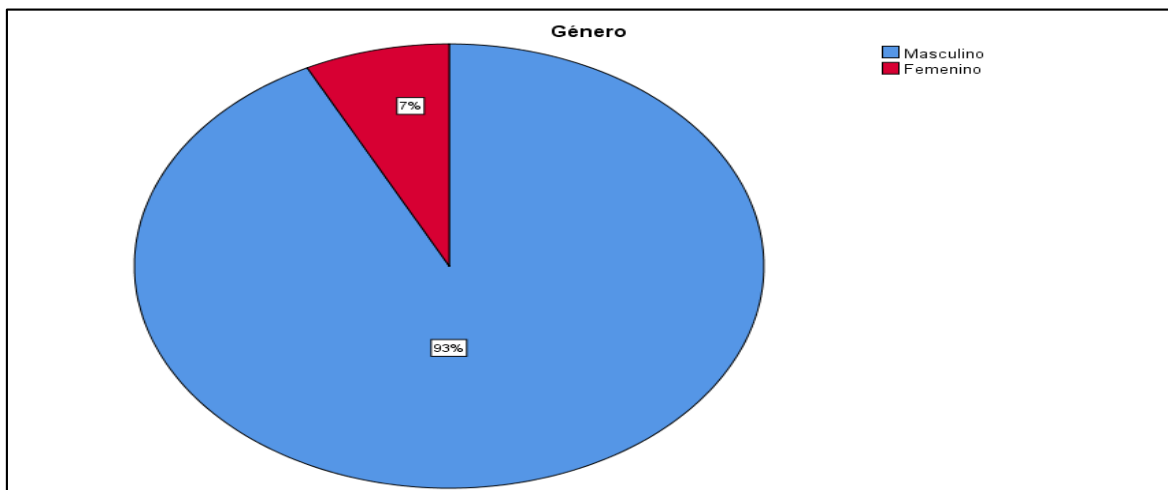
### Pregunta 1. Género del empleado

**Tabla 4:** *Género del servidor policial*

Parámetros	Cantidad	Valor porcentual	% válido	% acumulado
Hombres	87	93%	93%	93
Mujeres	7	7%	7%	100
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100,0</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 3:** *Género del servidor policial*



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

Las observaciones a los resultados denotaron que el 93% correspondiente a 87 servidores policiales son hombres y el 7% son mujeres; tales porcentajes reflejan que la mayoría de miembros que prestan sus servicios en la UPC del cantón La Maná son hombres. En este sentido se aprecia que la mayoría de servidores policiales son hombres, generalmente esta situación se asocia a que los cargos policiales requieren de una gran dosis de fuerza y por tanto quienes los desempeñan mayormente son del género masculino, tal como se aprecia en los resultados

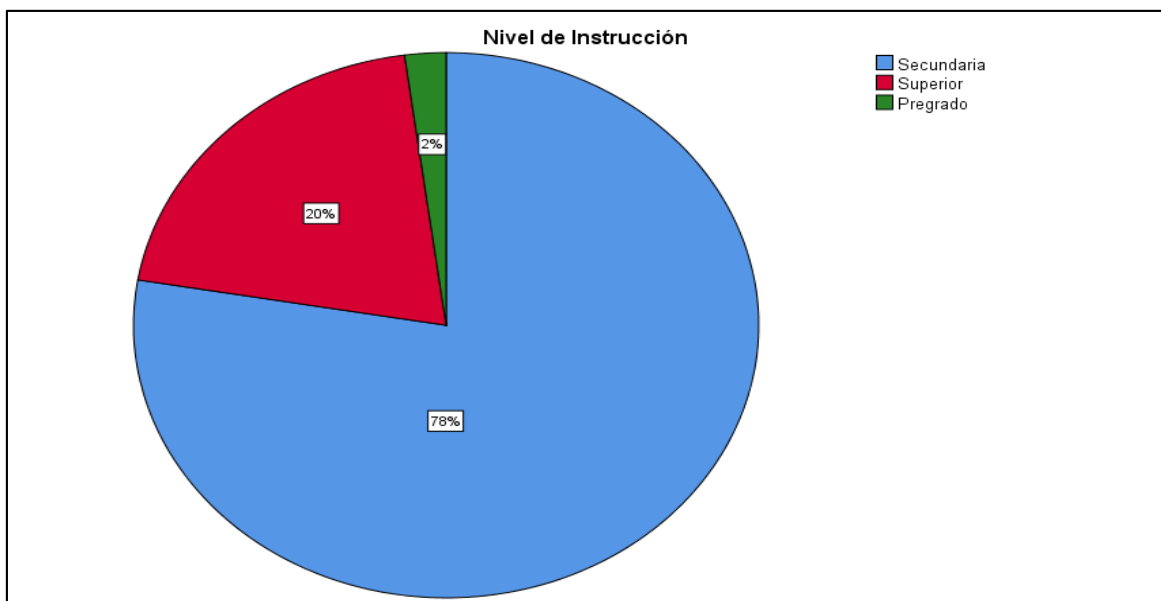
## Pregunta 2. Nivel de Instrucción

**Tabla 5:** Nivel de Instrucción de los servidores policiales

Parámetros	Cantidad	Valor porcentual	% válido	% acumulado
Secundaria	73	78%	78%	78
Superior	19	20%	20%	98
Pregrado	2	2%	2%	100
Postgrado	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo.

**Figura 4:** Nivel de Instrucción de los servidores policiales



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

Del 100% correspondiente a 94 miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, el 78% de ellos tienen instrucción educativa secundaria, el 20% superior, el 2% pregrado y 0 postgrado; en consecuencia, la mayor parte de servidores policiales de la UPC del cantón La Maná cuenta con estudios de bachillerato. La mayoría de encuestados han concluido sus estudios de bachillerato; este sentido se observa que uno de los prerrequisitos para formar parte de la Policía Nacional es contar con dicho título, sería importante que los servidores policiales continuaran con sus estudios porque les permite enriquecer sus conocimientos y habilidades.

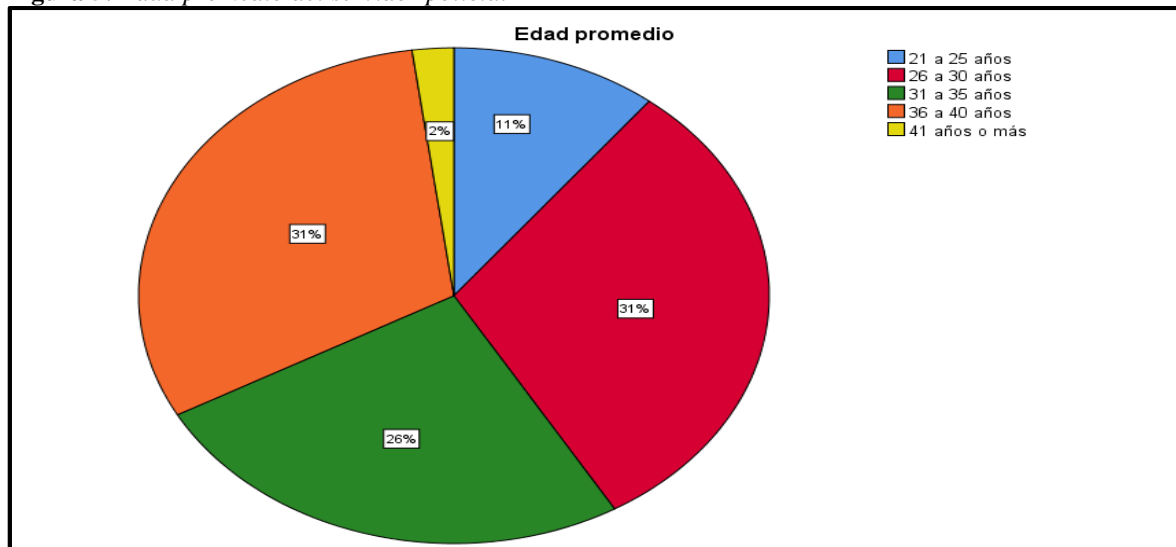
### Pregunta 3. Edad promedio

**Tabla 6:** Edad promedio del servidor policial

Parámetros	Cantidad	Valor porcentual	% válido	% acumulado
21 a 25 años	10	11%	11%	11
26 a 30 años	29	31%	31%	42
31 a 35 años	24	26%	26%	67
36 a 40 años	29	31%	31%	98
41 años o más	2	2%	2%	100
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 5:** Edad promedio del servidor policial



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

En función de los resultados arrojados por las encuestas, se reflejó que del 100% que comprende a 94 personas: el 31% tiene entre 36 a 40 años, el 31% entre 26 a 30 años, el 26% de 31 a 35 años, el 11% entre 21 a 25 años y el 2% 41 o más; los porcentajes expuestos evidencian que la mayor parte de miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná en el año 2021 presentan un promedio de edad que fluctúa entre 21 -25 y 36 a 40 años, por un lado se observa la existencia de un grupo joven de servidores policiales que recién se incorporan, por otro están aquellos que a llevan varios años y experiencia.

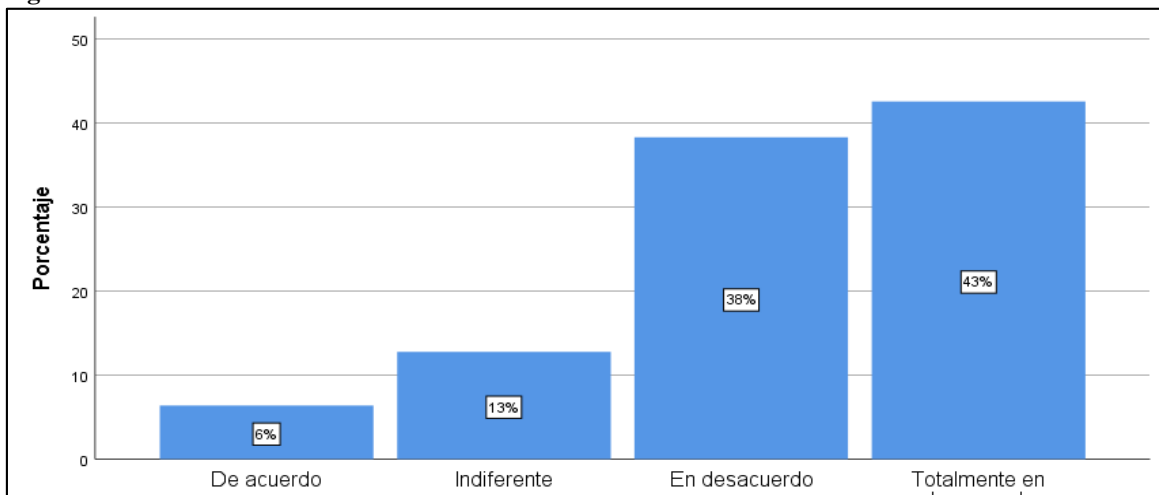
**Pregunta 4.** ¿Las diferentes actividades que realiza en la institución como (pensar, decidir, buscar, recordar, calcular, etc.) le ocasiona un buen rendimiento laboral?

**Tabla 7:** Contribución de las actividades en el rendimiento laboral

Parámetros	Cantidad	Valor porcentual	% válido	% acumulado
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	6	6%	6%	6
Aceptable	12	13%	13%	19
Regular	36	38%	38%	57
Deficiente	40	43%	43%	100
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 6:** Contribución de las actividades en el rendimiento laboral



Obtenido de: Investigación de campo

**Observaciones y criterios:**

Acorde a los resultados de las encuestas se aprecia que el 43% de los servidores policiales se encuentra totalmente en desacuerdo en que las actividades que realizan no les ocasionan un buen desempeño, el 38% en desacuerdo, el 13% indiferente y el 6% de acuerdo, 0 totalmente de acuerdo; es decir que las actividades realizadas por la mayoría de servidores policiales de la UPC del cantón La Maná no les permiten tener un buen desempeño, una de las principales causales de dicha situación es la falta de información oportuna y confiable.

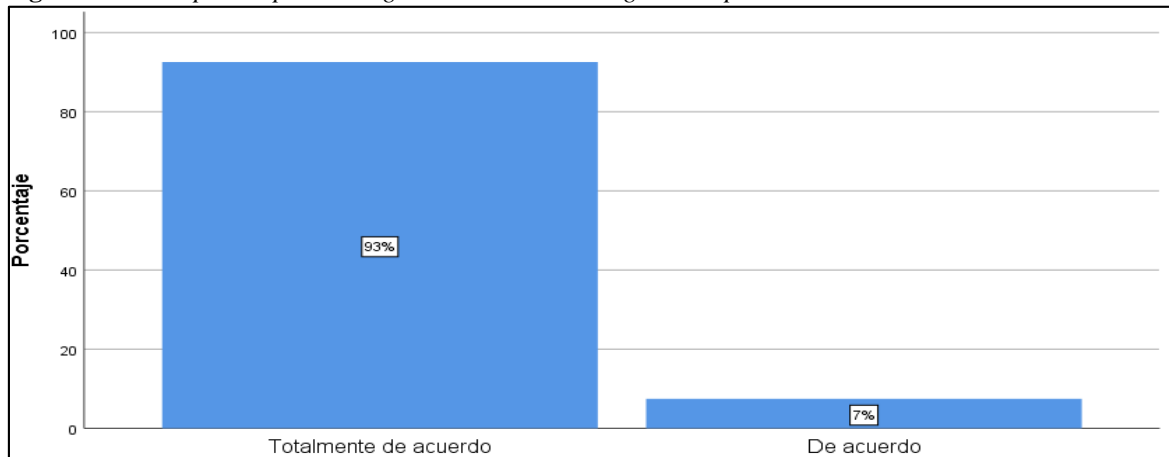
**Pregunta 5.** ¿La exigencia de cumplimiento de sus actividades laborales les ha ocasionado preocupación al no saber si vuelven al hogar?

**Tabla 8:** Preocupación por el riesgo inherente a las obligaciones policiales

Parámetros	Cantidad	Valor porcentual	% válido	% acumulado
Excelente	87	93%	93%	93
Muy bien	7	7%	7%	100
Aceptable	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 7:** Preocupación por el riesgo inherente a las obligaciones policiales



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

De acuerdo a los resultados de las encuestas el 93% contestó totalmente de acuerdo en que las exigencias del cumplimiento de sus actividades laborales les ha ocasionado preocupación al no saber si vuelven al hogar, el 7% de acuerdo, 0 indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; en consecuencia, es evidente que las exigencias del cumplimiento de las actividades laborales de los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná, genera preocupación, debido al desempeño laboral riesgoso y alto grado de peligrosidad para su integridad física, y en ocasiones hasta para sus familias, por la delincuencia que impera en todo el Ecuador; dicha situación puede generar ansiedad y hasta depresión, que a corto o largo plazo termina repercutiendo en todo ámbito de vida del servidor policial.

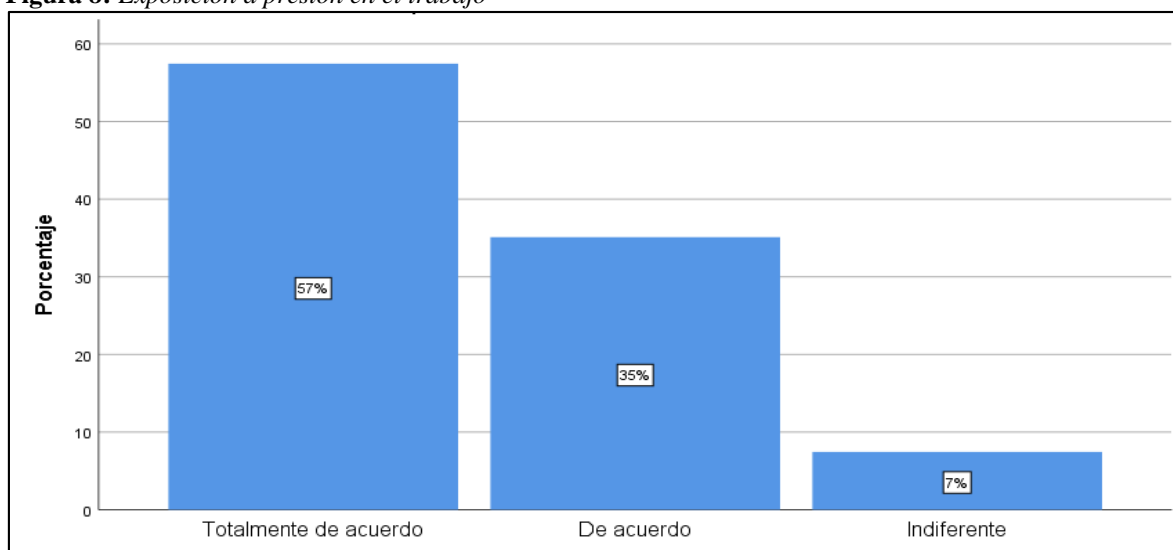
**Pregunta 6.** ¿Se ha sentido presionado al momento de desarrollar sus tareas?

**Tabla 9:** Exposición a presión en el trabajo

Parámetros	Cantidad	V. porcentual	% válido	% acumulado
Excelente	54	57%	57%	57
Muy bien	33	35%	35%	93
Aceptable	7	7%	7%	100
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 8:** Exposición a presión en el trabajo



Obtenido de: Investigación de campo

**Observaciones y criterios:**

Acorde a los resultados de las encuestas aplicadas, se aprecia que el 57% contestó totalmente de acuerdo, el 35% de acuerdo, el 7% indiferente, el 0 en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; sobresale entre aquellos porcentajes que la mayoría de personal se ha sentido presionado en el desarrollo de sus actividades, es decir que los cargos ejercidos por los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná presentan situaciones que generan presión, cuya gestión requiere de gran responsabilidad, en caso de presentarse en exceso tiende a producir efectos adversos en el personal como ansiedad, estrés, irritabilidad, entre otras reacciones que merman el bienestar emocional y físico, impidiendo que los servidores policiales puedan desempeñarse adecuadamente en sus funciones de brindar seguridad.

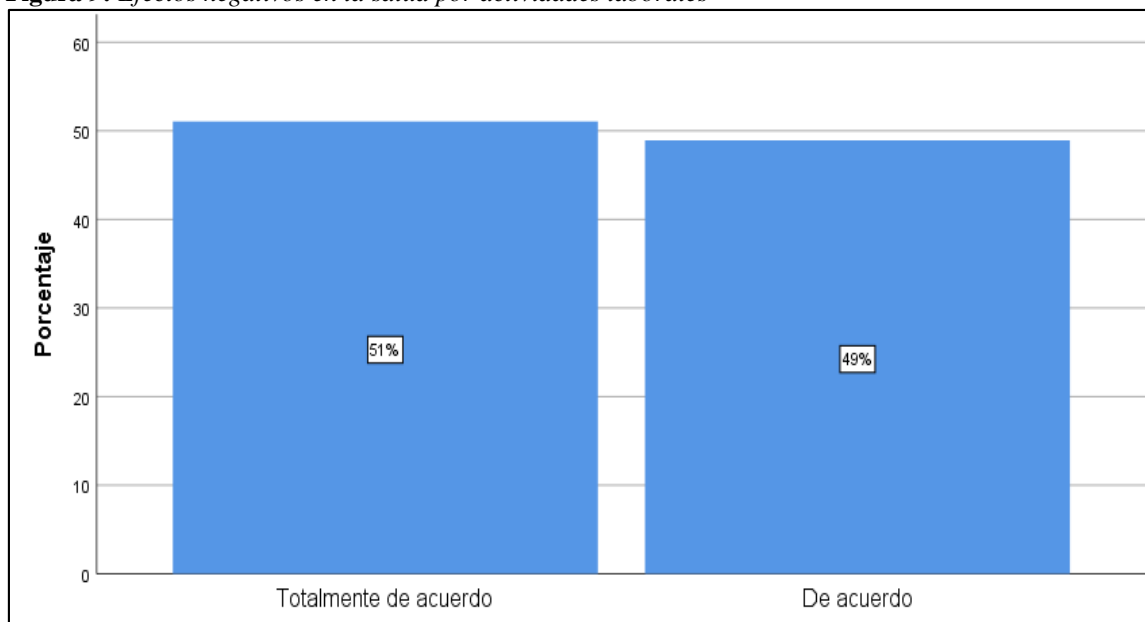
**Pregunta 7.** ¿Las actividades que usted ejerce en su trabajo como: estar de pie, levantar carga pesada, ¿piensa que este aspecto incide negativamente en su salud?

**Tabla 10:** *Efectos negativos en la salud por actividades laborales*

Parámetros	Cantidad	V. porcentual	% válido	% acumulado
Excelente	48	51%	51%	51
Muy bien	46	49%	49%	100,0
Aceptable	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 9:** *Efectos negativos en la salud por actividades laborales*



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

El 51% está totalmente de acuerdo en que las actividades desarrolladas han generado efectos adversos en su salud, el 49% de acuerdo, 0 indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; se evidencia que la mayor parte del personal ha experimentado afecciones en su salud a causa de actividades correspondientes al cargo ocupado, se asocia el permanecer de pie con fatiga y tensión muscular en piernas, espalda y cuello al disminuir el flujo de sangre en estas zonas. Tales afectaciones por lo común se presentan con mayor prevalencia en servidores policiales que presentan una edad más avanzada, no obstante, dichas afecciones cada vez tienden a presentarse con mayor frecuencia en edades tempranas.

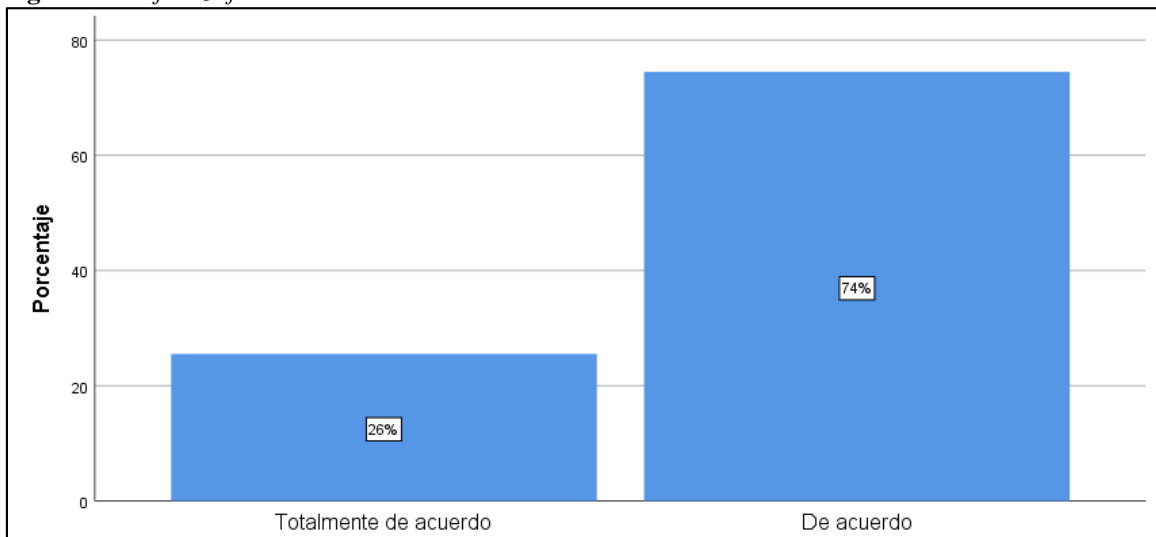
**Pregunta 8.** ¿El esfuerzo físico que ejecuta por el cumplimiento de su trabajo, ha incidido en afectación a su estado de salud?

**Tabla 11:** *Esfuerzo físico*

Parámetros	Cantidad	V. porcentual	% válido	% acumulado
Excelente	24	26%	26%	26
Muy bien	70	74%	74%	100
Aceptable	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 10:** *Esfuerzo físico*



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

El 74% contestó de acuerdo, el 26% totalmente de acuerdo, 0 indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; se nota claramente que la mayor parte de miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná ha experimentado afectaciones en su salud por el esfuerzo físico que requiere el cumplimiento de las labores. Es importante que las instituciones precautelen la salud del talento humano por medio de diversas iniciativas basadas en diagnósticos de las necesidades de cada puesto, que permitan contrarrestar dichos efectos negativos; la prevalencia general de afecciones de salud por esfuerzo físico depende del cargo que ocupa cada servidor policial, puesto que algunos conllevan mayor esfuerzo que otros.

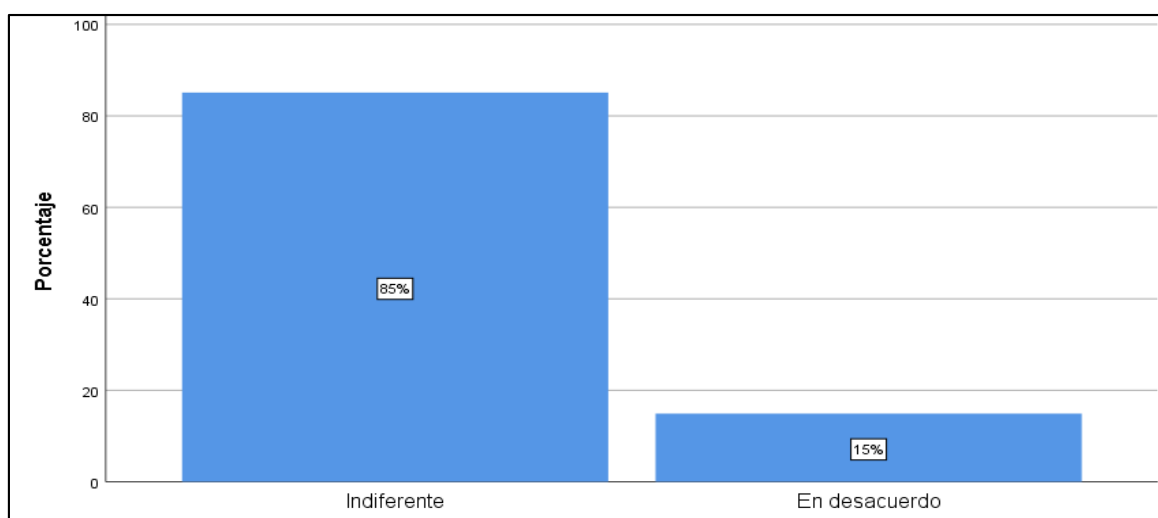
**Pregunta 9.** ¿Para realizar su labor maneja posturas adecuadas?

**Tabla 12:** Posturas que se maneja al desempeñar el cargo

Parámetros	Cantidad	V. porcentual	% válido	% acumulado
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	0	0	0	0
Aceptable	80	85%	85%	85
Regular	14	15%	15%	100
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 11:** Posturas que se maneja al desempeñar el cargo



Obtenido de: Investigación de campo

**Observaciones y criterios:**

A través de la pregunta se obtuvo información sobre el nivel de adecuación de las posturas realizadas durante las labores, los resultados fueron los siguientes: el 85% indiferente, el 15% en desacuerdo, 0 totalmente de acuerdo, de acuerdo y totalmente en desacuerdo; se evidencia que la mayor parte de servidores policiales de la UPC del cantón La Maná al desempeñar sus labores manejan posturas medianamente adecuadas, es decir que no les incomodan ni representan molestias, al respecto se menciona que una de las posturas más frecuentes que mantienen los servidores policiales en la actualidad es mantenerse de pie y sentados, es importante reconocer que tanto, el esfuerzo físico excesivo como la inactividad pueden repercutir negativamente sobre la salud de los servidores policiales.

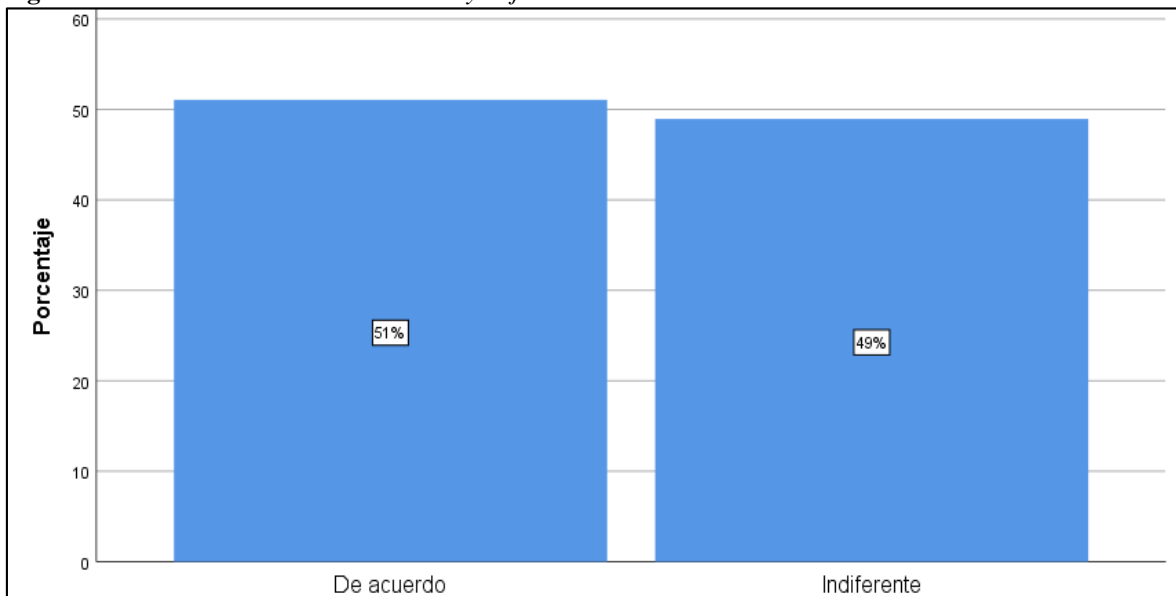
**Pregunta 10.** ¿Cumple sus actividades laborales según los objetivos de la institución?

**Tabla 13:** Relación actividades laborales y objetivos institucionales

Parámetros	Cantidad	V. porcentual	% válido	% acumulado
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	48	51%	51%	51
Aceptable	46	49%	49%	100
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 12:** Relación actividades laborales y objetivos institucionales



Obtenido de: Investigación de campo

**Observaciones y criterios:**

A través de la figura se aprecia que el 51% de los encuestados se mostraron de acuerdo respecto al cumplimiento de las actividades laborales según los objetivos de la Institución, el 49% indiferentes, el 0 en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; tales resultados permitieron determinar que existen criterios divididos entre los miembros de servicio policial de la UPC del cantón La Maná respecto a la concordancia de las actividades realizadas con los objetivos institucionales, aquello se debe a la existencia de múltiples actividades tanto administrativas como del área operativa que realizan los servidores policiales, y algunas están más relacionadas con los objetivos institucionales, es importante que ambas se encuentren alineadas y en concordancia.

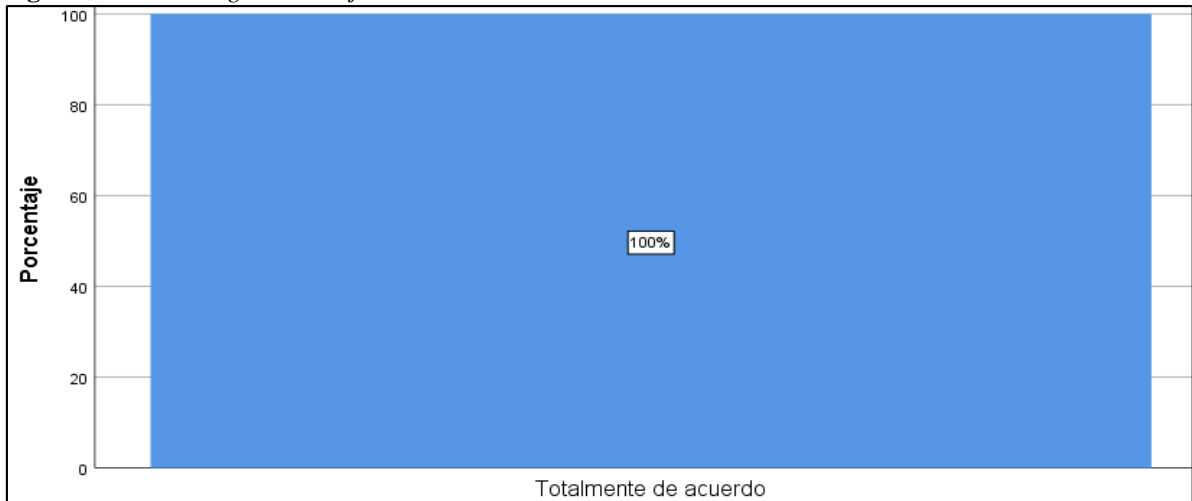
**Pregunta 11.** ¿El trabajo le demanda una sobrecarga de horas semanales para cumplir con las actividades asignadas?

**Tabla 14:** *Sobrecarga de trabajo*

Parámetros	Cantidad	V. porcentual	% válido	% acumulado
Excelente	94	100%	100%	100
Muy bien	0	0	0	0
Aceptable	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 13:** *Sobrecarga de trabajo*



Obtenido de: Investigación de campo

### **Observaciones y criterios:**

De acuerdo a los resultados alcanzados en las encuestas se aprecia que el 100% correspondiente a 94 miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná contestó totalmente de acuerdo, el 0 de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; es decir que el trabajo desempeñado por los servidores policiales del UPC del cantón La Maná demanda una sobrecarga de horas semanales para cumplir con las actividades asignadas, este aspecto genera presiones y conflictos que aumentan el grado de estrés en los servidores policiales, y como efecto la salud física y psicológica de quienes están expuestos se deteriora, dando lugar al ausentismo en el trabajo o un bajo rendimiento, considerando la importante función que cumplen los servidores policiales, se halla en riesgo la seguridad ciudadana.

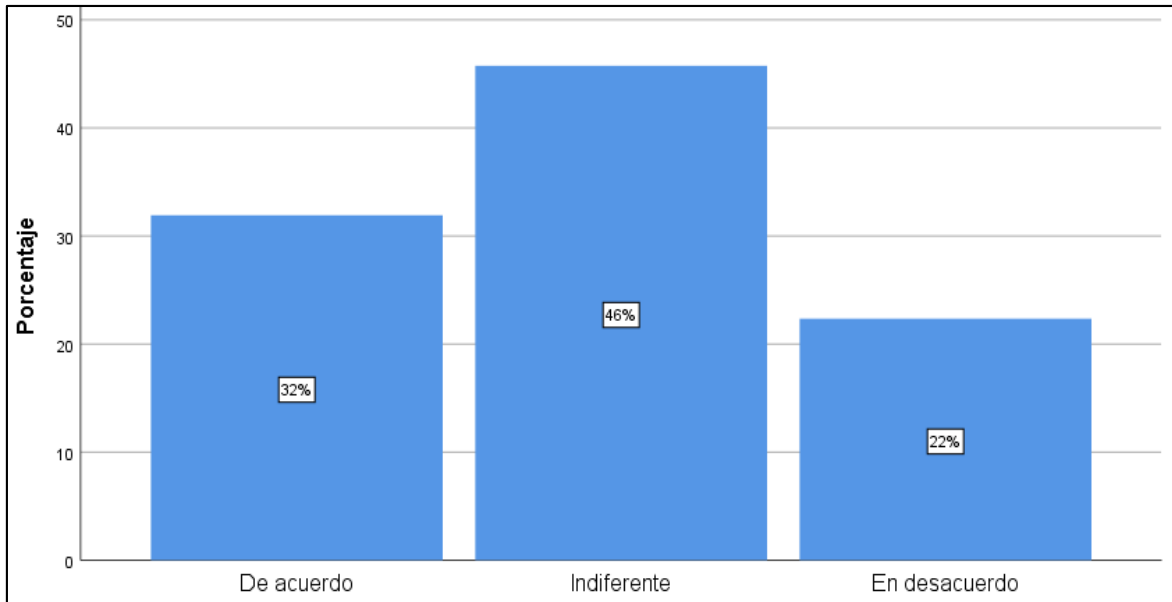
**Pregunta 12.** ¿Ha tenido que llevar trabajo a su casa por exceso de tareas o actividades en su puesto de trabajo?

**Tabla 15:** Exceso de tareas en el puesto de trabajo

Parámetros	Cantidad	V. porcentual	% válido	% acumulado
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	30	32%	32%	32
Aceptable	43	46%	46%	78
Regular	21	22%	22%	100
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 14:** Exceso de tareas en el puesto de trabajo



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

De acuerdo a los resultados de las encuestas se aprecia que el 46% contestó indiferente, el 32% de acuerdo, el 22% en desacuerdo, 0 totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo; generalmente los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná no presentan exceso de tareas en los puestos que ocupan, si se presentan estas situaciones, pero de forma aislada, por tanto, sus ocupaciones laborales no interfieren en su vida personal, esto es positivo porque pueden descansar y convivir con la familia o amigos en forma adecuada, y favorece al rendimiento laboral de los servidores policiales, es fundamental evitar el exceso de tareas porque representa una barrera para el equilibrado desempeño de los servidores policiales.

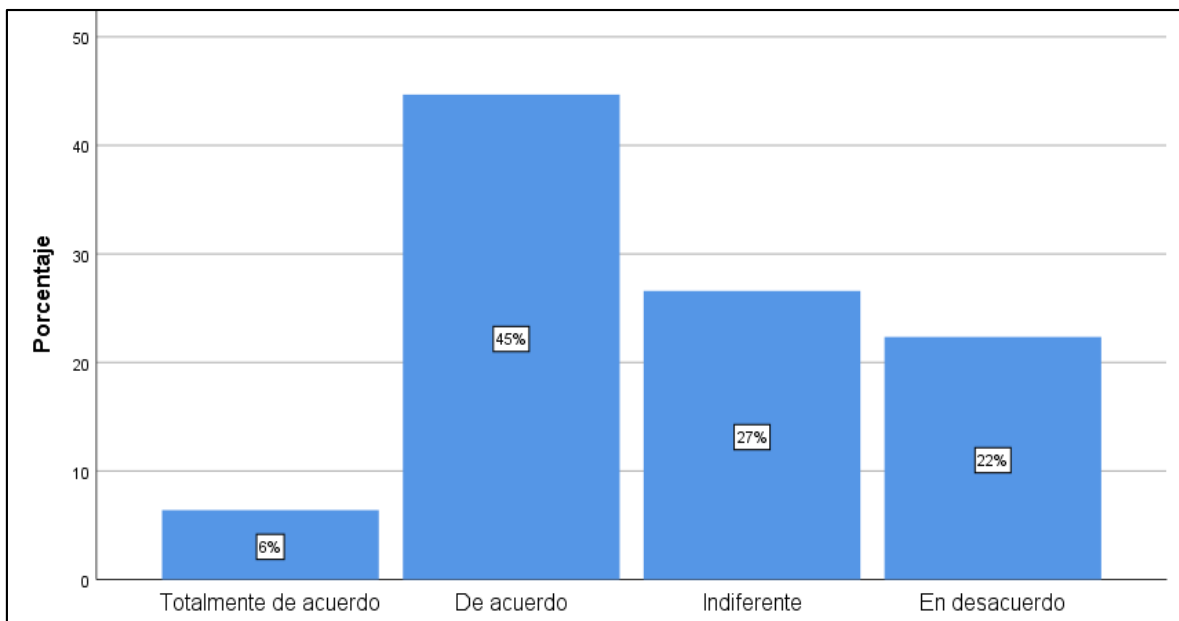
**Pregunta 13.** ¿Cumple con el horario otorgado de trabajo?

**Tabla 16:** Horario de trabajo

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	6	6%	6%	6
Muy bien	42	45%	45%	51
Aceptable	25	27%	27%	78
Regular	21	22%	22%	100
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 15:** Horario de trabajo



Obtenido de: Investigación de campo

**Observaciones y criterios:**

Los miembros del servicio policial al ser consultados sobre el cumplimiento del horario de trabajo, proporcionaron la siguiente información: del 100% que contempla a 94 servidores policiales el 45% contestó de acuerdo, el 27% indiferente, el 22% en desacuerdo, el 6% totalmente de acuerdo y 0 totalmente en desacuerdo; se evidencia que los horarios si se cumplen en la Institución, así lo afirma la mayor parte del personal policial de la UPC del cantón La Maná. El cumplimiento del horario de trabajo es una de las normas fundamentales dentro de cualquier Institución, y debe ser observado por todos quienes forman parte de ella; en esencia el horario de trabajo y su cumplimiento constituyen parámetros que evidencian el compromiso de los servidores policiales hacia la Institución.

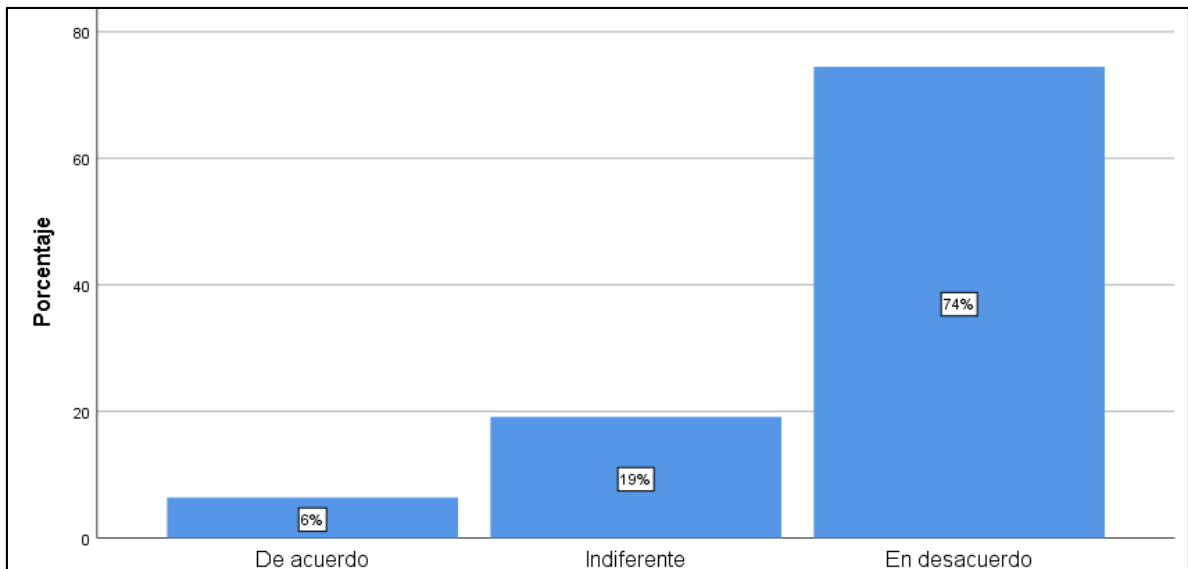
**Pregunta 14.** ¿Cuenta con el conocimiento necesario para desarrollar las actividades en el puesto de trabajo?

**Tabla 17:** Conocimientos requeridos para el puesto de trabajo

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	6	6%	6%	6
Aceptable	18	19%	19%	26
Regular	70	74%	74%	100
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 16:** Conocimientos requeridos para el puesto de trabajo



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

En base a las encuestas los siguientes resultados: el 74% contestó en desacuerdo, el 19% indiferente, el 6% de acuerdo, 0 totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo; se determina acorde al criterio de la mayoría de miembros de servicio policial de la UPC del cantón La Maná que no cuentan con el conocimiento necesario para desarrollar las actividades correspondientes al puesto de trabajo que desempeñan. Uno de los principales factores que se asocia a esta situación es que la información dentro de la Institución no es transmitida de forma oportuna a los servidores policiales, por tanto, desconocen la forma de proceder o incurren en errores; además sería importante que se promueva la formación y desarrollo continuo de los servidores policiales.

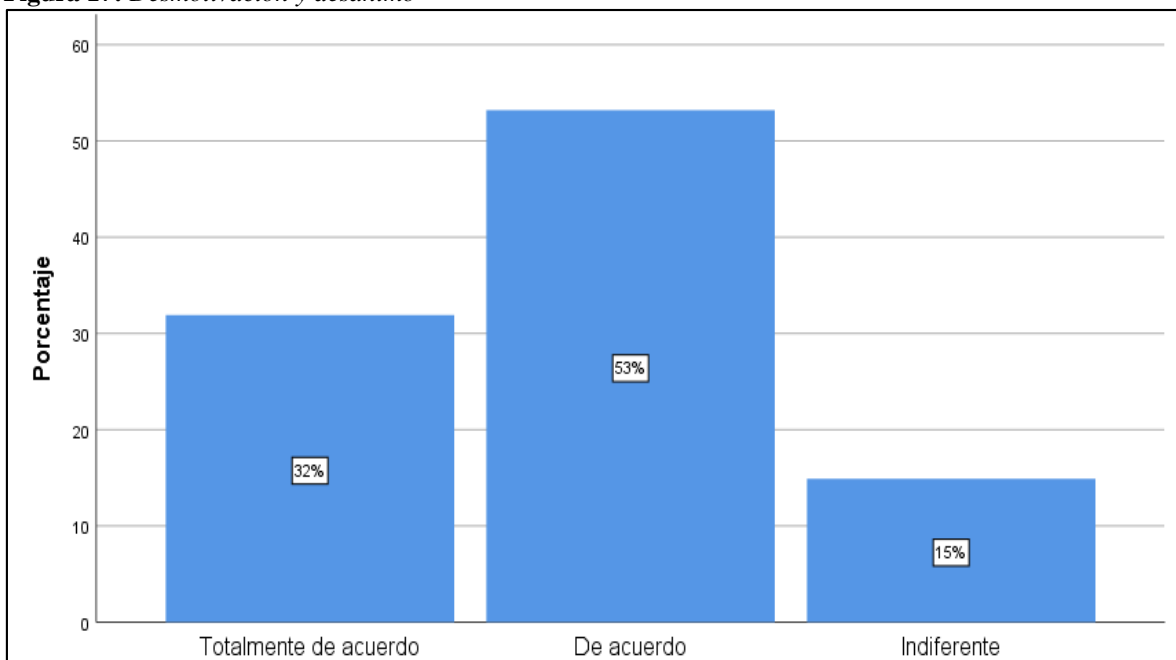
**Pregunta 15.** ¿Se siente desmotivado y sin ánimo de desarrollar su trabajo?

**Tabla 18:** *Desmotivación y desánimo*

<b>Parámetros</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acum.</b>
Excelente	30	32%	32%	32
Muy bien	50	53%	53%	85
Aceptable	14	15%	15%	100
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 17:** *Desmotivación y desánimo*



Obtenido de: Investigación de campo

**Observaciones y criterios:**

Los resultados de las encuestas reflejaron los siguientes valores porcentuales: el 53% contestó de acuerdo, el 32% totalmente de acuerdo, el 15% indiferentes, 0 en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, frente a dicha información se determina que la mayoría de miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná han experimentado desmotivación y desánimo en el desarrollo de sus actividades laborales, esta situación puede ser atribuida a factores inherentes a cada servidor policial como familiares económicos; o podrían estar asociados a factores de la Institución que se encuentran el clima laboral o la estructura organizacional. Es importante que los servidores policiales en la medida de lo posible sepan separar lo personal de lo laboral, para que su desempeño no se ve afectado.

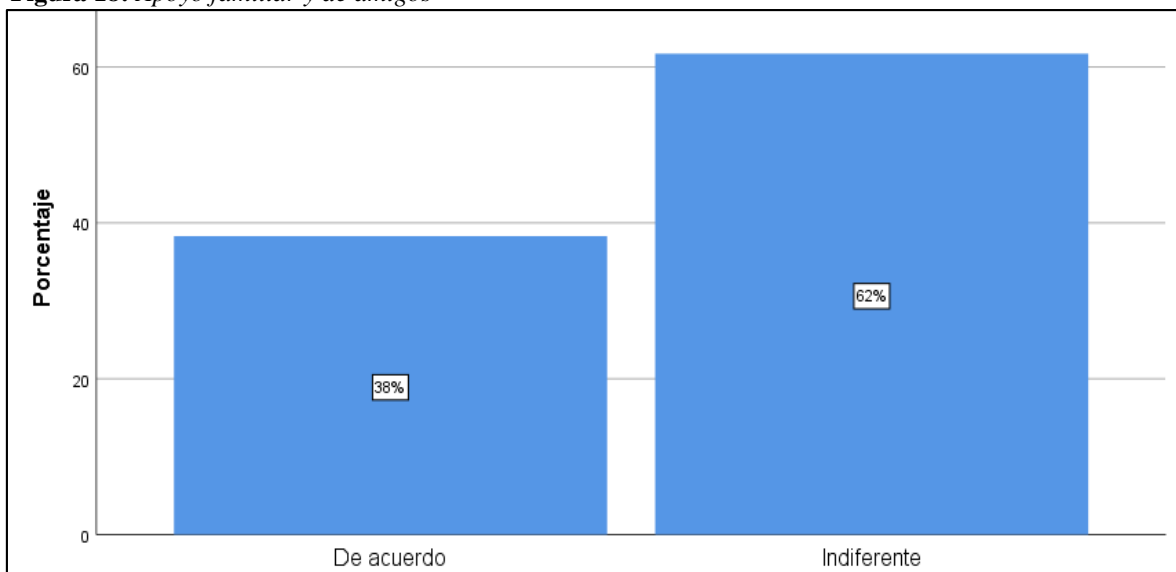
**Pregunta 16.** ¿Sus familiares y amigos apoyan su profesión policial?

**Tabla 19:** Apoyo familiar y de amigos

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	36	38%	38%	38
Aceptable	58	62%	62%	100
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de e: Investigación de campo

**Figura 18:** Apoyo familiar y de amigos



Obtenido de: Investigación de campo

**Observaciones y criterios:**

Las observaciones a los resultados visibilizan la temática del apoyo de familiares y amigos hacia el ejercicio de su labor policial: el 62% contestó indiferente, el 38% de acuerdo, el 0 totalmente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; se evidencia que a la mayoría de familias y amigos de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná les resulta indiferente la profesión que realizan, consideran que es una labor como otras que implica ciertos riesgos que el servidor policial debe saber manejar para evitar en la medida de los posible situaciones que puedan ir en detrimento de su persona, familia o amigos. El apoyo familiar es un aspecto fundamental para toda persona y los servidores policiales no son la excepción, contar con este, indudablemente contribuye positivamente.

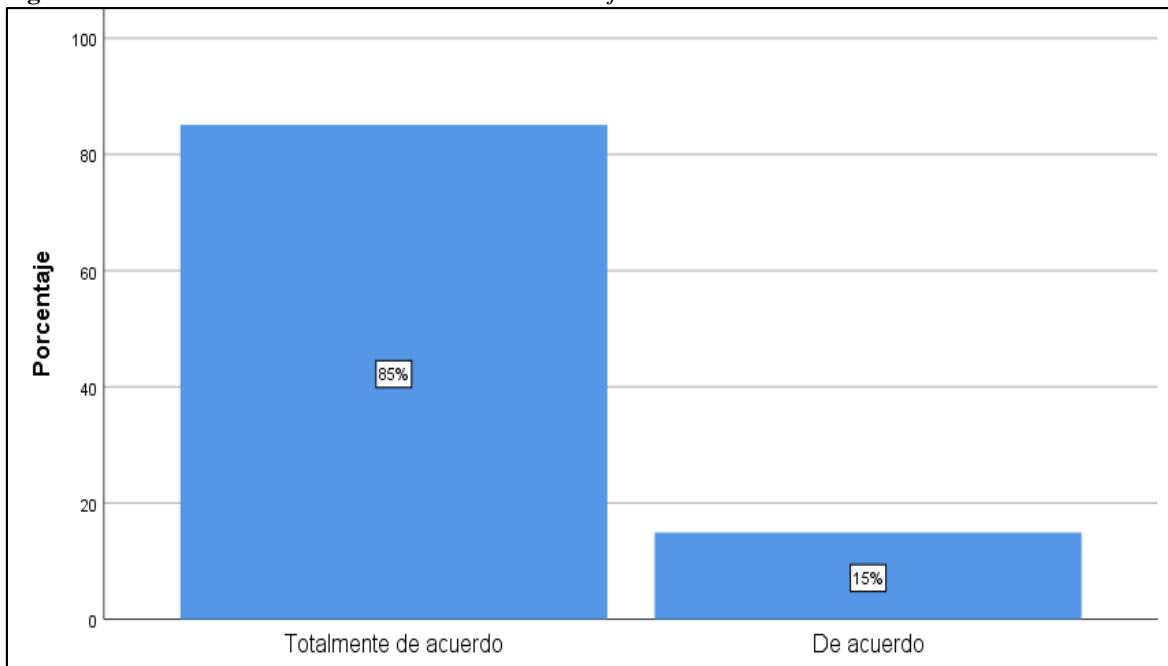
**Pregunta 17.** ¿Ha existido tiempos de tensión al momento de desarrollar su trabajo?

**Tabla 20:** Presencia de tensión en el ambiente de trabajo

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	80	85%	85%	85
Muy bien	14	15%	15	100
Aceptable	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 19:** Presencia de tensión en el ambiente de trabajo



Obtenido de: Investigación de campo

**Observaciones y criterios:**

Los miembros del servicio policial encuestados, manifestaron lo siguiente sobre la tensión en el trabajo: el 85% totalmente de acuerdo, el 15% de acuerdo, 0 indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; es decir que el ambiente de trabajo de los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná presenta tensión, que surgen principalmente por situaciones relacionadas a deficiencias en la comunicación institucional, que impide que los servidores policiales desarrollen su trabajo de forma normal, a más de ello se menciona la tensión que genera de por sí la delincuencia.

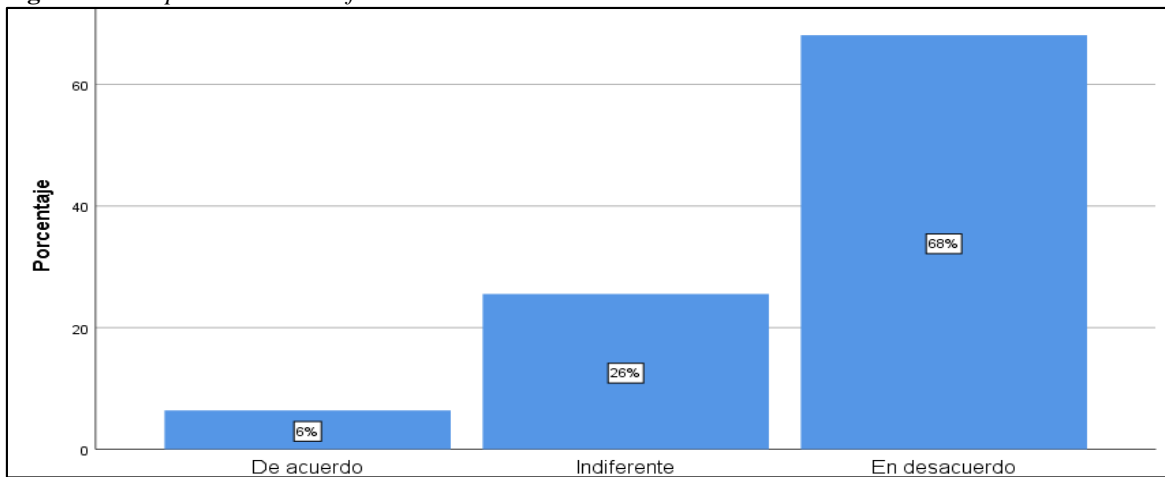
**Pregunta 18.** ¿En el trabajo cuenta con la información necesaria para el desempeño de las actividades?

**Tabla 21:** Disponibilidad de información

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	6	6%	6%	6
Aceptable	24	26%	26%	32
Regular	64	68%	68%	100
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 20:** Disponibilidad de información



Fuente: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

En relación a la disponibilidad de información que permita desempeñar el trabajo: el 68% contestó en desacuerdo, el 26% indiferente, el 6% de acuerdo, el 0 totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo; acorde al criterio de la mayor parte de miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná no cuentan con información suficiente y oportuna que les permita desarrollar de manera adecuada las actividades correspondientes a su puesto de trabajo, la información se ha convertido en un factor fundamental para mejorar la protección de la integridad de la ciudadanía y sus pertenencias, de ahí la importancia de gestionarla adecuadamente, de lo contrario se generan errores o conflictos que impiden mantener un entorno laboral que favorezca el adecuado cumplimiento de labores.

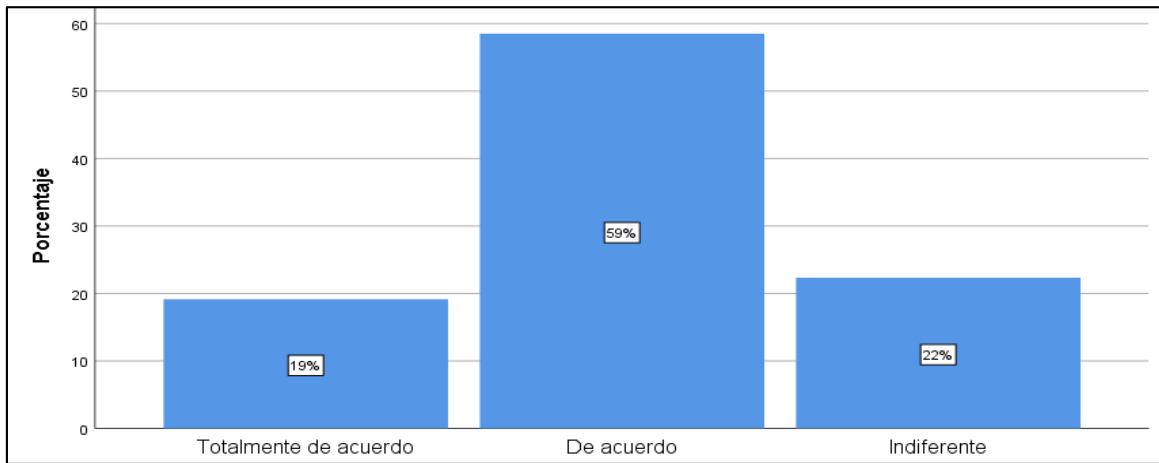
**Pregunta 19.** ¿Ha llegado a sentir molestia o enfado con una persona por no tener claro las actividades que debe desempeñar?

**Tabla 22:** Problemas por desconocimiento de las funciones laborales

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	18	19%	19%	19
Muy bien	55	59%	59%	78
Aceptable	21	22%	22%	100
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 21:** Problemas por desconocimiento de las funciones laborales



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

En la figura se muestran los resultados correspondientes a las sensaciones negativas causadas por el desconocimiento de las actividades a desarrollar: el 59% contestó de acuerdo, el 22% indiferente, el 19% totalmente de acuerdo, 0 en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; tales respuestas revelan que la mayoría de miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná han experimentado molestia o enfado al desarrollar su labor y no tener claro las actividades correspondientes a su cargo, una de las herramientas que resulta de gran utilidad en estas situaciones es el manual de funciones que permite a la Institución comunicar al colaborador de forma detallada las actividades que debe efectuar. El desconocimiento e incertidumbre respecto al quehacer diario, efectivamente supone una barrera para desempeñarse adecuadamente.

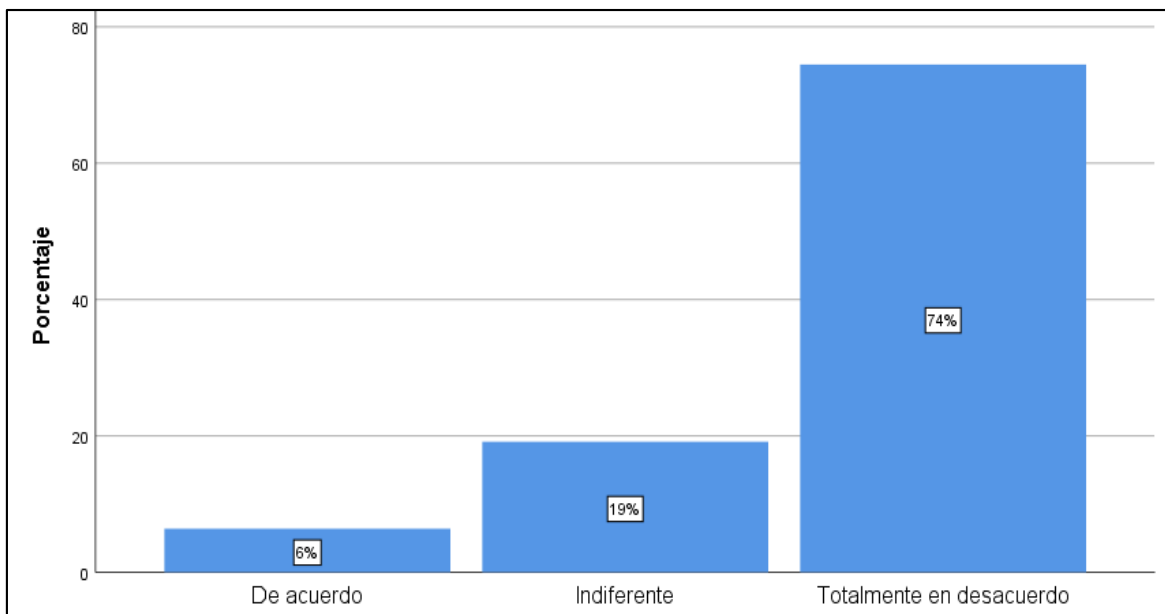
**Pregunta 20.** ¿Las estrategias de control usadas en la Institución son adecuadas?

**Tabla 23:** Estrategias de control

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	6	6%	6%	6
Aceptable	18	19%	19%	26
Regular	0	0	0	0
Deficiente	70	74%	74%	100
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 22:** Estrategias de control



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

La aplicación de encuestas permitió obtener los siguientes resultados en relación a la adecuación de las estrategias de control utilizadas: el 74% contestó totalmente en desacuerdo, el 19% indiferente, el 6% de acuerdo, el 0 totalmente de acuerdo y el 0 en desacuerdo; es decir que en la UPC del cantón La Maná se emplean estrategias que no son adecuadas para desplegar la función de control, que es de suma importancia para el mantener el orden y la seguridad pública, porque permite detectar desviaciones en la ejecución de las actividades y establecer medidas correctivas de manera oportuna. Se revela inconformidad por la forma en que se ejerce control sobre los servidores policiales, se considera que no se mantiene transparencia.

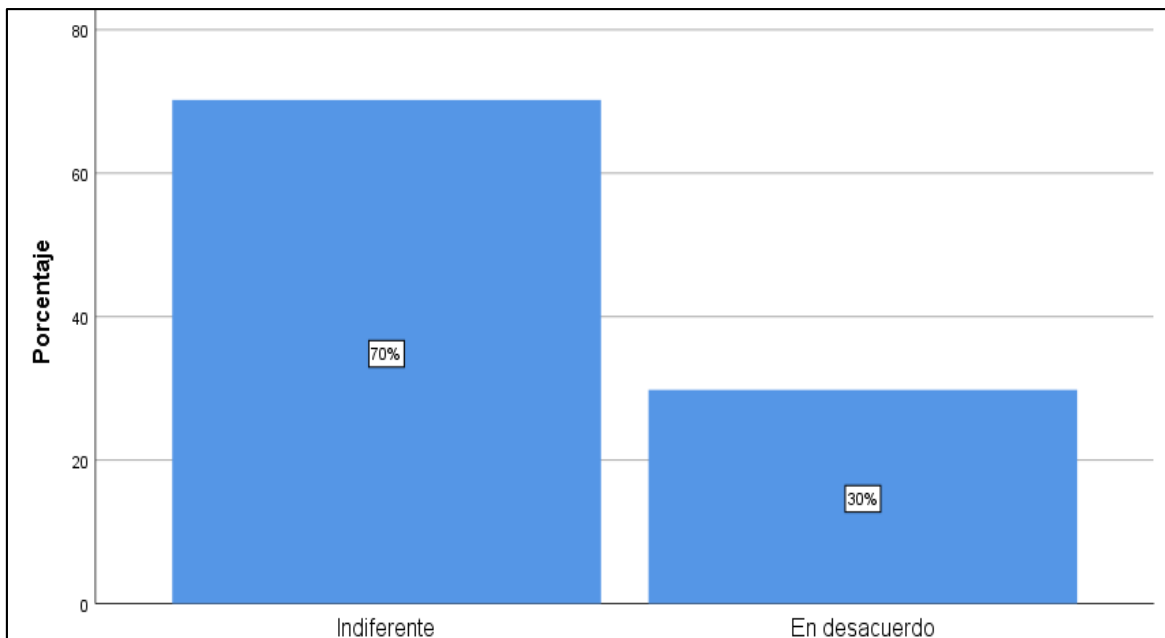
**Pregunta 21.** ¿El Jefe o responsable de la unidad inspecciona eficazmente el desarrollo de las actividades?

**Tabla 24:** *Inspección eficaz del inmediato superior*

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	0	0	0	0
Aceptable	66	70%	70%	70
Regular	28	30%	30%	100
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 23:** *Inspección eficaz del inmediato superior*



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

Según los resultados obtenidos en las encuestas: el 70% contestó indiferente, el 30% en desacuerdo, 0 totalmente de acuerdo, de acuerdo y totalmente en desacuerdo; de lo anterior sobresale que el Jefe o responsable de la UPC del cantón La Maná no está ejerciendo el proceso de inspección de forma eficaz, el cual es importante porque a través de verificaciones a las actividades efectuadas ayuda a prevenir la ocurrencia de situaciones que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales a corto y largo plazo. La supervisión que se ejerce sobre los servidores medianamente contribuye al cumplimiento de objetivos institucionales.

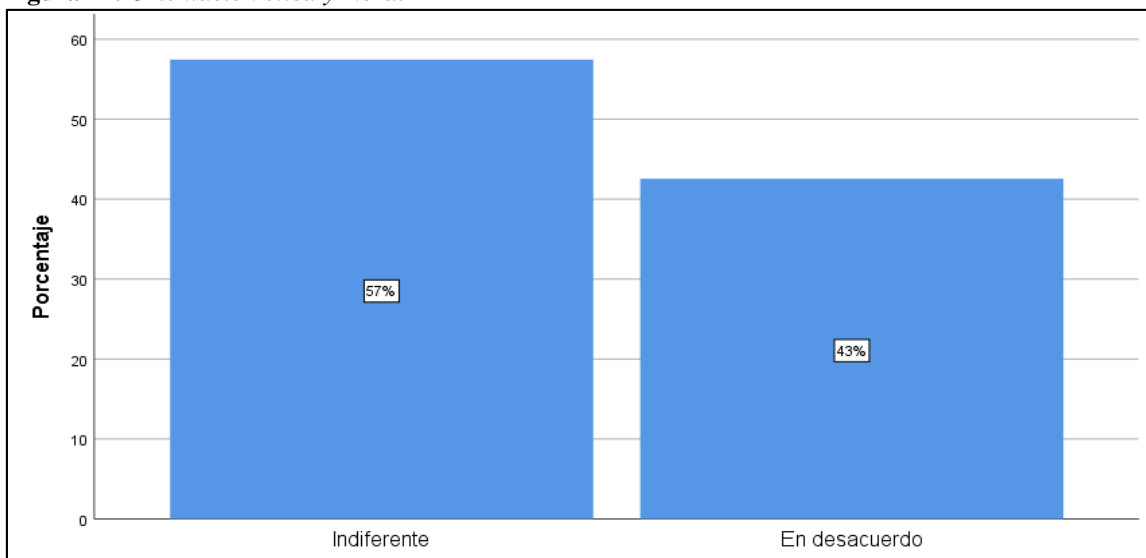
**Pregunta 22.** ¿Cuenta con las orientaciones, ética y moral para el desarrollo de sus actividades?

**Tabla 25:** Orientación ética y moral

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	0	0	0	0
Aceptable	54	57%	57%	57
Regular	40	43%	43%	100
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 24:** Orientación ética y moral



Fuente: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

Frente a esta interrogante los encuestados contestaron de la siguiente forma: el 57% indiferente, el 43% en desacuerdo, el 0 totalmente de acuerdo, de acuerdo y totalmente en desacuerdo; de los resultados se extrae que sobresale la proporción de miembros del personal del servicio policial del cantón La Maná que aseguran no contar con las pautas u orientaciones éticas y morales para el desarrollo de sus actividades laborales, en este sentido, se remarca la importancia de la formación del personal desde una perspectiva integral que contemple la práctica de valores como el respeto, responsabilidad, disciplina, solidaridad, entre otros cuya praxis es fundamental en todo ámbito tanto laboral como personal. La formación ética y moral es fundamental para el ejercicio de cualquier profesión, más aun en los servidores policiales que deben combatir a través de su accionar la delincuencia.

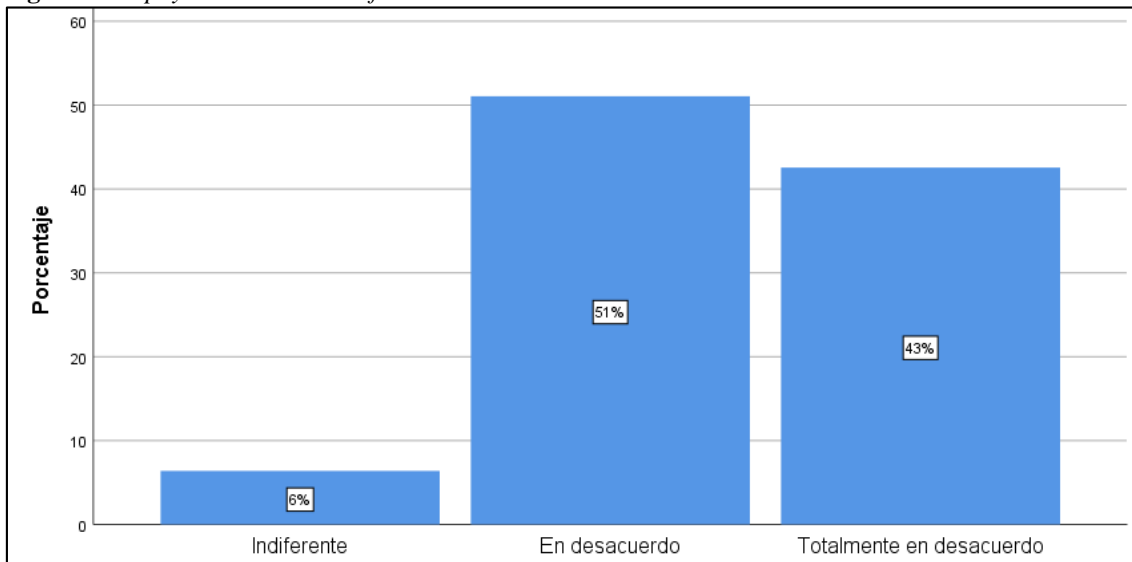
**Pregunta 23.** ¿Ha sentido apoyo cuando mantuvo dificultades en el momento de realizar el trabajo?

**Tabla 26:** Apoyo en momentos difíciles

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	0	0	0	0
Aceptable	6	6%	6%	6
Regular	48	51%	51%	57
Deficiente	40	43%	43%	100
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 25:** Apoyo en momentos difíciles



Fuente: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

Los resultados obtenidos por medio de las encuestas, reflejaron que el 51% contestó en desacuerdo, el 43% totalmente en desacuerdo y el 6% indiferente; es decir que la mayoría de miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná no se sintió apoyado en situaciones de dificultad que acontecieron en el ejercicio de sus labores, en este sentido se remarca que el apoyo entre compañeros y de los inmediatos superiores es mínimo y al constituir un factor determinante en el trabajo puede tener repercusiones poco favorables sobre el ambiente laboral, generando fricciones que a corto o largo plazo, traen consigo un entorno hostil de trabajo.

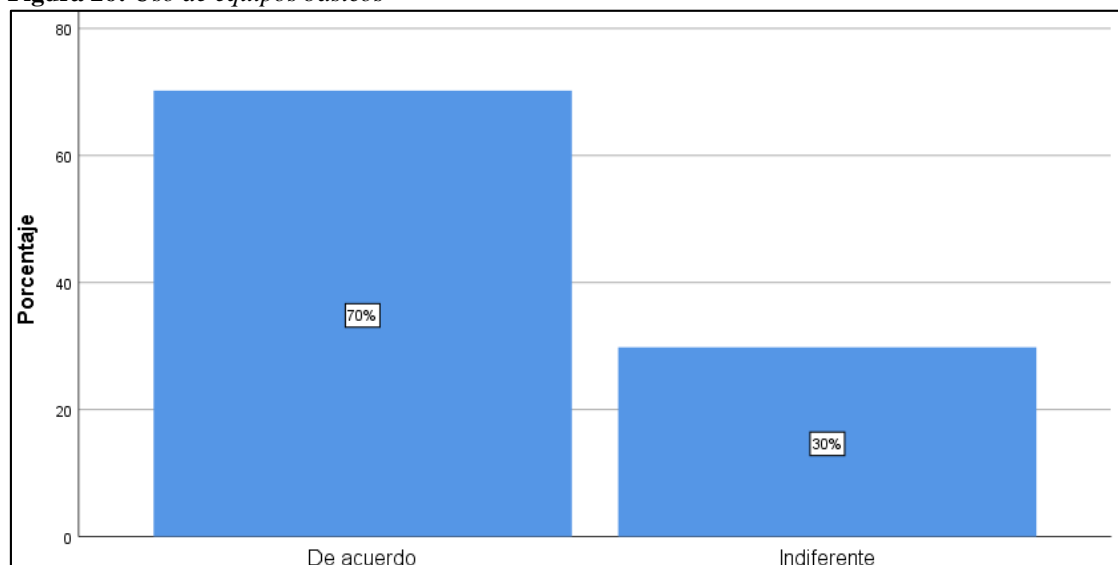
**Pregunta 24.** ¿Utiliza los equipos básicos en dotación designado al momento de realizar el trabajo?

**Tabla 27:** *Uso de equipos básicos*

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	66	70%	70%	70
Aceptable	28	30%	30%	100
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 26:** *Uso de equipos básicos*



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

Los resultados evidenciaron que el 70% contestó de acuerdo, el 30% indiferente, el 0 totalmente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; se puede concluir que existe consciencia sobre la importancia del uso de los equipos básicos, debido a que la mayoría de miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná utilizan estos implementos durante la realización de su trabajo, dichos equipos están diseñados para proteger a los servidores policiales de daños a su integridad física, de ahí la obligatoriedad de su uso. El uso de aquellos implementos puede representar una gran diferencia, representando la vida o muerte de los servidores en ocasiones, este puede ser el caso de los chalecos antibalas, por ello la relevancia de dotar de equipos y recursos al personal.

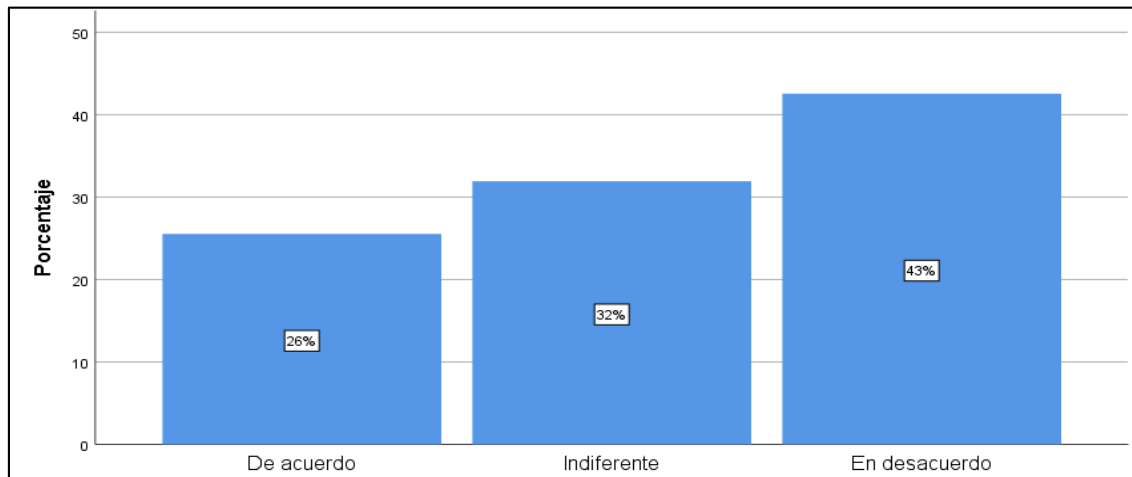
**Pregunta 25.** ¿Las instalaciones de la Unidad como superficie, dotación de mobiliario, etc., facilitan el trabajo y la seguridad ciudadana?

**Tabla 28:** Estado de las instalaciones de la UPC

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	24	26%	26%	26
Aceptable	30	32%	32%	57
Regular	40	43%	43%	100
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 27:** Estado de las instalaciones de la UPC



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

Los resultados de las encuestas permitieron apreciar las percepciones de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná sobre el estado de las instalaciones, del 100% el 43% en desacuerdo, el 32% contestó indiferente, el 26% de acuerdo, el 0 totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo; en consecuencia sobresale que las instalaciones y mobiliario de la Unidad de Policía Comunitaria no presentan condiciones que favorecen el desarrollo de las actividades de los miembros del servicio policial, e impiden que precautelen la seguridad de los ciudadanos y sus pertenencias; es importante que se asigne el presupuesto necesario que las instituciones policiales puedan desempeñarse adecuadamente, sin exponer sus vidas al peligro de la delincuencia.

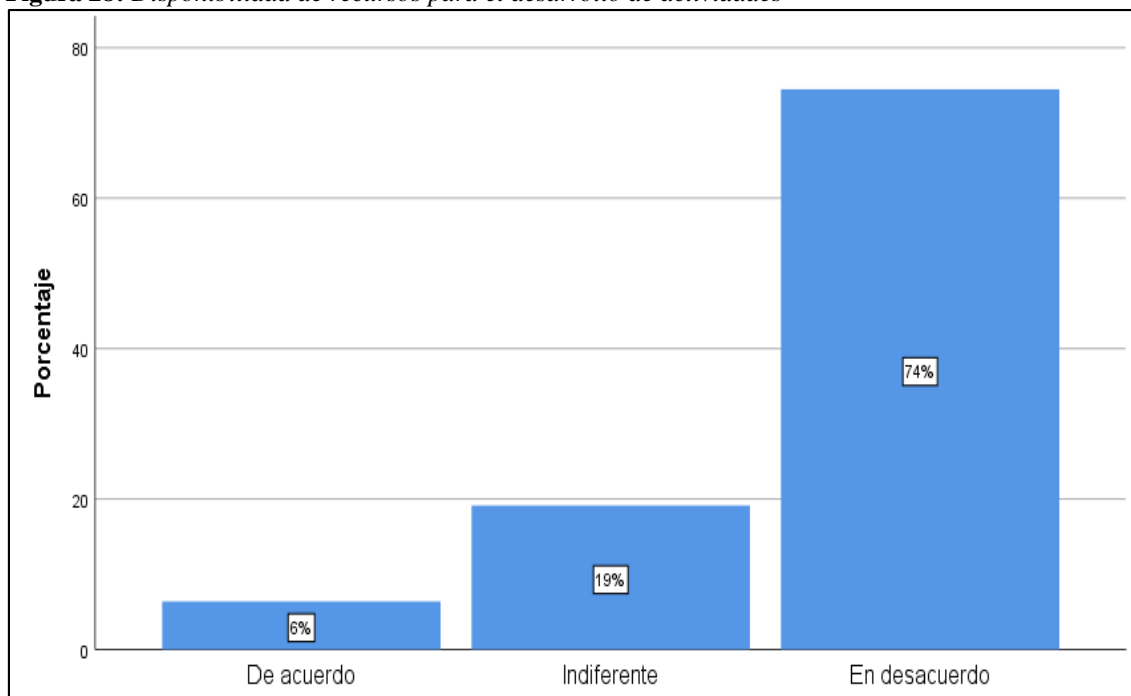
**Pregunta 26.** ¿El espacio físico destinado para su entorno laboral cuenta con todo lo necesario?

**Tabla 29:** Disponibilidad de recursos para el desarrollo de actividades

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	6	6%	6%	6
Aceptable	18	19%	19%	26
Regular	70	74%	74%	100
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 28:** Disponibilidad de recursos para el desarrollo de actividades



Fuente: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

En la figura actual se pudo visualizar los siguientes resultados: el 74% contestó totalmente en desacuerdo frente a la afirmación de que el espacio o entorno de trabajo cuenta con lo necesario para desempeñar sus labores, el 19% indiferente, el 6% de acuerdo, 0 totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo; es decir que no se proporcionan los recursos que los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná requieren para cumplir con su labor de precautelar por la seguridad de la ciudadanía, no se ha reparado en la importante función que desempeñan los servidores policiales.

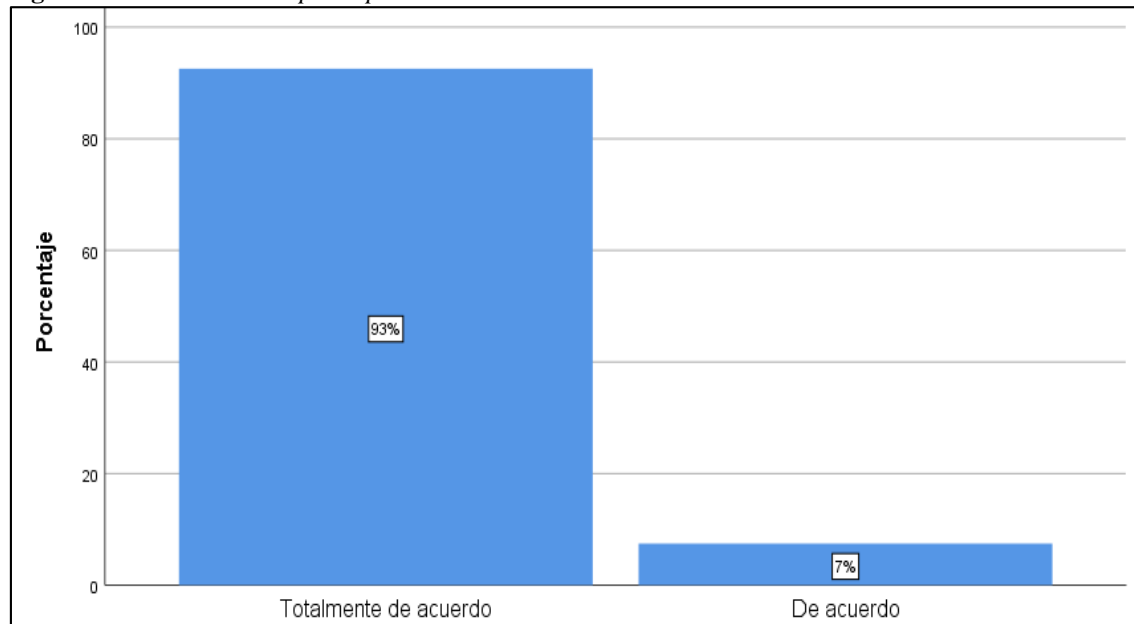
**Pregunta 27** ¿La mayor parte en su jornada laboral al aire libre, (sol, lluvia), le ha ocasionado molestias?

**Tabla 30:** *Inconvenientes por exposición a condiciones ambientales*

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	87	93%	93%	93
Muy bien	7	7%	7%	100
Aceptable	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 29:** *Inconvenientes por exposición a condiciones ambientales*



Fuente: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

Los resultados de las encuestas permitieron obtener los siguientes valores porcentuales respecto a los efectos adversos de la exposición del personal a fenómenos ambientales: el 93% contestó totalmente de acuerdo, el 7% de acuerdo, el 0 indiferente, muy en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; de la información anterior se evidencia que efectivamente la exposición reiterada de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná a condiciones ambientales como la lluvia o sol fue causal de molestias en su salud, al respecto se menciona la relevancia de utilizar la indumentaria adecuada y el equipo de protección correspondiente para evitar en la medida de los posible consecuencias negativas sobre la salud.

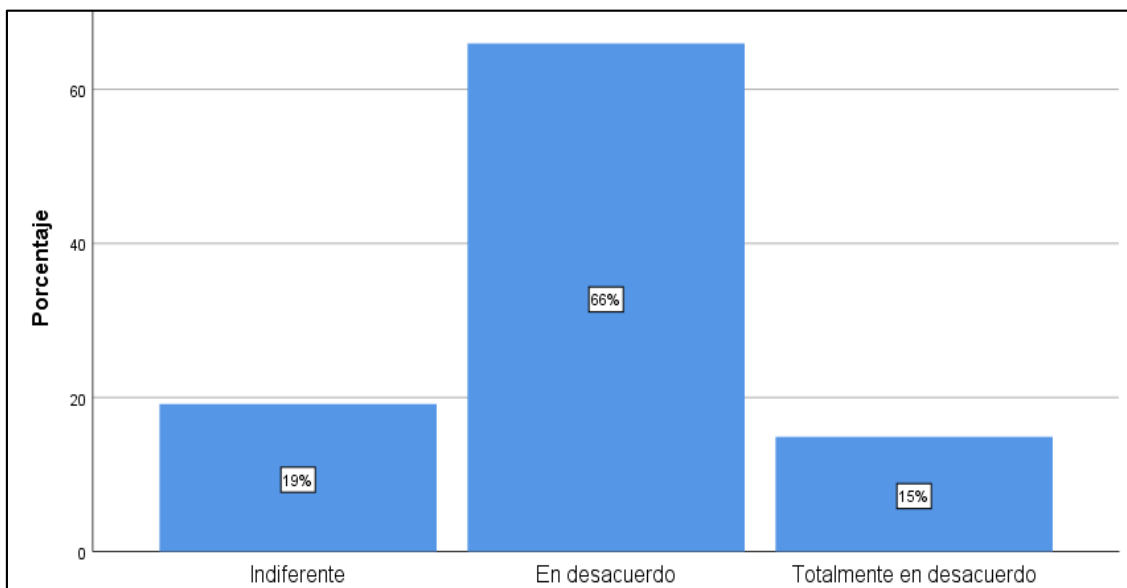
**Pregunta 28.** ¿La remuneración que usted percibe genera un estímulo para motivarse?

**Tabla 31:** Remuneración como factor motivacional

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	0	0	0	0
Aceptable	18	19%	19%	19
Regular	62	66%	66%	85
Deficiente	14	15%	15%	100
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 30:** Remuneración como factor motivacional



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

Se observa los siguientes resultados sobre el salario como factor motivacional: el 66% contestó en desacuerdo, el 19% indiferente, el 15% totalmente en desacuerdo, el 0 totalmente de acuerdo y de acuerdo; de lo anterior sobresale que la remuneración percibida actualmente por los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná no representa un factor motivacional, en aquel contexto se aclara que la remuneración de los servidores públicos es dispuesta por el Ministerio de Relaciones Laborales, que es el organismo rector en dicha materia Ley Orgánica de Servicio Público, en este sentido todo colaborador del sector público o privado desarrolla un trabajo con el fin de percibir un beneficio, el cual debe ser equilibrado en función de la carga física y mental atribuida.

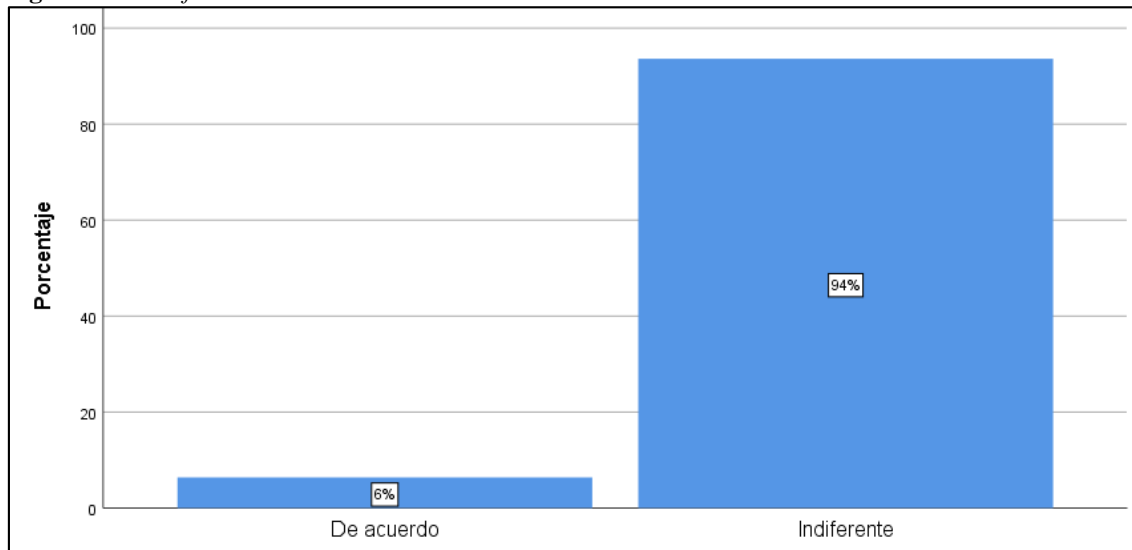
**Pregunta 29.** ¿Los beneficios salariales son acordes a la actividad que desempeñe el servidor policial?

**Tabla 32:** *Beneficios salariales*

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	6	6%	6%	6
Aceptable	88	94%	94%	100
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 31:** *Beneficios salariales*



Obtenido de: Investigación de campo

### **Observaciones y criterios:**

Los encuestados respondieron: el 94% indiferente, el 6% de acuerdo, 0 totalmente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; según el criterio de la mayoría de miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná los beneficios salariales no son definidos en función de las actividades que desempeña el servidor policial, esta situación genera inconformidad entre los servidores policiales. La Ley Orgánica de Servicio Público en el artículo 104 menciona que los beneficios salariales serán establecidos sobre la base de un sistema que garantice el principio de la remuneración de los servidores públicos en proporcionalidad a sus funciones y eficiencia Ley Orgánica de Servicio Público, se reitera cierta inconformidad entre los servidores policiales, considerando poco valorado su esfuerzo.

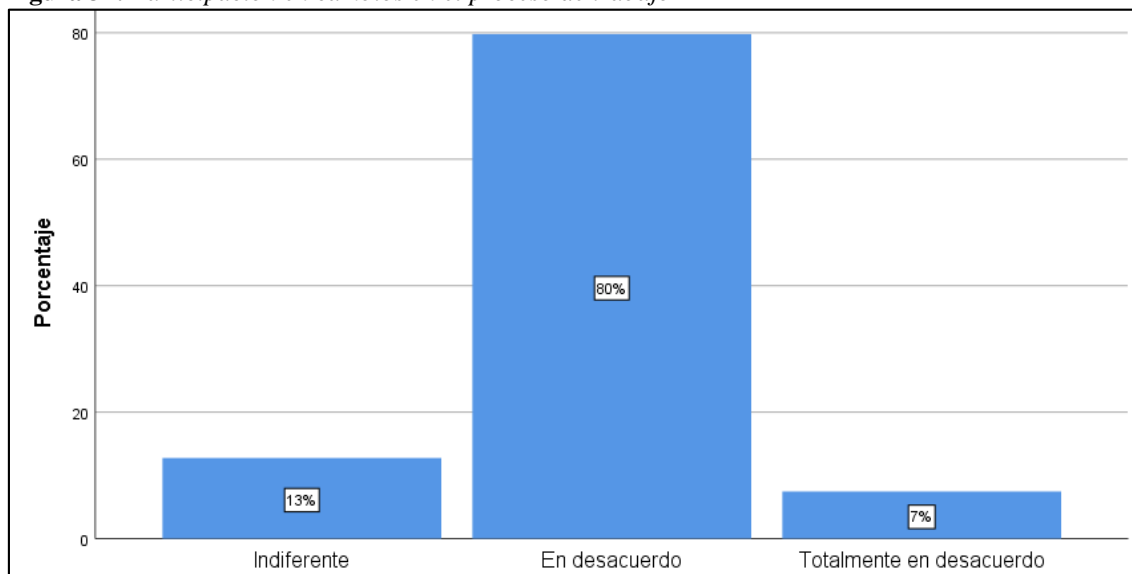
**Pregunta 30.** ¿Participa objetivamente al momento de hacer cambios en el proceso de trabajo?

**Tabla 33:** Participación en cambios en el proceso de trabajo

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	0	0%	0%	0
Aceptable	12	13%	13%	13
Regular	75	80%	80%	97
Deficiente	7	7%	7%	100
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 32:** Participación en cambios en el proceso de trabajo



Obtenido de: Investigación de campo

**Observaciones y criterios:**

Se obtuvo los siguientes resultados mediante la aplicación de la técnica de encuesta: el 80% contestó en desacuerdo frente a la afirmación de participación objetiva en la realización de cambios en el proceso de trabajo, el 13% indiferente, el 7% totalmente en desacuerdo, 0 de acuerdo y totalmente de acuerdo; por tanto se evidencia que en la Institución existe un bajo nivel de participación del personal al introducir cambios sobre el trabajo, en este devenir la experiencia y conocimientos del servidor policial es fundamental para mejorar aspectos relacionados a su cargo que permitan incrementar la eficiencia en su rendimiento laboral, al hacerlos partícipes se incrementa el nivel de autonomía y compromiso del personal hacia la Institución.

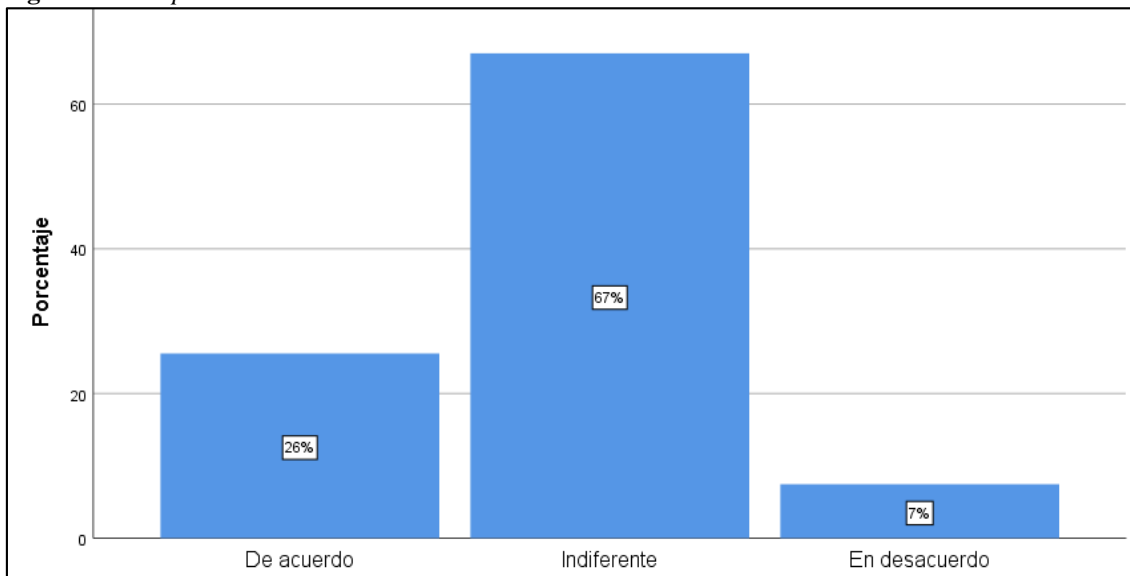
**Pregunta 31.** ¿Se adapta a los cambios que requiere la institución?

**Tabla 34:** Adaptación a cambios institucionales

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	24	26%	26%	26
Aceptable	63	67%	67%	93
Regular	7	7%	7%	100
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 33:** Adaptación a cambios institucionales



Obtenido de: Investigación de campo

**Observaciones y criterios:**

En la figura se muestran los resultados correspondientes a la adaptación a los cambios que requiere la Institución: el 67% se mostró indiferente, el 26% de acuerdo, el 7% en desacuerdo, 0 totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo; de lo anterior se denota que la mayoría de miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná muestran una actitud medianamente dispuesta a los cambios que requiere la Institución, la aceptación y adaptación al cambio de todo el grupo humano de la Institución es trascendental para lograr transformaciones en el entorno de trabajo que beneficien el desarrollo institucional. Es importante que los cambios realizados sean en beneficio de la Institución y el servicio que ofrecen, de otro modo solamente se produce desaprobación entre los servidores policiales.

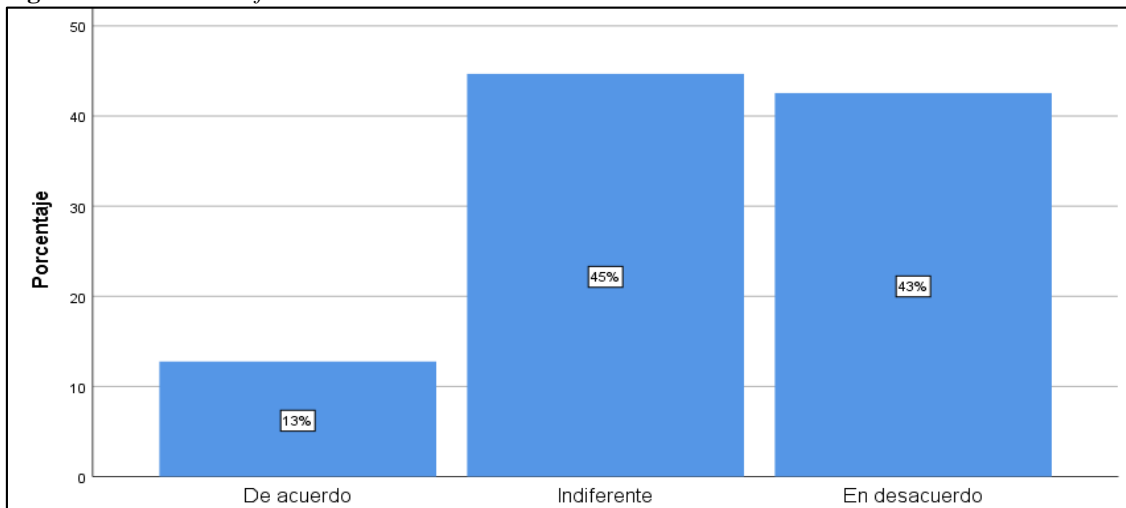
**Pregunta 32.** ¿Usted demuestra resistencia cuando existe cambios en las actividades que desarrolla?

**Tabla 35:** Resistencia frente a cambios

Parámetro	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	12	13%	13%	13
Aceptable	42	45%	45%	57
Regular	40	43%	43%	100
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 34:** Resistencia frente a cambios



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

De los resultados de las encuestas fue posible extraer los siguientes valores porcentuales: el 45% señaló estar en desacuerdo frente a la noción de presentar resistencia a los cambios en las actividades correspondientes a su cargo, el 43% está en desacuerdo, el 13% de acuerdo, 0 totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo; se denota que la mayor parte de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná tienen una buena actitud y disposición frente a los cambios, reconociendo que cambiar es una oportunidad para mejorar la forma en que efectúan sus actividades y los resultados que se alcanzan de forma individual como en conjunto.

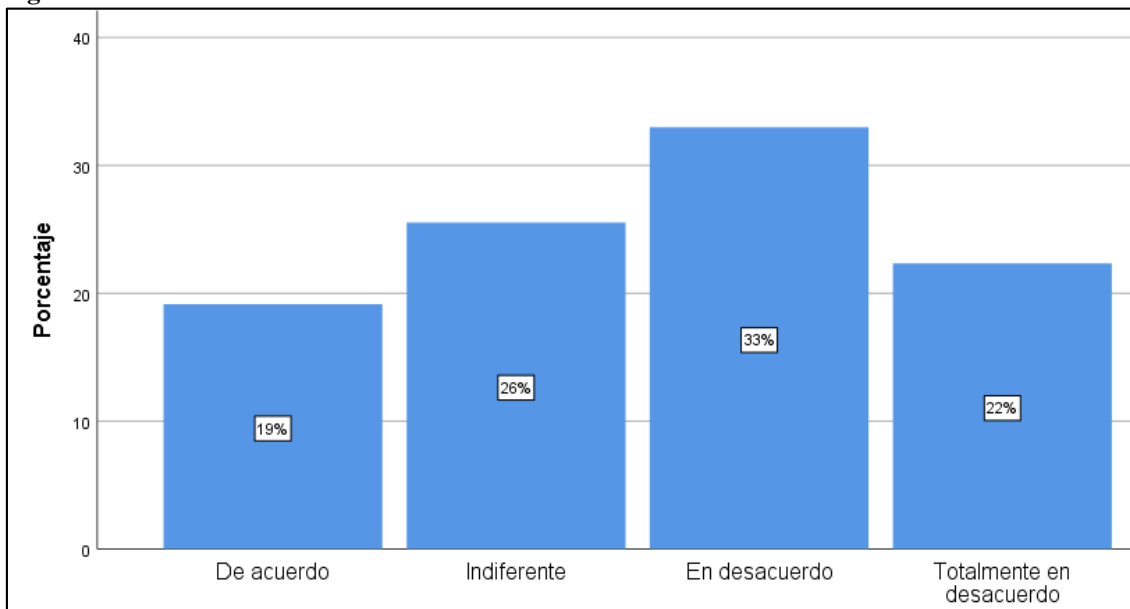
**Pregunta 33.** ¿Ha recibido alguna motivación por realizar su trabajo de forma eficaz y eficiente?

**Tabla 36:** Motivación laboral

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	18	19%	19%	19
Aceptable	24	26%	26%	45
Regular	31	33%	33%	78
Deficiente	21	22%	22%	100
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 35:** Motivación laboral



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

La información contenida revela que el 33% de los encuestados contestó en desacuerdo en relación a haber recibido algún tipo de motivación para realizar su trabajo de forma eficaz y eficiente, el 26% indiferente, el 22% totalmente en desacuerdo, el 19% de acuerdo y 0 totalmente de acuerdo; acorde a la mayoría de miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná no se han recibido alguna motivación en su trabajo, este aspecto puede incidir negativamente sobre el desempeño de los servidores policiales ya que no sienten el impulso por mejorar sus actividades de forma eficaz y eficiente.

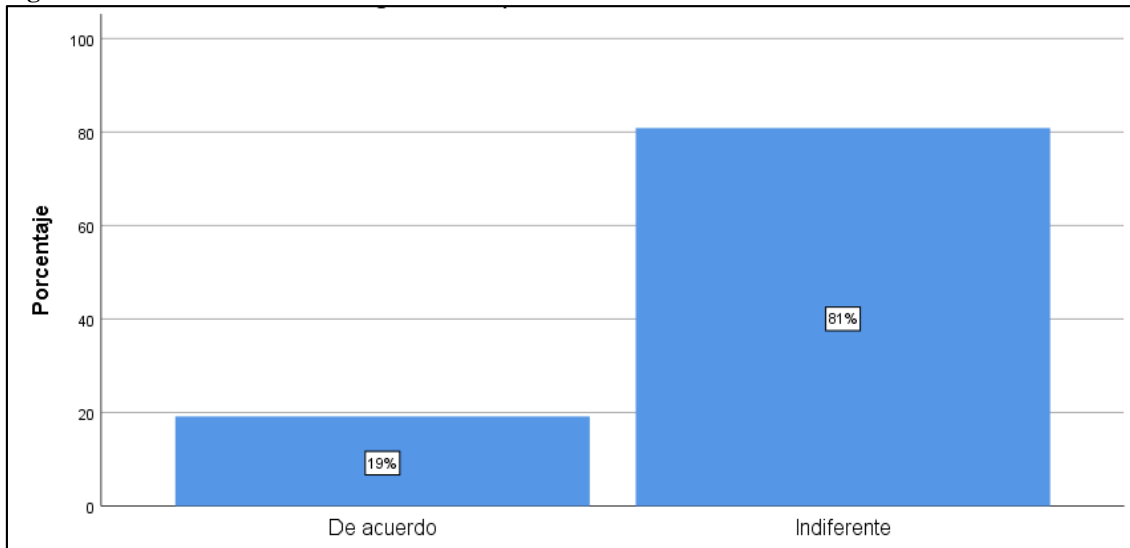
**Pregunta 34.** ¿El reconocimiento recibido por el cumplimiento de sus funciones en la Institución es un determinante para generar compromiso con la institución?

**Tabla 37:** Reconocimientos recibidos

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	18	19%	19%	19
Aceptable	76	81%	81%	100
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 36:** Reconocimientos recibidos



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

Se resalta los siguientes valores porcentuales: el 81% del 100% que corresponde a 94 servidores policiales, contestó indiferente en relación a la importancia de los reconocimientos entregados por la Institución, el 19% de acuerdo, el 0 totalmente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; acorde a la mayor parte de miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná los reconocimientos por el cumplimiento de las funciones laborales no es un factor determinante para generar compromiso. En este contexto la correspondiente ley no contempla los incentivos de manera formal. Ley Orgánica de Servicio Público.

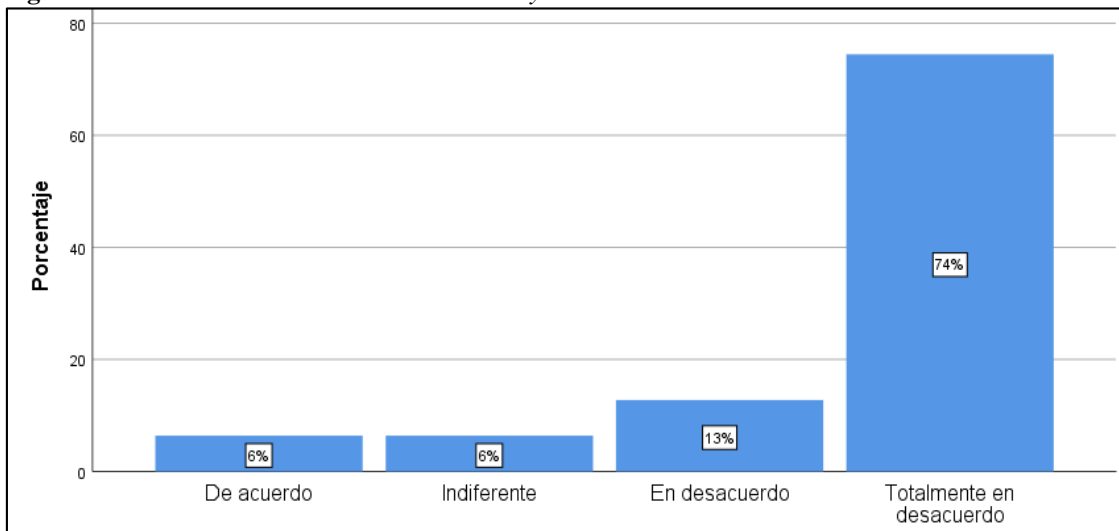
**Pregunta 35.** ¿La toma de decisiones que se generan en la alta dirección, son las adecuadas en el desarrollo y crecimiento institucional?

**Tabla 38:** Toma de decisiones sobre desarrollo y crecimiento institucional

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	6	6%	6%	6
Aceptable	6	6%	6%	13
Regular	12	13%	13%	26
Deficiente	70	74%	74%	100
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 37:** Toma de decisiones sobre desarrollo y crecimiento institucional



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

La aplicación de la técnica de encuesta a los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná se obtuvo los siguientes resultados: el 74% contestó totalmente en desacuerdo respecto a la toma de decisiones tomadas por la alta dirección sobre el desarrollo y crecimiento institucional, el 13% en desacuerdo, el 6% de acuerdo, el 6% indiferente y 0 totalmente de acuerdo; de lo expuesto sobresale que la mayoría de servidores policiales consideran poco óptima la toma de decisiones, puesto que no contribuye al desarrollo y crecimiento de la Institución policial.

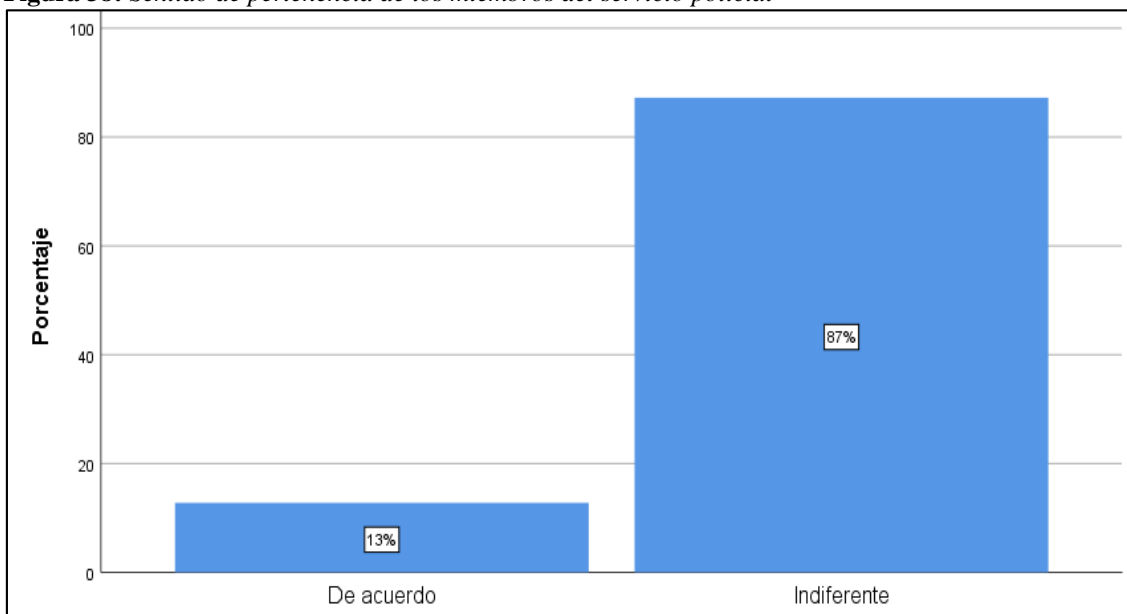
**Pregunta 36. ¿Se siente coparticipe de los éxitos y fracasos del área o unidad de trabajo?**

**Tabla 39:** Sentido de pertenencia de los miembros del servicio policial

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	12	13%	13%	13
Aceptable	82	87%	87%	100
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 38:** Sentido de pertenencia de los miembros del servicio policial



Obtenido de: Investigación de campo

**Observaciones y criterios:**

En base a la aplicación de las encuestas a los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, se obtuvo los siguientes resultados: 87% de los encuestados respondió indiferente en relación al sentido de coparticipación de los éxitos y fracasos del área o unidad de trabajo, el 13% de acuerdo, el 0 totalmente de acuerdo, el 0 en desacuerdo y el 0 totalmente en desacuerdo; es decir que el sentido de pertenencia de la mayor parte de personal consultado es bajo, mismo que se relaciona con la sensación de formar parte de algo y la identificación con los valores institucionales y los objetivos que persigue dicha institución.

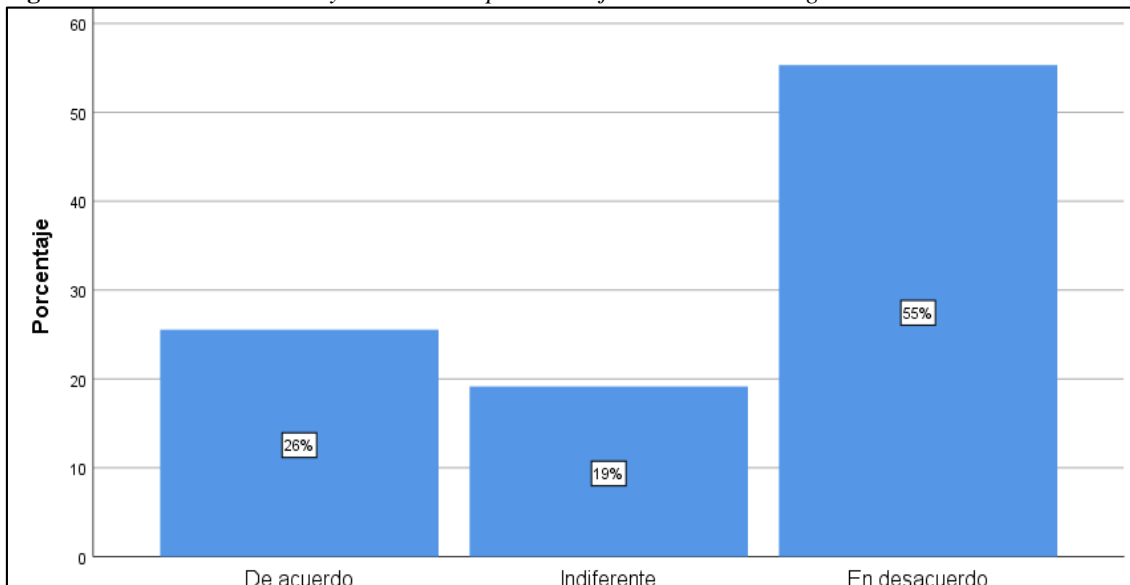
**Preguntas 37.** ¿Se considera las ideas o comentarios para el desarrollo y mejoramiento de la seguridad ciudadana?

**Tabla 40:** *Inclusión de ideas y comentarios para el mejoramiento de la seguridad ciudadana*

Parámetros	Cantidad	%	% válido	% acum.
Excelente	0	0	0	0
Muy bien	24	26%	26%	26
Aceptable	18	19%	19%	45
Regular	52	55%	55%	100
Deficiente	0	0	0	0
<b>Sumatoria</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Obtenido de: Investigación de campo

**Figura 39:** *Inclusión de ideas y comentarios para el mejoramiento de la seguridad ciudadana*



Obtenido de: Investigación de campo

### Observaciones y criterios:

El 55% de los encuestados contestó en desacuerdo sobre la consideración de las ideas o comentarios para el desarrollo y mejoramiento de la seguridad ciudadana, el 26% de acuerdo, el 19% indiferente, 0 totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo; de los resultados presentados se revela que en el UPC del cantón La Maná escasamente se toma en consideración los puntos de vista de los miembros del servicio policial, este aspecto refleja desinterés de la Institución por los servidores policiales y al mismo tiempo desconoce el aporte que podrían brindar para el mejoramiento de la seguridad de la ciudadanía.

## **11.2. Conclusiones y recomendaciones de las encuestas**

### **11.2.1. Conclusiones**

Las actividades que realizan los servidores policiales no ocasionan un buen rendimiento, existe incertidumbre de no saber si vuelven a sus hogares, exposición continua a presión en el desarrollo de las labores, las actividades realizadas como mantenerse de pie o levantar carga pesada afectaron la salud de los servidores policiales, el esfuerzo físico que realizan para el cumplimiento de las tareas han incidido en la afectación a la salud de los miembros policiales de la unidad de policía comunitaria, las posturas que mantienen los servidores policiales de la unidad de policía comunitaria al realizar sus labores no suponen molestia.

Las tareas asignadas a los miembros de la UPC son medianamente acordes los objetivos, se denota baja participación de los servidores policiales al hacer cambios en el proceso de trabajo, indiferencia frente a la adaptación a los cambios que requiere la institución para mejorar el servicio de seguridad que brindan a la comunidad, el reconocimiento recibido por el cumplimiento de sus funciones en la Institución no es determinante para generar compromiso, la toma de decisiones de la alta dirección, no son las más adecuadas para propiciar el desarrollo y crecimiento institucional de la UPC y no se sienten coparticipes de su unidad de trabajo.

### **11.2.2. Recomendaciones**

Se recomienda que se analice la forma en que se asignan las tareas y se ejerce la supervisión sobre los servidores de la Unidad de Policía Comunitaria, en vista que existen diversas falencias sobre los factores que componen la variable carga de trabajo, dicha situación a mediano o largo plazo podría conducir a efectos negativos que afectan el bienestar del Talento Humano de esta noble institución.

Es recomendable que se considere involucrar a los servidores policiales en la toma de decisiones concernientes a su cargo de trabajo, fomentar dicha participación denotando un interés genuino de parte de la institución por todo su Talento Humano, por contribuir realmente a la satisfacción laboral, denotándolo a través de iniciativas como capacitaciones, reconocimientos, entre otros que permitan consolidar un mejor ambiente de trabajo.

### 11.3. Aspectos positivos y negativos de los resultados de las encuestas

A continuación, se resaltan los aspectos positivos y negativos detectados a través de la aplicación de encuestas:

**Tabla 41:** *Resumen de los resultados de las encuestas aplicadas a los servidores policiales*

- Las actividades que realizan los servidores policiales no ocasionan un buen rendimiento.
- Incertidumbre de no saber si vuelven a sus hogares y exposición continua a presión en el desarrollo de las labores.
- Las actividades realizadas como mantenerse de pie o levantar carga pesada afectaron la salud de los servidores policiales.
- El esfuerzo físico que realizan para el cumplimiento de las tareas han incidido en la afectación a la salud de los miembros policiales de la Unidad de Policía Comunitaria.
- Las posturas que mantienen los servidores policiales de la Unidad de Policía Comunitaria al realizar sus labores no suponen molestia.
- Los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná realizan las actividades en función de los objetivos institucionales.
- El trabajo demanda a los servidores policiales una sobrecarga de horas semanales para cumplir con las actividades asignadas.
- Es poco frecuente que los servidores policiales lleven el trabajo a sus casas por exceso de tareas o actividades.
- En la Unidad de Policía Comunitaria si se cumplen los horarios de trabajo establecidos.
- los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná no cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar las actividades que les corresponden.
- Presencia de desmotivación y desánimo al desarrollar sus actividades laborales y existe apoyo de parte de la familia y amigos hacia la profesión policial.
- Tensión en el ambiente de trabajo de la UPC del cantón la Maná.
- Los servidores policiales no disponen de los conocimientos necesarios para desempeñar sus labores.

- Sensaciones de molestia o enfado por no tener claro las actividades a realizar en el ejercicio de sus funciones.
- Inconformidad de los servidores policiales respecto a las estrategias de control utilizadas en la UPC del cantón La Maná puesto que consideran que no son adecuadas.
- La inspección desarrollada por el Jefe o responsable de la UPC no es eficaz, existen ciertas deficiencias.
- Indiferencia respecto a las orientaciones éticas y morales para el desarrollo de las actividades correspondientes a su cargo.
- Los servidores policiales no sintieron el apoyo de la Institución cuando atravesaron dificultades mientras desarrollaban actividades pertinentes a su trabajo.
- Cumplimiento del uso de los equipos básicos designados al efectuar las labores.
- Las instalaciones de la Unidad de Policía Comunitaria del cantón La Maná no cuenta con superficie, mobiliario, entre otros recursos que faciliten el trabajo.
- El espacio físico destinado para su entorno laboral no cuenta con todo lo necesario, hace falta recursos.
- Los servidores policiales experimentaron molestias por pasar la mayor parte en su jornada laboral al aire libre, y expuesto a sol o lluvia.
- Existencia insatisfacción de los servidores policiales respecto a la remuneración porque no les genera un estímulo para motivarse a desarrollar de mejor manera sus actividades laborales.
- Indiferencia frente a la adaptación a los cambios que requiere la institución para mejorar el servicio de seguridad que brindan a la comunidad.
- El reconocimiento recibido por el cumplimiento de sus funciones en la Institución no es determinante para generar compromiso.
- La toma de decisiones que se generan en la alta dirección, no son las más adecuadas para propiciar el desarrollo y crecimiento institucional de la UPC.
- Los servidores policiales de la UPC no se siente coparticipes de los éxitos y fracasos del área o unidad de trabajo.

## **12. Validación de la hipótesis**

### **12.1. Planteamiento de hipótesis**

Una hipótesis de acuerdo a Hernández y Espinoza (2018) es una guía específica de lo que se está investigando, aquello que el investigador está buscando y que será el nuevo conocimiento o también todo aquello que una vez concluido el estudio se podrá probar.

#### **Hipótesis nula:**

Ho: La carga de trabajo no incide en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná.

#### **Hipótesis alternativa:**

Ha: La carga de trabajo incide en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC.

### **12.2. Nivel de significación**

Para llevar adelante la verificación de la hipótesis se consideró idóneo acoger un parámetro de significancia de 0.05. En este sentido se remarca que valores más elevados resultan menos favorecedores para el análisis o estudio.

### **12.3. Variables de estudio**

- Carga de trabajo
- Satisfacción laboral

## 12.4. Selección de modelo

Para la selección del modelo estadístico (supuesto) fue necesario adoptar un mecanismo estadístico, que permitiera conocer si la muestra era normal, se empleó el software estadístico IBM SPSS 25. Se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 42:** Prueba de normalidad

Dimensiones	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Sig.
Demanda mental	0,257	94	0,000
Demanda física	0,215	94	0,000
Nivel de esfuerzo	0,205	94	0,000
Rendimiento laboral	0,179	94	0,000
Frustración	0,241	94	0,000
Supervisión	0,199	94	0,000
Condición física de trabajo	0,266	94	0,000
Beneficio salarial	0,367	94	0,000
Percepción del trabajo	0,228	94	0,000
Reconocimiento personal	0,225	94	0,000
Participación en toma de decisiones	0,302	94	0,000

Fuente: Elaboración propia

Una vez realizados los correspondientes cálculos para determinar si la muestra presenta una distribución normal, se considera de acuerdo a Flores y Flores (2021) el siguiente criterio:

- Si los valores de significancia son  $>$  a 0.05 la distribución es normal
- Si los valores de significancia son  $<$  a 0.05 la distribución no es normal

En síntesis, se pudo apreciar que todos los datos correspondientes a los factores de carga de trabajo y satisfacción laboral presentan valores de significancia menores a 0.05, llegando a

concluir que la distribución no es normal, razón por la cual se considera aplicar una prueba no paramétrica que es el caso del Rho de Spearman.

### 12.5. Cálculo del modelo estadístico

Según Restrepo (2007) el coeficiente de correlación denominado Rho de Spearman comprende una modalidad de verificación de naturaleza no paramétrica, utilizada dentro del campo estadístico en aquellos casos que la muestra no tiene el atributo de normalidad (Mondragón, 2014). Por lo tanto, los supuestos o condiciones del modelo Rho de Spearman son:

- La muestra objeto de análisis debe ser mayor a 50.
- La población o muestra no debe presentar una distribución normal.
- Al menos una de las variables de estudio es de naturaleza métrica u ordinal.
- La investigación debe presentar un enfoque cuantitativo.

#### 12.5.1. Interpretación del resultado del coeficiente Rho de Spearman

De acuerdo a Quero (2010) la fórmula para el cálculo del coeficiente Rho de Spearman es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$r_s$  = Rho de Spearman

n=número de puntos de datos de las dos variables

n=número de puntos de datos de las dos variables elevado al cuadrado

$d_i$ = diferencia del rango del elemento n

El coeficiente de correlación Rho de Spearman presentan las siguientes características:

- Los valores pueden ir de -1.0 a +1.0 pasando por cero.
- A mayor valor absoluto de la rho de Spearman, habrá mayor estrechez del ajuste de las coordenadas X, Y alrededor de la línea de regresión.

- Cuando la línea de regresión se inclina hacia arriba, se tiene una correlación positiva.
- Un incremento en el nivel de las puntuaciones X se relaciona con un incremento de las puntuaciones.
- La rho de Spearman será positiva hasta un valor de +1.0.
- Cuando la línea de regresión se inclina hacia abajo, se tiene una correlación negativa.
- Un incremento en el nivel de las puntuaciones X se relaciona con una disminución de las puntuaciones Y.
- Será negativa hasta un valor de -1.0.
- Cuando la línea de regresión es plana (es decir, no tiene pendiente), no existe correlación y la rho de Spearman = 0.

Para la interpretar los resultados que arroja el coeficiente de correlación Rho de Spearman se considera lo siguiente:

**Tabla 43:** *Coeficiente de correlación*

<b>Relación</b>	<b>Interpretación</b>
1	Relación positiva perfecta
0,75	Relación positiva fuerte
0,50	Relación positiva moderada
0,25	Relación positiva moderada
0,00	Inexistencia de relación
-0,25	Relación negativa débil
-0,50	Relación negativa moderada
-0,75	Relación negativa fuerte
-1	Correlación negativa perfecta

Fuente: Martínez et al. (2009)

Después de observar los resultados de la prueba de normalidad y la revisión literaria de los supuestos correspondientes a los modelos estadísticos (R de R de Pearson y Rho Spearman) se

determina que el presente estudio cumple con las condiciones establecidas para utilizar el coeficiente Rho de Spearman.

Se procedió a realizar el cálculo de la correlación utilizando el programa IBM SPSS 25:

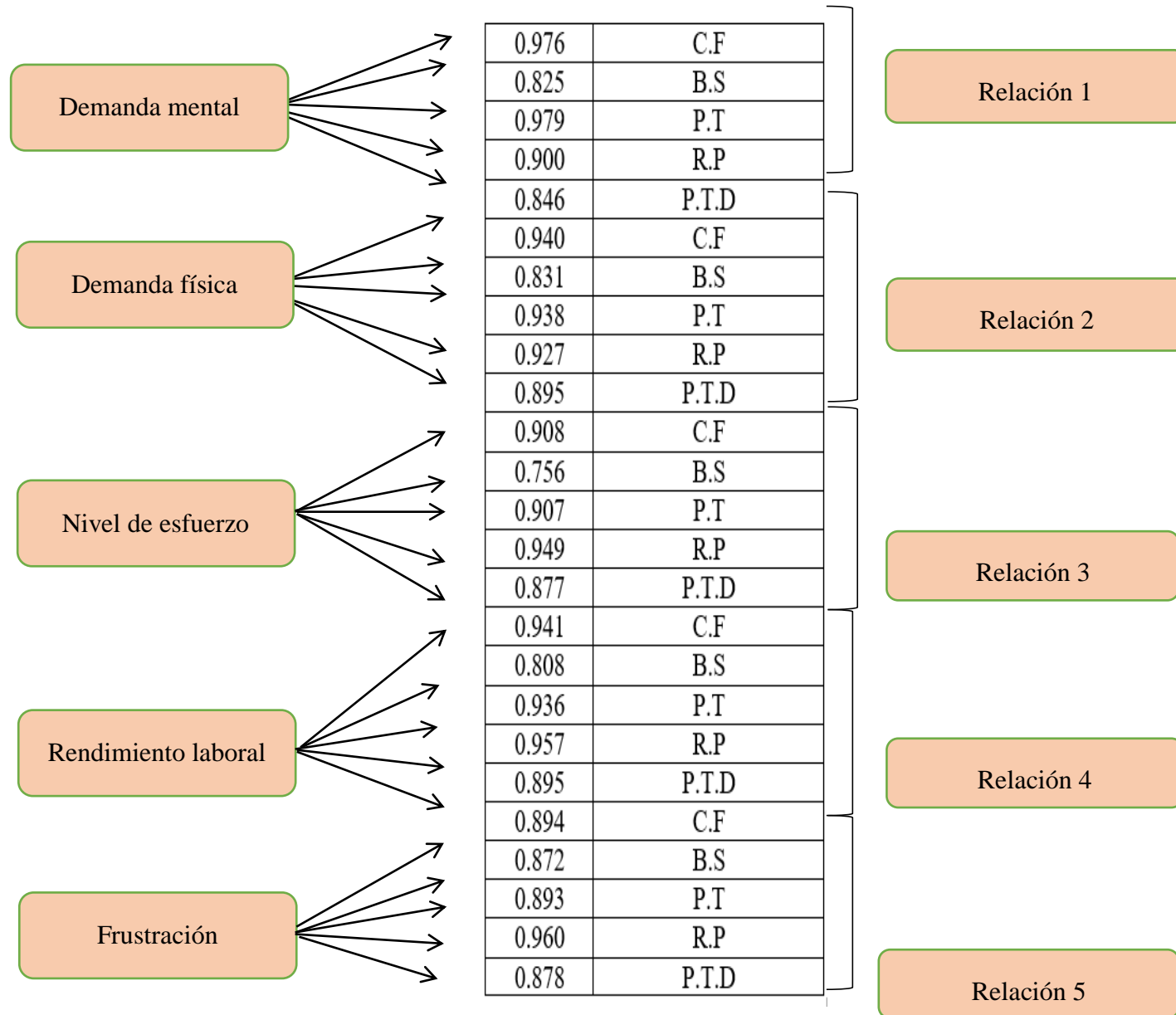
A continuación, se relacionan los factores de la carga de trabajo y la satisfacción laboral de forma gráfica:

**Tabla 44:** *Correlaciones por factores*

		Correlaciones					
	Dimensiones	Condición física de trabajo	Beneficio salarial	Percepción del trabajo	Reconocimiento personal	Participación en toma de decisiones	
Rho de Spearman	Demanda mental	Coeficiente de correlación	,976**	,825**	,979**	,900**	,846**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Demanda física	Coeficiente de correlación	,940**	,831**	,938**	,927**	,895**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Nivel de esfuerzo	Coeficiente de correlación	,908**	,756**	,907**	,949**	,877**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,941**	,808**	,936**	,957**	,895**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Frustración	Coeficiente de correlación	,894**	,872**	,893**	,960**	,878**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Fuente: Elaboración propia

Figura 40: Relaciones



Fuente: Elaboración propia

## 12.6. Análisis y discusión de resultados

De acuerdo a Martínez et al. (2009) el coeficiente de correlación es un estadístico que permite cuantificar la relación existente entre dos variables, expresa en qué medida están relacionadas linealmente, sus valores se encuentran comprendidos en un intervalo de -1 y 1, tal como se muestra en la tabla 43. Posterior a la aplicación del modelo estadístico Rho de Spearman se pudo visualizar que todas las correlaciones existentes entre los factores de las variables cargas de trabajo y satisfacción laboral, son significativas, a continuación, se analiza dichas correlaciones:

**Relación 1:** La demanda mental se encuentra correlacionada con la condición física de los servidores policiales en un 0.976 aquello se designa como correlación positiva fuerte, tal situación se atribuye según el Ministerio de Trabajo (2015) a que las actividades desempeñadas por los servidores policiales presenta requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales, mismos que son necesarios a lo largo de su jornada de trabajo, es decir que se conjugan con las condiciones físicas que contempla el estado de las instalaciones, el mobiliario y el espacio físico de la Unidad de Policía Comunitaria, así como las condiciones ambientales en que se desarrolla el servicio policial.

Se aprecia la conexión con el factor beneficio salarial con un resultado de 0.825 que se designa como correlación positiva fuerte; al respecto Arias et al., (2008) señala que los salarios constituyen una de las principales razones por las cuales una persona presta sus servicios laborales, puesto que permite satisfacer sus necesidades económicas, lo que lleva a afrontar la carga mental del trabajo ejercido. Se observa una correlación positiva fuerte de 0.979 con la percepción del trabajo, se resalta que el elemento humano es fundamental en la institución, y la percepción que tienen los servidores policiales sobre su trabajo tiene que ver con la demanda mental correspondiente al cargo desempeñado e involucra procesos cognitivos, procesamiento de información, aspectos afectivos, intensidad y duración de esfuerzo mental, concentración, atención, memoria, coordinación de ideas aspectos que son necesarios para el buen desempeño del trabajo Arquer (s.f).

También se observa una correlación positiva fuerte con el reconocimiento que puede contribuir a mejorar la relación institución - servidores policiales haciendo que sientan que su trabajo y esfuerzo es valorado, dejando como resultado que experimenten mayor satisfacción y compromiso con la institución, de este modo el rendimiento laboral se ve favorecido sustancialmente (Fuster, 2007). Con el factor participación en la toma de decisiones se estableció una correlación positiva fuerte con un valor de 0.846, dicha relación se sustenta en que la participación del talento humano en los procesos de toma de decisiones y un mayor control sobre los cargos desempeñados son necesarios para contrarrestar efectos negativos que trae consigo la demanda mental (Becerra y Ogando, 2010).

**Relación 2:** Esta relación viene determinada por 0.940 con la condición física de trabajo denominada como positiva fuerte, acorde a Cabrera (2015) el esfuerzo físico que los servidores policiales realizan depende directamente de las instalaciones y espacio físico en que desarrollen su labor. Fue posible observar una incidencia positiva fuerte de 0.831 con el beneficio salarial, así el factor económico juega un papel preponderante en el esfuerzo físico que los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná realiza, de hecho Nazario (2016) añade que el salario es la retribución del trabajo, siendo la demanda física uno de sus componentes.

La relación con la percepción del trabajo se estableció en un 0.938, en este punto Arboleda (2018) señala que la percepción es una sensación o estado emocional acerca del trabajo, al ser positiva sienten que tienen mayor control sobre su vida, lo que deriva en motivación e impulsa a cumplir la demanda física de su trabajo. Se relacionó con el factor reconocimiento personal en forma positiva fuerte reflejado a través de 0.927, acorde a Dimitrova (2017) tales factores se vinculan por tener como tener en común la motivación referida a sentido de pertenencia y desafíos que permitan al talento humano desarrollarse. Finalmente se evidenció una correlación de 0.895 con la participación en toma de decisiones en vista que una mayor participación expresa un mayor grado de interés de la institución, al mismo tiempo que se reconoce su experiencia y conocimientos sobre el cargo ocupado, aspectos primordiales que según Abenoza (2017) se vinculan con la demanda mental.

**Relación 3:** Esta relación está determinada en un 0.908 con la condición física del trabajo, al respecto Coca y Thomas (2017) señalan que el esfuerzo que los servidores policiales realizan depende del sitio y las condiciones físicas en que se encuentren; similar intensidad de

correlación se aprecia con el factor beneficio salarial al presentar un valor de 0.756, según González (2009) dicha asociación se atribuye a que el sueldo correspondiente a un cargo es uno de los principales factores que impulsan al talento humano a desempeñar una labor que represente mayor nivel de esfuerzo, es decir que compense la complejidad adicional.

La conjugación de la percepción del trabajo tuvo una correlación de 0.907, así las percepciones acerca del trabajo definen las actitudes de los servidores policiales y supuesto están implícitas en el esfuerzo que aplican a cada actividad desarrollada (Abrajan et al, 2018). La relación con el reconocimiento personal se caracterizó como positiva fuerte que se corrobora a través de 0.949, de acuerdo a Arias et al, (2008) el reconocimiento personal puede actuar como herramienta de incentivo al talento humano, siendo un medio eficaz para que los servidores policiales se sientan comprometido y se esfuercen aun más en su trabajo; con el factor toma de decisiones se observa una correlación positiva fuerte de 0.877, sobre este vínculo Barrientos (2018) señala que una mayor participación del empleado en las decisiones sobre su cargo, genera compromiso y sentido de pertenencia, lo que conduce a esforzarse para cumplir con los resultados esperados.

**Relación 4:** El factor rendimiento laboral presenta estableció una conexión positiva fuerte de 0.941 con el factor condición física, en este sentido Jiménez y Jiménez (2016) señala que el rendimiento laboral es el resultado de una suma de componentes uno de ellos las condiciones físicas y ambientales del lugar de trabajo. Por su lado los beneficios salariales tuvieron una conexión positiva fuerte de 0.808, acorde a Amorós (2019) dicho resultado está ligado al salario como componente básico del rendimiento laboral, porque implica la retribución por el trabajo realizado. Por su parte, con el factor percepción del trabajo presentó una correlación positiva fuerte de 0.936, dichos factores se vinculan por su capacidad de influir sobre la actitud de los servidores policiales y por supuesto sobre el rendimiento alcanzado en el cargo que desempeñan.

De la misma forma se correlacionó con el reconocimiento personal donde se observa un resultado de 0.957 que establece una relación positiva fuerte, según Bustamante (2020) reconocer el esfuerzo del talento humano permite afianzar el compromiso con los objetivos empresariales, y por ende mejorar el rendimiento laboral. Bajo la misma tendencia se determinó una correlación con el factor participación en la toma de decisiones que dejó un resultado de 0.895, según Sosa et al. (2019) tal vínculo responde a una mayor autonomía e iniciativa del

talento humano que permite resolver dificultades correspondientes a los cargos desempeñados, lo cual incide en el rendimiento laboral.

**Relación 5:** La última conexión dio como resultado un valor de 0.894 con la condición física, acorde a Rivera et al. (2018) mantener instalaciones adecuadas y con los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades laborales permite evitar sensaciones de frustración que resultan negativas para los servidores policiales. Con el factor beneficio salarial existe un lazo positivo fuerte de 0.872, que se explica por la influencia del factor económico en la búsqueda de satisfacción de necesidades y estabilidad del servidor policial, y según Bustamante (2020) el hecho de mantener un adecuado sistema de remuneraciones disminuye el riesgo de que el talento humano presente sensaciones de frustración.

Asimismo, la percepción del trabajo se designó en un 0.893 vínculo positivo fuerte, mismo que proviene de las ideas y actitudes que el servidor policial adopte respecto al trabajo. Por su parte el reconocimiento del personal arrojó una correlación de 0.960 que se califica como positiva fuerte, de acuerdo con Alzate et al. (2020) valorar el esfuerzo del personal es uno de los puntos claves para evitar la aparición de sensaciones de frustración.

Luego de llevar a cabo el análisis de correlación por factores correspondientes a la carga de trabajo y la satisfacción laboral, se presenta el análisis global de las dos variables.

Para este cálculo se ingresó al programa IBM SPSS 25 los valores de los cinco factores de la variable carga de trabajo, se realizó una sumatoria y se calculó el promedio, cuyo resultado se atribuyó a la nueva variable denominada carga de trabajo promedio que es la unión de los factores: demanda mental, demanda física, nivel de esfuerzo, rendimiento laboral y frustración. De igual forma se procedió a sumar los factores de la variable satisfacción laboral, posteriormente se calculó el promedio dando lugar a la variable satisfacción laboral promedio que unifica los siguientes factores: supervisión, condición física del trabajo, beneficio salarial, percepción del trabajo, reconocimiento personal y participación en la toma de decisiones.

A continuación, se muestran los resultados correspondientes a dicho cálculo:

**Tabla 45:** *Correlación de las variables carga de trabajo y satisfacción laboral*

		<b>Satisfacción laboral promedio</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Carga de trabajo promedio</b>	Coeficiente de correlación	0.989*
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	94

Fuente: Elaboración propia

Los resultados del cálculo de la correlación presentados permitieron determinar que la variable carga de trabajo y satisfacción laboral tienen una correlación de 0.989 que se reconoce como “correlación positiva fuerte”, con ello se establece que efectivamente existe incidencia entre las variables analizadas, aquello se sustenta en el análisis realizado por factores de la carga de trabajo y satisfacción laboral.

Se determinó la existencia de incidencia por medio de los cálculos por factores que denotaron correlaciones significativas en todas las relaciones, dicho resultado fue corroborado a través de la correlación por variables que igualmente reflejó un fuerte vínculo entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral.

### **12.7. Regla de decisión**

Con el propósito de establecer el criterio de decisión se tomó en cuenta los siguientes aspectos:

El coeficiente de correlación de Spearman puede puntuar desde -1 hasta +1 y se interpreta que los valores más cercanos a +1 señalan que existe una asociación más fuerte. Mientras que 0 indica ausencia de asociación, 1 relación perfecta positiva y -1 relación perfecta negativa (Mondragón, 2014).

### **12.8. Criterios de interpretación del modelo estadístico**

Para la interpretación del modelo estadístico se considera que: si los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta valores que van de 0 hasta -1 y niveles de significancia de 0.01 corresponde dar por sentado la validez de la hipótesis, en consecuencia, se descarta lo señalado por la hipótesis nula.

### **12.9. Decisión final**

Posterior al análisis de los resultados de la correlación por factores de la variable carga de trabajo (demanda mental, demanda física, nivel de esfuerzo, rendimiento laboral y frustración)

y la variable satisfacción laboral (supervisión, condición física del trabajo, beneficio salarial, percepción del trabajo, reconocimiento personal y participación en la toma de decisiones), se evidenció la existencia de relación entre dichas variables lo que se corrobora a través del resultado del coeficiente Rho de Spearman de 0.989 (tabla 45) que denota una relación positiva fuerte. Teniendo lo anterior como fundamento se descarta el argumento de la hipótesis nula y se acoge lo establecido en la alternativa: “La carga de trabajo incide en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná”.

### **13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **13.1. Conclusiones**

El análisis de las variables reflejó la existencia de incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral en los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná determinada a través del coeficiente Rho de Spearman de 0.989 que se determina como una correlación positiva fuerte, cuyo resultado se corrobora a través del cálculo por factores de cada variable, cuyos datos fueron obtenidos mediante la encuesta, dicha información se ingresó al programa estadístico IBM SPSS 25 para el correspondiente cálculo, que arrojó valores de correlación que oscilaron entre 0.756 y 0.979 que según los criterios de interpretación se establecen como correlación positiva fuerte.

A través de la revisión de literatura y aplicación de encuesta que los factores de la carga de trabajo de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná son: demanda mental, demanda física, nivel de esfuerzo, rendimiento laboral y frustración. Los resultados arrojados por la encuesta evidenciaron un bajo nivel de la contribución de las actividades al rendimiento laboral así lo afirmó el 57% de los servidores policiales, el 93% manifestó sentir preocupación por el riesgo inherente al cumplimiento de sus labores, acorde al 57% las tareas que realizan generan presión, acorde al 74% las estrategias de control aplicadas en la Institución son inadecuadas; en consecuencia se observa que las políticas institucionales de supervisión, remuneración e incentivos, están contribuyendo medianamente a la satisfacción de los servidores policiales.

Al relacionar los factores de las variables carga de trabajo (demanda mental, demanda física, nivel de esfuerzo, rendimiento laboral y frustración) y satisfacción laboral (supervisión, condición física del trabajo, beneficio salarial, percepción del trabajo, reconocimiento personal y participación en la toma de decisiones) se denotaron relaciones positivas fuertes entre todos los factores, en vista que todas las correlaciones fueron mayores a 0.8; los factores que presentaron relaciones más significativas fueron: demanda mental-percepción del trabajo con un valor de 0.979, seguida de demanda mental-condición de trabajo cuya correlación fue de 0.976, posteriormente se ubicó rendimiento laboral – reconocimiento personal con 0.957, precedida por nivel de esfuerzo- reconocimiento personal que presentó un valor de 0.949.

### **13.2. Recomendaciones**

Se recomienda el desarrollo de talleres de capacitación orientados a los miembros del servicio policial que les permitan ampliar sus conocimientos y habilidades, que posteriormente puedan ser aplicadas al ejercicio de sus funciones laborales, en vista que la mayoría de ellos afirmó no poseer los conocimientos necesarios para un desempeño adecuado; aquella iniciativa les permitirá mejorar el entorno laboral disminuyendo los niveles de preocupación y presión al que se ven expuestos constantemente, de igual forma las políticas institucionales relacionadas a la asignación y supervisión de las tareas deberían ser revisadas y fortalecidas.

Es primordial que las autoridades competentes proporcionen los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, de este modo podrán realizar su labor de velar por la seguridad de la ciudadanía, garantizando el pleno goce de los derechos y responsabilidades atribuidas a cada ser humano, disminuyendo así el riesgo el ejercicio de la profesión policial.

Se recomienda continuas revisiones en la carga de trabajo de los servidores policiales, recurriendo a herramientas documentales como el organigrama, manual de funciones y procedimientos que permitan identificar las actividades correspondientes a cada cargo, de modo que la acumulación de tareas y responsabilidades no se presente para ningún servidor policial o área en particular, de esta manera se promueve el equilibrio en la carga de trabajo en la institución policial.

## **14. IMPACTOS**

La realización de la investigación acerca de la carga de trabajo y su incidencia en la satisfacción laboral en la UPC del cantón La Maná, presenta los siguientes impactos:

### **14.1. Social**

El impacto social se relaciona directamente con el mejoramiento de las condiciones de trabajo de los miembros policiales de la UPC del cantón La Maná, quienes se benefician directamente con el estudio realizado, considerando que se obtuvo información actualizada y real de los principales involucrados en la problemática, denotando las debilidades que actualmente impiden contar con un ambiente de trabajo satisfactorio, aquello a su vez se denota en la calidad de servicio que pueden brindar a la ciudadanía en términos de seguridad.

### **14.2. Económico**

Desde una perspectiva económica el estudio tiene impacto considerable por su aporte al desarrollo de la gestión administrativa y optimización del desempeño de los servidores policiales de la UPC del cantón La Maná, es decir que las remuneraciones percibidas por los miembros del servicio policial se verán compensados, cabe mencionar que la escala salarial va desde \$933 hasta \$5.560, en vista que la seguridad constituye un servicio fundamental para la dinámica de la economía, a dicho servicio se le asigna el 4% del Presupuesto General del Estado.

### **14.3. Técnico**

Se considera que la investigación presenta un alto impacto técnico por el uso de métodos y técnicas de validez científica como la encuesta que permitió obtener información real y confiable acerca de la motivación y la satisfacción de los servidores policiales, de igual forma el procesamiento de la información estuvo sujeta a un procedimiento riguroso que permitió comprobar la existencia de relación entre las variables de estudio, para tal efecto se utilizó el programa estadístico SPSS 25.

## 15. BIBLIOGRAFÍA

- Abello, A. y. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral*. Bogotá.:Tesis de maestría, Universidad del Rosario.
- Abenoza, S. (2017). *La ética de la empresa: entre el deber y la realidad*. España: Universidad de Barcelona. Obtenido de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404122/SIRA%20abenoza\\_tesis.pdf;jsessionid=f3d62bb4c60824ce95d93295e590c361?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404122/SIRA%20abenoza_tesis.pdf;jsessionid=f3d62bb4c60824ce95d93295e590c361?sequence=1)
- Abrajan, M., Contreras, J., y Montoya, S. (2018). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. *Revista Enseñanzas e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Albanesi, R. (2015). Historia reciente del trabajo y los trabajadores. Apuntes sobre lo tradicional y lo nuevo, lo. *Revista Trabajo y Sociedad*, 25(15).
- Alvarez, F., y Faizal, E. (2012). *Riesgos laborales cómo prevenirlos en el ambiente de trabajo* (Segunda edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Alzate, J., Ospino, C., Ospino, V., Oviedo, M., Rave, E., y Villota, A. (2020). *Características del entorno laboral saludable en la promoción de la salud de enfermedad de los trabajadores en el sector formal de la economía en países de Sudamérica*. Medellín: Universidad CES.
- Amado, L., Quitian, M., y Barrientos, E. (Abril de 2020). La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal. *Revista Convicciones*, 74-83. doi: 2389-7589
- Amorós, E. (2019). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque; Perú: Editorial USAT.
- Arcos, F. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Arias, L., Portilla, L., y Castaño, J. (2008). Compensación y beneficios salariales; atracción y retención de trabajadores. (U. P. Pereira, Ed.) *Revista Scientia Et Technica*, 13(39).
- Arquer, I. (s.f). *NTP 534: Carga mental de trabajo: factores*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

- Arteaga, F., y Pilligua, C. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 36-89.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Grupo Editorial Patria. ISBN: 978-607-744-003-1.
- Barbosa, A., Molar, J., y Mar, C. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas* (Primera ed.). México: Editorial Patria.
- Barrientos, M. (2018). La participación: Algunas precisiones conceptuales. *Revista Nuevas Expectativas Empresariales*, 19-33.
- Becerra, A., y Ogando, R. (2010). La participación de los trabajadores en la toma de decisiones de sus empresas, realidades y regulaciones. *Ingeniería Industrial*, vol. XXXI, núm. 3, 1-5.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). México: Pearson Educación.
- Bernal, M. (2019). La función policial desde la perspectiva de los derechos humanos y la ética pública. *Revista IUS*, 13(44).
- Borja, M. (31 de Enero de 2022). *The Washington Post*. Obtenido de La violencia en Ecuador no se curará solo con más policías, aunque Lasso parece no entenderlo todavía: <https://www.washingtonpost.com/es/post-opinion/2022/01/31/violencia-ecuador-guayaquil-militarizacion-guillermo-lasso-policia/>
- Burgos, M. (Marzo de 2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Revista Consensus*, 2(2). Obtenido de 2452-500
- Bustamante, M. (2020). *Diseño de un sistema de remuneraciones variables par la empresa de transporte pesado*. Quito: UIDE. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4261/1/T-UIDE-0065.pdf>
- Cabezas, C., y Brito, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Revista Polo del Conocimiento*, 63(6).
- Cabrera, A. (2015). *estrés laboral y satisfacción laboral en los miembros del servicio de los UPC Zona Sur de la Policía Nacional de Tungurahua*. Ambato-Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.

- Calderón, G., Merino, A., y Jiménez, M. (2018). Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Revista Archivos Previsión Riesgos Labor*, 21(3).
- Calvo, A. (2015). Carga física y hábitos de estudio y de trabajo en estudiantes de Clarinete. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 16(1).
- Canal, J. F. (2013). Ingresos y satisfacción laboral de los trabajadores españoles con título de doctor / Earnings and Job Satisfaction of Employed Spanish Doctoral Graduates . *Revista Española de Investigaciones*, (144): 49–72. .
- Cardona, M., Castillo, S., y Villanueva, M. (2017). *Diagnóstico del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador*. Universidad de San Salvador.
- Castillo, J., García, J., y Hernández, J. (2015). Relación entre la carga de trabajo y la fatiga entre los operadores de montaje mexicanos. *En t. J. física. Medicina. rehabilitación*, 315-396.
- Cevallos, A. (2020). *Uso progresivo de la fuerza policial Estudio de los lineamientos en Ecuador en perspectiva comparada con Perú*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Chiang, M., Gómez, N., y Sigoña, M. (2017). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 110-128.
- Chiang, M., Hidalgo, J., y Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22).
- Cirera, Y., Ferraz, O., y Rueda, V. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. *Redalyc*, 67-80.
- Coca, C., y Thomas, M. (2017). Bienestar policial: una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de los riesgos de los policías en El Salvador. *Revista Policía y Seguridad Pública*, 7(2).
- Cruz, M., Chavez, M., Barcellos, R., y Almeida, L. (2020). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(1). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v26n1/enf09110.pdf>
- De La Cueva, M. (1984). *Derecho Mexicano del Trabajo*. Mexico: Editorial Porrúa.

- Diario El Universo. (05 de Enero de 2022). Ya van 42 muertes violentas en Ecuador en lo que va del 2022: 200 policías más se enviarán a Guayaquil para investigar los crímenes. <https://www.eluniverso.com/noticias/seguridad/ya-van-42-muertes-violentas-en-el-pais-200-policias-mas-se-enviaran-a-guayaquil-para-investigar-los-crimenes-nota/>
- Dimitrova, I. (2017). *Plan de motivación laboral en la empresa CHG*. España: Universidad Politécnica de Valencia. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/97741/ignatova%20-%20estudio%20de%20motivaci%3%93n%20laboral%20y%20plan%20de%20>
- Espinoza, E. (2018). La hipótesis de investigación. *Revista Mendive*.
- Fajardo, V. (2020). Condiciones del empleo formal e informal en Ecuador. *Revistas Científica Dominio de Las Ciencias*, 6(2), 279-294 p.
- Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial ECI.
- Flores, C., y Flores, K. (2021). Prueba para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos. *Societas Revista de Ciencias So HUmanísticasciales*, 23(2).
- Fuster, F. (2007). *Retos laborales del nuevo milenio* (Primera ed.). Ediciones Lulu.com.
- Gabini, S. (2017). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa*. Alicante: Editorial 3 Ciencias.
- García, O., y Hoyo, A. (2002). *La carga mental de trabajo*. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones INSHT.
- González, D. (2009). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Revista Universidad EAFIT*, 45(156).
- González, J., y Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1). Obtenido de de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo

- González, P., y Salanova, M. (1996). La importancia del trabajo en los jóvenes durante los primeros años de empleo. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 12(1), 27-50.
- Graneros, G. (2018). *Estrés Laboral en el personal policial con turnos rotativos y fijos*. Buenos Aires, Argentina: UAI, Universidad Abierta Interamericana.
- Grueso, M. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales: Comprensión y retos*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Guerra, M. (2013). *Afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa*. Universidad de Guayaquil.
- Gutierrez, R., y González, E. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2).
- Guzmán, G. (2013). *Estrés y Burnout en el personal de Policía de Tránsito*. Universidad del Azuay.
- Hernández, J., y Espinoza, J. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Revista VTF*, 37(5).
- Hernández, U., Echeverry, L., y Cortés, G. (2021). Caracterización, inclusión y participación de la mujer policía en Colombia. Análisis 1994 - 2021. *Revista Logos Ciencia y Tecnología*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5177/517769783002/html/>
- Ibarra, G. (2007). *Manual de puestos para el personal civil de la Policía Nacional del Ecuador*. Quito: Universidad Politécnica Nacional.
- Jiménez, A., Flores, E., y Romero, E. (2021). Mikarimin. *Revista Científica Multidisciplinaria*. *Revista Mikarimin*, 7(1).
- Jiménez, D., y Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. (U. E. Milagro, Ed.) *Revista Ciencia Unemi*, 9(18).
- Ley de Seguridad Pública y del Estado. (2009). *Ley 0*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 35 de 28-septiembre: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_panel5\\_sercop\\_1.3.\\_ley\\_seg\\_p%C3%BAblica.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_panel5_sercop_1.3._ley_seg_p%C3%BAblica.pdf)

- Ley Orgánica de la Policía Nacional. (24 de Julio de 1998). *Ley 109*. Recuperado el Abril de 2022, de Registro Oficial 368: <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/ley-organica-de-la-policia-nacional.pdf>
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2010). *Ley 0*. Registro Oficial Suplemento 294 de 06-octubre:  
[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%b.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%b.pdf)
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Bogotá: Ediciones de La U. doi:978-958-762-860-9
- Marca, M. (2015). *Manual de actividad física para la Policía Nacional*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Martín, P. (2016). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de Psicología*, 49-63.
- Martínez, L., Oviedo, O., y Amaya, C. (2016). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 542-560.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., y Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2).
- Marx, y Engels. (1980). *Obras Escogidas Tomo II*. Progreso, Moscú: Koba.
- Medina, M., Sosa, S., y Tacoronte, D. (2020). La participación de los trabajadores en la decisión de implantar el teletrabajo en la organización. *Camino al futuro*, 3630-3644.
- Mercado, J. (2015). *Las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo como factores de satisfacción en el trabajador*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de 05 de 2020). *trabajo.gob.ec*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2014/08/banco-de-preguntas>
- Ministerio de Trabajo. (2015). *Gestión del liderazgo y las demandas mentales en el trabajo* (Primera ed.). Bogotá: Fundación Cultural Javeriana de Artes Gráficas.
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención de fisioterapia. *Revista Movimiento Científico Artículos de Reflexión*, 8(1).

- Monsalve, E. (2018). Las condiciones físicas y psicosociales de trabajo como explicaciones de las desigualdades de clase ocupacional en la autoevaluación de la salud. *SCielo*, 19-83.
- Moreno, G., Pineda, R., y Pineda, R. (2020). La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Revista Hallazgos*, 5(1), 47-56 p.
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter y Gamble*. Editorial Babelcube. doi:1633392112
- Narváez, P. (2019). Estrategias de gestión de la carga de trabajo y eficiencia de los empleados en el sector bancario nigeriano. *Revista de innovación y desarrollo*, 286-293.
- Nazario, R. (2016). Beneficios y motivación de los empleados. *Revista Invenio*, 9(17), 133-145. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87791710.pdf>
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL.
- Nicolaci, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo. *Revista Hologramática*, 2.
- Pacheco, A. (2017). Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en agentes de tránsito. *Revista de la Universidad Industrial de Santande*, 49(4).
- Parada, J. (2018). Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral. *Dialnet*, 42-56.
- Paredes, M. (2017). Aplicación, tipos y técnicas de supervisión. *Revista Iladesh Ciencias*, 145-261.
- Paz, H., Loaiza, J., Galindo, M., y Bravo, T. (2021). *Influencia de la sobre carga laboral en la insatisfacción laboral del área de Gestión del Archivo de la Plana Mayor de la Policía Nacional del Quindío*. Bogotá: Institución Universitaria Politécnica Grancolombino.
- Pinós, L. (2017). Factores psicosociales en la gestión de riesgo laboral. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 2(1).
- Policía Nacional del Ecuador. (s.f.). Recuperado el Abril de 2022, de <https://www.policia.gob.ec/organigrama/>

- Polindara, V. (09 de 08 de 2017). Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de Palmira – Valle del Cauca. Valle del Cauca, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia .
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, XII(2), 248-252. doi:ISSN: 1317-0570
- Ramirez, H. (2018). *Sobrecarga laboral de casos de investigación y la tramitación de expedientes al Ministerio Público Divincri Puente Piedra, 2016*. Perú: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo.
- Ramos, Y. (2015). *Impacto de la sobrecarga laboral en el desempeño del policía y la gestión del talento humano*. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.
- Restrepo, L. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(2).
- Rivera, A., Rincón, J., y Florez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los. *Revista Espacios*, 39(19).
- Rodríguez, A. Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*. 3 (7). <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-pdf>
- Rodríguez, R., y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 72-87.
- Romero, P. (2017). Significado del trabajo desde la Psicología. Una revisión histórica, psicológica y social. (U. d. Norte, Ed.) *Revista Psicología del Caribe*, 34(2).
- Ruiz, A. (2015). 5 características de un ambiente de trabajo saludable. *Revista de Recursos Humanos*.
- Sánchez, M. C. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, 54 (5): 537-47.
- Sánchez, M., y García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo una exploración cualitativa para su estudio. *Revista Scientia el Technica*, 22(2), 161-166 p. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

- Sipion, E. (2019). *Sobrecarga laboral y sus consecuencias en los colaboradores*. España: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Sosa, S., Verano, D., y Medina, M. (06 de 03 de 2019). La participación de los trabajadores en la desición de teletrabajo. *Revista Conocimiento e Innovación*. Obtenido de <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/beneficios-sociales>
- Valdivia, E. (2020). *La supervisión como actividad primordial en el desarrollo del IQUI*. Instituto Politécnico Nacional.
- Varela, R., Castillo, R., y Ocegueda, J. (2013). El empleo formal e informal en México: un análisis discriminante. *Revista Papeles de Población*.
- Vasquez, J. (2018). *Satisfacción Laboral y estres Laboral en policias de la Direccion de investigación Criminal de Lima*. Lima: Universidad Autónoma de Perú.
- Villagómez, R. (2018). La influencia de las percepciones de la carga de trabajo y las prácticas de gestión de recursos humanos en el agotamiento de los empleados. *Revista EUR*, 19-26.
- Villar, M. (2011). La carga física de trabajo. *Centro nacional de nuevas tecnologías*.

## 16. ANEXOS

Anexo 1: Currículum Vitae del Tutor de la Investigación

### CURRICULUM VITAE

<b>DATOS PERSONALES</b>		
Nombres:	Mario Fernando	
Apellidos:	Navarrete Fonseca	
Nacionalidad:	Ecuatoriana	
Fecha de nacimiento:	01 de agosto de 1988	
Cédula de identidad:	1804354890	
Estado civil:	Soltero	
Teléfono:	0995672612	
Dirección domiciliaria:	La Maná, Cotopaxi	
Cantón:	La Maná	
Correo electrónico:	fernando.navarrete@utc.edu.ec	
<b>TÍTULOS OBTENIDOS</b>		
Universidad Técnica de Ambato Título de Ingeniero de Empresas en Ecuador		
Universidad Técnica de Ambato Título de Licenciado en Ciencias de la Educación Mención Educación Básica en Ecuador		
Universidad Técnica de Ambato Título de Magister en Gestión del Talento Humano en Ecuador		
<b>EXPERIENCIA ACADÉMICA Y DE INVESTIGACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Docente Investigación en la Universidad Técnica de Cotopaxi</li><li>➤ Docente de Investigación, Estadística, Emprendimiento y Proyectos Sociales Productivos. Instituto Tecnológico Superior “Manuel Lezaeta A.”</li><li>➤ Docente de Investigación en la Fundación Caminos del Sol</li><li>➤ Docente de Matemáticas en la Unidad Educativa Mayor Ambato</li></ul>		


**Anexo 2:** Currículum Vitae del investigador 1 del proyecto

**CURRICULUM VITAE**

<b>DATOS PERSONALES</b>		
Nombres:	Tania Abigail	
Apellidos:	Ojeda Sánchez	
Nacionalidad:	Ecuatoriana	
Fecha de nacimiento:	09 de febrero de 1999	
Cédula de identidad:	0504254343	
Estado civil:	Soltera	
Teléfono:	0959003245	
Dirección domiciliaria:	La Maná, Cotopaxi	
Cantón:	La Maná	
Correo electrónico:	<a href="mailto:taniaabi99@gmail.com">taniaabi99@gmail.com</a>	
<b>TÍTULOS OBTENIDOS</b>		
Bachillerato General Unificado		
<b>EXPERIENCIA ACADÉMICA Y DE INVESTIGACIÓN</b>		
Primeras Jornadas administrativas en creatividad, innovación y emprendimiento		
II jornadas de contabilidad y auditoría sector Productivo, Comercial y financiero		

**Anexo 3:** Currículum Vitae del investigador 2 del proyecto

**CURRICULUM VITAE**

<b>DATOS PERSONALES</b>		
Nombres:	Eliana Alejandra	
Apellidos:	Rodríguez Lastra	
Nacionalidad:	Ecuatoriana	
Fecha de nacimiento:	14 de marzo de 1995	
Cédula de identidad:	0503749855	
Estado civil:	Soltera	
Teléfono:	0983636743	
Dirección domiciliaria:	La Maná, Cotopaxi	
Cantón:	La Maná	
Correo electrónico:	<a href="mailto:elialejandra0214@gmail.com">elialejandra0214@gmail.com</a>	
<b>TÍTULOS OBTENIDOS</b>		
Bachillerato en Informática		
<b>EXPERIENCIA ACADÉMICA Y DE INVESTIGACIÓN</b>		
Primeras Jornadas administrativas en creatividad, innovación y emprendimiento		
II jornadas de contabilidad y auditoría sector Productivo, Comercial y financiero		

La Maná, 14 de febrero de 2022

TCNL

Danilo Barriga Moreno

**COMANDANTE DEL DISTRITO DE POLICÍA DEL CANTÓN LA MANÁ**

En su despacho

De nuestras consideraciones

Las suscritas, **Ojeda Sánchez Tania Abigail** con C. I. **0504254343** y **Rodríguez Lastra Eliana Alejandra** con C. I. **0503749855**, nos dirigimos a usted de la manera más respetuosa para solicitarle, realizar la validación del instrumento (cuestionario) para la aplicación de una encuesta al personal que labora en vuestra Institución, en virtud de que estamos desarrollando el proyecto de investigación con el tema: **“INCIDENCIA DE LA CARGA DE TRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MIEMBROS DEL SERVICIO POLICIAL DE LA UPC DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021”** previo a la obtención del título de Licenciadas en Comercio de la Universidad Técnica de Cotopaxi-Extensión La Maná.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Tania Abigail Ojeda Sánchez  
**Autora del proyecto**



Eliana Alejandra Rodríguez Lastra  
**Autora del proyecto**

## VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Calidad de la redacción	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

### Apreciación cualitativa

Estoy de acuerdo con las preguntas que se van a realizar, tiene coherencia y están bien formuladas

### Observaciones

### Validado por:



TCNL

Danilo Barriga Moreno

**COMANDANTE DEL DISTRITO DE POLICÍA DEL CANTÓN LA MANÁ**

**C. I: 0603016932**

**Evaluador Externo**

La Maná, 14 de febrero de 2022

Mg. Sc. Neuval José Villegas Barros

**DOCENTE UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Universidad técnica de Cotopaxi

Presente

De mi consideración:

Nosotros, **Ojeda Sánchez Tania Abigail** con Cl. **0504254343** y **Rodríguez Lastra Eliana Alejandra** con Cl. **0503749855**, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se nos ayude con la validación del cuestionario en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: **“INCIDENCIA DE LA CARGA DE TRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MIEMBROS DEL SERVICIO POLICIAL DE LA UPC DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021”** previo a la obtención del Título de Licenciatura comercial.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Tania Abigail Ojeda Sánchez  
**Autora del proyecto**



Eliana Alejandra Rodríguez Lastra  
**Autora del proyecto**

## VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA EL CENSO

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Calidad de la redacción	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

### Apreciación cualitativa

El instrumento para la recopilación de la información de fuente primaria en el proceso de investigación, está acorde con los objetivos de trabajo y con el problema de investigación.

### Observaciones

### Validado por:



Mg. Sc. Neoval José Villegas Barros

**Evaluador Docente**

**C.I:** 1202437669

La Maná, 14 de febrero de 2022

MBA. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano

**DOCENTE UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Universidad técnica de Cotopaxi

Presente

De mi consideración:

Nosotras, **Ojeda Sánchez Tania Abigail** con Cl. **0504254343** y **Rodríguez Lastra Eliana Alejandra** con Cl. **0503749855**, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se nos ayude con la validación del cuestionario en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: **“INCIDENCIA DE LA CARGA DE TRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MIEMBROS DEL SERVICIO POLICIAL DE LA UPC DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021”** previo a la obtención del Título de Licenciatura comercial.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Tania Abigail Ojeda Sánchez  
**Autora del proyecto**



Eliana Alejandra Rodríguez Lastra  
**Autora del proyecto**

## VALIDACIÓN DE DEL CUESTIONARIO

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

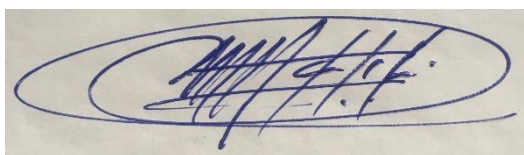
### Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios mínimos los factores si están acorde a las variables de estudio se muestra una revisión de la literatura.

### Observaciones

Ninguna. Se recomienda la aplicación del instrumento

### Validado por:



MBA. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano  
C.I: 1712317195

La Maná, 14 de febrero de 2022

MBA. Mayra Elizeth Valencia Neto

**DOCENTE UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Universidad técnica de Cotopaxi

Presente

De mi consideración:

Nosotros, **Ojeda Sánchez Tania Abigail** con Cl. **0504254343** y **Rodríguez Lastra Eliana Alejandra** con Cl. **0503749855**, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se nos ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: **“INCIDENCIA DE LA CARGA DE TRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MIEMBROS DEL SERVICIO POLICIAL DE LA UPC DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021”** previo a la obtención del Título de Licenciatura comercial.

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Tania Abigail Ojeda Sánchez  
**Autora del proyecto**



Eliana Alejandra Rodríguez Lastra  
**Autora del proyecto**

## VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	x			
Calidad de la redacción	x			
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

### Apreciación cualitativa

Considero que los instrumentos para la recolección de información son los adecuados al igual que su contenido, cumple con los criterios de presentación, calidad, relevancia y factibilidad de aplicación.

### Observaciones

Continuar con su investigación.

### Validado por:



MBA. Mayra Elizeth Valencia Neto

Anexo 5: Instrumento aplicado a los servidores del UPC del Cantón La Maná



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN COMERCIO**  
**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**“INCIDENCIA DE LA CARGA DE TRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MIEMBROS DEL SERVICIO POLICIAL DE LA UPC DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021”**

**Objetivo:** Recopilar información necesaria e importante, para conocer factores que inciden en la carga de trabajo y su relación con la satisfacción laboral de los servidores de la Institución Policial.

**Instrucción:** Seleccionar con un visto o una X la alternativa que usted considere apropiada:

<b>1: Totalmente de acuerdo</b>	<b>2: De acuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>4: En desacuerdo</b>	<b>5: Totalmente en desacuerdo</b>
---------------------------------	----------------------	--------------------	-------------------------	------------------------------------

**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL ENCUESTADO**

<b>Nombre del entrevistado</b>					
<b>Género</b>	<b>Masculino</b>			<b>Femenino</b>	
<b>Nivel de instrucción</b>	<b>Secundaria</b>		<b>Superior</b>	<b>Pregrado</b>	<b>Post grado</b>
<b>Edad promedio</b>	<b>21 A 25 años</b>	<b>26 a 30 años</b>	<b>31 a 35 años</b>	<b>36 a 40 años</b>	<b>41 años o más</b>

<b>CARGA DE TRABAJO</b>						
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DEMANDA MENTAL</b>						
1	Las diferentes actividades que realiza en la institución como (pensar, decidir, buscar, recordar, calcular, etc.) le ocasiona un buen rendimiento laboral.					
2	La exigencia en el cumplimiento de sus actividades laborales les ha ocasionado preocupación al no saber si vuelven a su hogar.					
3	Se ha sentido presionado al momento de desarrollar sus tareas.					
<b>DEMANDA FÍSICA</b>						
4	Las actividades que usted ejerce en su trabajo como: estar de pie, levantar carga pesada, piensa que este aspecto incide negativamente en su salud.					
5	El esfuerzo físico que ejecuta por el cumplimiento de su trabajo, ha incidido en afectación a su estado de salud.					
6	Para realizar su labor maneja ciertas posturas adecuadas de trabajo.					
<b>NIVEL DE ESFUERZO</b>						
7	Cumple sus actividades laborales según los objetivos de la institución.					
8	El trabajo le demanda una sobrecarga de horas semanales para cumplir con las actividades asignadas.					
9	Ha tenido que llevar trabajo a su casa por exceso de tareas o actividades en su puesto de trabajo.					

<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>						
10	Cumple con el horario otorgado de trabajo.					
11	Cuenta con el conocimiento necesario para desarrollar las actividades en el puesto de trabajo.					
<b>FRUSTRACIÓN</b>						
12	Se siente desmotivado y sin ánimo de desarrollar su trabajo.					
13	Sus familiares y amigos apoyan su profesión policial.					
14	Ha existido tiempos de tensión al momento de desarrollar su trabajo.					
15	En el trabajo cuenta con la información necesaria para el desempeño de las actividades.					
16	Ha llegado a sentir molestia o enfado con una persona por no tener claro las actividades que debe desempeñar					
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
<b>SUPERVISIÓN</b>						
17	Las estrategias de control usadas en la Institución son adecuadas.					
18	El Jefe o responsable de la unidad inspecciona eficazmente las funciones de las actividades					
19	Cuenta con las orientaciones, ética y moral para el desarrollo de sus actividades.					
20	Ha sentido apoyo cuando mantuvo dificultades en el momento de realizar el trabajo.					
21	Utiliza los equipos básicos en dotación designado al momento de realizar el trabajo.					
<b>CONDICIÓN FÍSICA DE TRABAJO</b>						
22	Las instalaciones de la Unidad como superficie, dotación de mobiliario, etc., facilitan el trabajo y la seguridad ciudadana.					
23	El espacio físico destinado para su entorno laboral cuenta con todo lo necesario.					
24	La mayor parte en su jornada laboral al aire libre, (sol, lluvia), le ha ocasionado molestias.					
<b>BENEFICIO SALARIAL</b>						
25	La remuneración que usted percibe genera un estímulo para motivarse					
26	Los beneficios salariales deben ser definidos y al acorde a la actividad que desempeñe el servidor policial.					
<b>PERCEPCIÓN DEL TRABAJO</b>						
27	Es participe objetivamente al momento de hacer cambios en el proceso de trabajo.					
28	Se adapta a los cambios que requiere la institución.					
29	Usted demuestra resistencia cuando existe cambios en las actividades que desarrolla.					
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL</b>						
30	Ha recibido alguna motivación por realizar su trabajo de forma eficaz y eficiente.					
31	El reconocimiento recibido por el cumplimiento de sus funciones en la Institución es un determinante para generar compromiso con la institución.					
<b>PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES</b>						
32	La toma de decisiones que se generan en la alta dirección, son las adecuadas en el desarrollo y crecimiento institucional.					
33	Se siente copartcipe de los éxitos y fracasos del área o unidad de trabajo.					
34	Se considera las ideas o comentarios para el desarrollo y mejoramiento de la seguridad					

**Muchas gracias por su gentil colaboración**

Anexo 6: Solicitud de aceptación de proyecto



# POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR

COMANDO DE POLICÍA DE LA SUBZONA COTOPAXI Nº 05  
DISTRITO LA MANA

Oficio No. PN- DL M-GD-2022-0863.O

La Maná, 22 de agosto del 2022

**ASUNTO:** Aceptación para Proyecto Tesis.

Señor(a).

**Mg. Sc. Marilyn Vanessa Albarracín Reinoso**

En su despacho:

De mis consideraciones:

En atención a su atento oficio de fecha 20 agosto del 2022, dirigido a esta entidad pública (policía Nacional), me permito comunicarle que la misma se encuentra dispuesta a aceptar los estudiantes Ojeda Sánchez Tania Abigail con cedula de identidad No. 0504254343 y Rodríguez Lastra Eliana Alejandra con cedula de identidad No. 0503749855, estudiantes de la carrera de Licenciatura comercial de la universidad Técnica de Cotopaxi-extensión La Maná, para que realicen el proyecto de tesis en nuestra unidad policial.

Particular que me permito poner en su conocimiento para los fines consiguientes.

**Atentamente**

**VALOR DISCIPLINA Y LEALTAD.**

Danilo Alexander Barriga Moreno.

Tcnl. De Policía de E. M

C. I: 0603016932

**JEFE DEL DISTRITO LA MANÁ.**

Anexo 8: Aval de traducción

## ***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 proyecto de investigación cuyo título versa: **“INCIDENCIA DE LA CARGA DE TRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MIEMBROS DEL SERVICIO POLICIAL DE LA UPC DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021”**, presentado por **Ojeda Sánchez Tania Abigail y Rodríguez Lastra Eliana Alejandra**, egresadas de la Carrera de: **Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, agosto del 2022

Atentamente,



---

Mg. Fernando Toaquiza

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**

**CI: 0502229677**

**Anexo 9: Presupuesto para la elaboración del proyecto**

Actividades	Cantidad	Valor	Primer	Segundo
		unitario	semestre	semestre
			Octubre Febrero	- Marzo – Julio
<b>Recursos humanos</b>				
Investigadores	2	\$ 150,00	\$ 300,00	\$ 300,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 300,00</b>	<b>\$ 300,00</b>
<b>Recursos materiales</b>				
Cuadernos	2	\$ 1,50	\$ 3,00	\$ 5,00
Grapadora	1	\$ 2,00	\$ 3,00	\$ -
Perforadora	1	\$ 2,75	\$ 2,75	\$ -
Diseño de encuesta	100	\$ 0,15	\$ -	\$ 15,00
Aplicación de encuesta	100	\$ 0,15	\$ -	\$ 15,00
Tabulación y análisis de datos	100	\$ 0,15	\$ -	\$ 15,00
Impresiones	800	\$ 0,15	\$ -	\$ 120,00
Anillados	5	\$ 3,00	\$ 15,00	\$ 15,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 23,75</b>	<b>\$ 185,00</b>
<b>Recursos varios</b>				
Gastos de transporte	30	\$ 0,50	\$ 15,00	\$ 15,00
Alimentación	20	\$ 2,50	\$ 50,00	\$ 50,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 65,00</b>	<b>\$ 65,00</b>
<b>Recursos tecnológicos</b>				
Internet (Mensual)	20	\$ 20,00	\$ 100,00	\$ 100,00
Pendrive	2	\$ 10,00	\$ 20,00	\$ 20,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 120,00</b>	<b>\$ 100,00</b>
<b>Costo del proyecto de investigación</b>			<b>\$ 508,75</b>	<b>\$ 650,00</b>
<b>Subtotal</b>				<b>\$ 1.158,75</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				<b>\$115,88</b>
<b>Total</b>				<b>\$1.274,63</b>

Elaborado por: Las Autoras

**Anexo 10:** Tema o enunciado de la investigación

<b>Nivel de Investigación</b>	<b>Descriptivo</b>	<b>Correlacional</b>	<b>Explicativo</b>
<b>Propósito</b>			
	Descripción	Relación	Impacto
<b>Línea de investigación</b> Administración y economía para el desarrollo humano y social.		<b>Sub línea de investigación</b> Estrategias administrativas, productividad y emprendimiento	
<b>Variable de actuación</b>		Carga de trabajo	
<b>Variable de apoyo</b>		Satisfacción laboral	
<b>Población de estudio</b>			
<b>Individuos y objetos</b>		Servidores policiales	
<b>Lugar</b>		La Maná	
<b>Tiempo</b>		Abril 2021-marzo 2022	

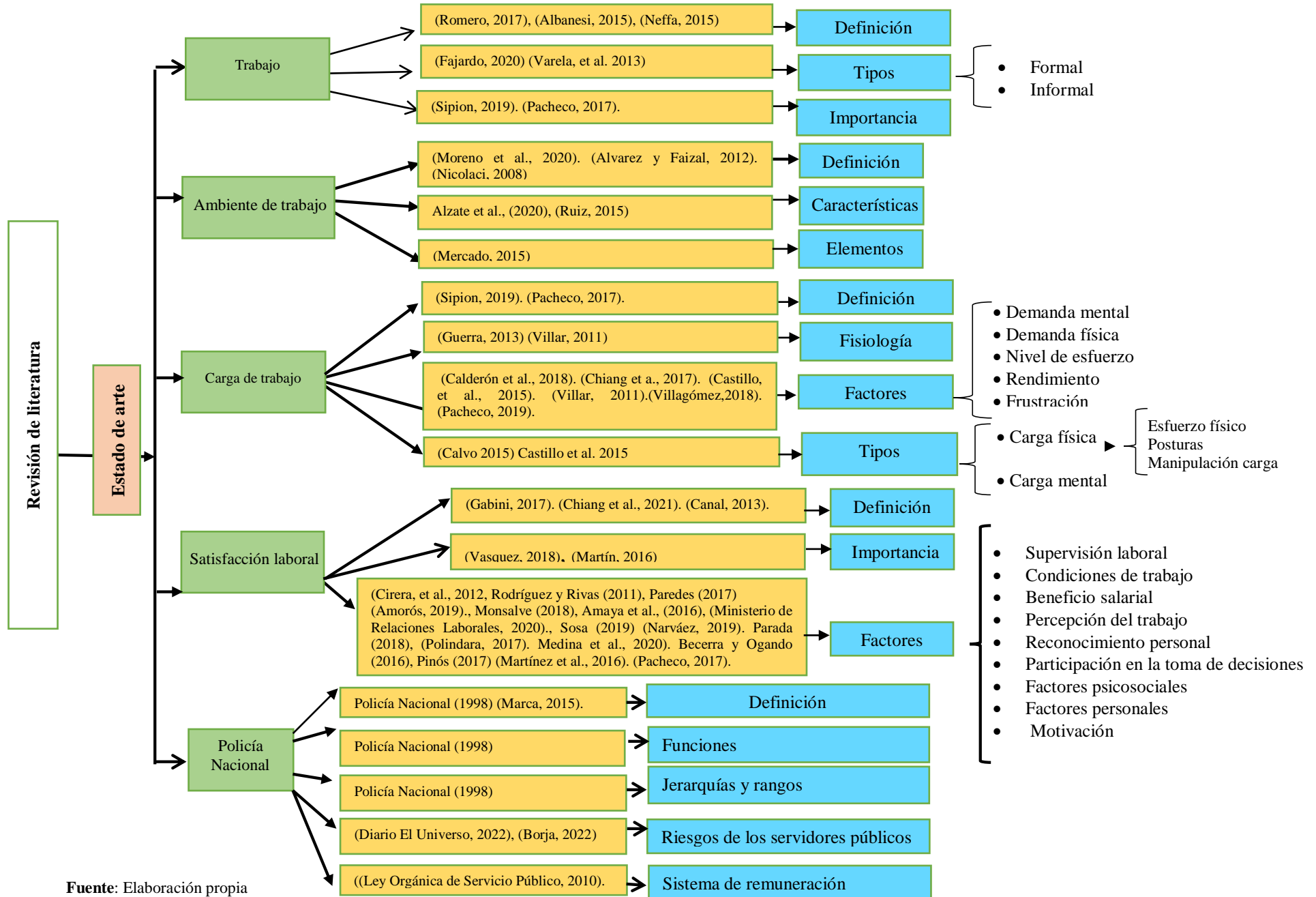
**Anexo 11: Evidencia de aplicación de encuestas**



**Anexo 12: Matriz de Coherencia Investigativa**

Enunciado /Tema	Variables	Formulación del problema/preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivos de apoyo (específicos)	Hipótesis	Esquema (marco teórico)	Técnica (marco teórico)
<p>Incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del Cantón La Maná, 2021.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Explicativo</p> <p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Análisis de las variables</p>	<p>Cargo de trabajo</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p><b>Formulación</b></p> <p>¿Cómo índice la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los miembros de la UPC del Cantón La Maná?</p> <p><b>Preguntas</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés que provoca la carga laboral en los miembros del servicio policial de la UPC del Cantón La Maná?</p> <p>¿Cuáles son las causas que desencadena la carga de trabajo en el desempeño laboral de los miembros policiales del Cantón La Maná?</p> <p>¿Cómo afecta la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los miembros de la UPC del Cantón La Maná?</p>	<p>Analizar la incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del Cantón La Maná, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de la institución.</p>	<p>Identificar los factores de la carga de trabajo que provoca en los miembros del servicio policial de la UPC del Cantón La Maná, para coadyuvar al mejoramiento de las condiciones de trabajo de los miembros de la institución.</p> <p>Determinar los factores importantes de la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del Cantón La Maná, para el establecimiento de políticas institucionales.</p> <p>Relacionar los factores de la carga laboral con la satisfacción laboral en los miembros del servicio policial de la UPC del Cantón La Maná, que permita establecer las relaciones más significativas para el fortalecimiento de la gestión administrativa institucional.</p>	<p>La carga de trabajo incide en la satisfacción laboral de los miembros de la UPC del Cantón La Maná.</p>	<p>8.1. Definición de carga de trabajo.</p> <p>8.1.1. Definición de Satisfacción laboral.</p> <p>8.1.2. Definición de desempeño de trabajo.</p> <p>8.1.3. Aspectos que influyen en la carga de trabajo.</p> <p>8.1.4. Consecuencias del Estrés Laboral.</p> <p>8.1.5. Riesgos Psicosociales</p> <p>8.1.6. Tipos de Riesgos Psicosociales</p> <p>8.1.7. Definición de salud ocupacional.</p> <p>8.1.8. Definición de desempeño laboral.</p> <p>8.1.9. Evaluación del Desempeño Laboral.</p>	<p>Mapeo</p>

Elaborado por: Las autoras



Fuente: Elaboración propia

## Anexo 15: Informe del sistema del Urkund



### Document Information

Analyzed document	WORD-OJEDA TANIA-RODRIGUEZ ELIANA.docx (D143248989)
Submitted	8/25/2022 12:02:00 PM
Submitted by	Marilyn
Submitter email	marilin.albarrasin@utc.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / WORD SANGOVALIN ERIKA-SANGOVALIN JULEIDY.docx</b> Document WORD SANGOVALIN ERIKA-SANGOVALIN JULEIDY.docx (D143174683) Submitted by: marilin.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	 2
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / PARA URKUND ÁLVAREZ Y LABANDA.docx</b> Document PARA URKUND ÁLVAREZ Y LABANDA.docx (D110772620) Submitted by: mario.navarrete4890@utc.edu.ec Receiver: mario.navarrete4890.utc@analysis.orkund.com	 1
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / WORD-OJEDA TANIA-RODRIGUEZ ELIANA.docx</b> Document WORD-OJEDA TANIA-RODRIGUEZ ELIANA.docx (D143173901) Submitted by: marilin.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	 1