

Trabajo Final Maestria

por Christian Sanchez

Fecha de entrega: 10-jun-2020 03:48p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1341501125

Nombre del archivo: Trabajo_Final_Christian_Sanchez.docx (431.61K)

Total de palabras: 6256

Total de caracteres: 35437



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Maestría en Administración Pública *“Tercera Cohorte”*

Docente:

PhD. Omar Franco.

Materia:

TALLER DE TITULACIÓN NO. 3

Paralelo:

“C”

Tema:

Construcción Artículo Científico

Maestrante:

Ing. Christian Sánchez Vásquez

2020

UNIVERSIDAD
ESTATAL DE MILAGRO
UNEMI

Impacto de la rotación laboral inesperada y sus consecuencias en los servidores policiales del Cantón Milagro-Ecuador.

Christian Sánchez-Vásquez¹.

Resumen

El éxito en las organizaciones del sector público, depende mucho de personas comprometidas y satisfechas de su labor con óptimo desempeño y servicio de calidad hacia la ciudadanía, trascendentemente en aquellas instituciones que cumplen un rol muy importante para el crecimiento social, económico y cultural de un país. El propósito de este estudio es investigar el impacto del compromiso, desempeño y satisfacción en la rotación¹⁰ laboral, teniendo en cuenta los cambios inesperados que surgen a lo largo de la carrera policial. Para la recopilación de los datos se utilizó un cuestionario en línea que contiene 27 preguntas, entre ellas variables demográficas como edad, sexo, estado civil, nivel de educación, cultura y las variables de estudios, medidas bajo la escala de Likert entre 1 a 5, aplicándose a una muestra a 160 policías del Distrito Milagro de nivel directivo y operativo permitiendo identificar elementos personales y laborales en la ejecución de sus tareas. Los resultados muestran que el policía cuando se encuentra comprometido y satisfecho presenta un buen desempeño profesional en el servicio, además son menos propensos en abandonar a la institución policial, también este estudio revela que el nivel académico no es determinante para un buen desempeño en el servidor policial, además la rotación laboral afecta significativamente a la satisfacción del servidor policial. Esta investigación permitirá desarrollar planes estratégicos y ambientes agradables de trabajo en donde la satisfacción y compromiso laboral determinen el alto desempeño policial, además proporcionará información al alto mando policial para una correcta toma de decisión.

Palabras claves: Policía, desempeño laboral, satisfacción laboral, compromiso laboral, rotación de personal.

¹ Ingeniero en Gestión Empresarial, Analista de Planificación y Gestión en la Policía Nacional del Ecuador.
chris_sanchez1988@hotmail.com

Impact of unexpected job turnover and its consequences on the police officers of Cantón Milagro-Ecuador.

Abstract

Success in public sector organizations depends a lot on people who are committed and satisfied with their work with optimal performance and quality service to citizens, transcendentally in those institutions that play a very important role in the social, economic and cultural growth of a country. The purpose of this study is to investigate the impact of commitment, performance and satisfaction on job rotation, taking into account the unexpected changes that arise throughout the police career. An online questionnaire containing 27 questions was used to collect the data, including demographic variables such as age, sex, marital status, level of education, culture and study variables, measured under the Likert scale between 1 to 5, applying to a sample of 160 policemen from the Milagro District at managerial and operational levels, allowing the identification of personal and labor elements in the execution of their tasks. The results show that when the police are committed and satisfied, they present a good professional performance in the service, they are also less likely to leave the police institution, and this study also reveals that the academic level is not decisive for a good performance on the server. In addition, job turnover significantly affects the satisfaction of the police officer. This investigation will allow the development of strategic plans and pleasant work environments where job satisfaction and commitment determine high police performance, and will also provide information to the police high command for correct decision making.

Keywords: Police, job performance, job satisfaction, job commitment, staff turnover.

Introducción

El compromiso, desempeño y satisfacción laboral son temas que generan mucho interés dentro campo organizacional, es así que muchas instituciones asumen que sus empleados cada día se sienten menos satisfechos de su labor, como también poco comprometidos, evidenciándose su bajo desempeño en la institución y un gran deseo de abandonar a la institución, afectando directamente a los objetivos y metas institucionales.

⁹ Las instituciones encargadas de velar por la seguridad ciudadana y el orden público se presentan como esenciales para el crecimiento económico, social y cultura en un país (Ahmad, Islam, & Saleem, 2019), es así que las personas son el recurso primordial para aquellas organizaciones, las mismas laboran bajo un ambiente de trabajo extenuante y diferenciado, con horarios dinámicos de trabajo, estrés, sobrecarga laboral, etc.; siendo propenso las personas en abandonar a la institución evidenciándose su insatisfacción y poco compromiso en su labor (Chen, 2018).

Al entenderse el ambiente laboral y desafiante en el que se desenvuelve un gendarme y al no existir una correcta planeación del talento, sería causante de una rotación laboral inesperada causando un desequilibrio emocional, moral baja, insatisfacción, poco compromiso el cual se reflejaría en su desempeño y por ende a los objetivos y metas institucionales. Por lo tanto ante este antecedente el compromiso laboral estaría relacionado con su satisfacción, influenciándose a tener un mejor y alto desempeño en su trabajo es así que según Dona (2018), cita a Kam 1990 en el cual manifiesta que **“los empleados están comprometidos cuando están simultáneamente física, emocional y cognitivamente presente en su papel”**, lo cual depende de sus condiciones orientadas hacia el trabajo y ambiente agradable para desempeñarse (Cooke, Brant, & Woods, 2019), por cuanto el propósito es investigar el impacto del compromiso, desempeño y satisfacción en la rotación laboral, teniendo en cuenta los cambios inesperados que surgen a lo largo de la carrera policial, demostrando que la satisfacción se encuentra atada al desempeño haciéndose fundamental en el servicio policial. Además concordando a lo que menciona Linares (2018), **“la satisfacción es la que promueve un mejor desempeño o bien, es la ejecución del buen desempeño un aliciente para sentir que el trabajo se ha hecho bien y esto generar satisfacción”**,

lo que demuestra que si el servidor policial se encuentra satisfecho y comprometido tendrá un buen desempeño en su institución (Linares Olivas, Maldonado Rivera, & Gutiérrez Martínez, 2018), pudiéndose avizorarse además su cambio de servicio con anticipación.

La satisfacción, compromiso y desempeño de un policía deben ser analizados y estudiados de manera profunda, más aún si el servicio que presta el policía hacia la ciudadana tiene una característica esencial, destinada a proteger los bienes y derechos de las personas permitiendo conseguir una auténtica seguridad ciudadana en el país.

Según un informe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la ² imagen de la policía está relacionada directamente con el tema del desempeño, lo cual se asocia con la brecha que se produce entre el aumento de la delincuencia y la capacidad policial para enfrentarla (Salomón, 2004), relacionándose de manera directa a la ciudadana y su percepción de inseguridad ciudadana en las calles barrios o avenidas.

El estructurado se presenta de la siguiente forma. En primer lugar, las relaciones entre el compromiso, desempeño y satisfacción laboral del servidor policial en la institución y su discusión, seguido de estudio sobre cómo la rotación inesperada del servicio afecta al compromiso institucional, desempeño y satisfacción laboral enfocándose a través de un análisis multivariado. Después de eso, la metodología de investigación empleada en este estudio en el que se describe los resultados. Finalmente, se discuten la importancia de los hallazgos encontrados para contribuir a la teoría y práctica en el ámbito científico.

² Una mirada global en materia de seguridad ciudadana en el mundo.

¹⁰ La seguridad ciudadana se ha convertido en un tema complejo y de gran interés para los diferentes países a nivel mundial (Salomón, 2004, p.01). Si bien es cierto los gobernantes realizan grandes inversiones específicamente en materia de seguridad, (Ahmad & Islam, 2019) no es suficiente para contrarrestar el fenómeno de la violencia, delincuencia y percepción de inseguridad que viven las personas día a día al transitar

por las calles a altas horas de la noche con el temor de ser despojados de sus pertenencias.

La seguridad ciudadana no solo sería cuestión en el incremento de recursos económicos o financieros sino más bien una integración de diversos componentes que coadyuvan en mejorar las condiciones sociales, económicas y culturales en la ciudadanía, para ello según Greene y Decker (1989) y Brooks et al. (1993) menciona que tanto como la policía y las personas deben de trabajar en programas de manera conjunta y positiva, por cuanto la policía o ciudadanía no pueden combatir a la delincuencia de manera separada (Citado en Halsted, Bromley, & Cochran, 2000).

La importancia de una acertada política pública, reflejada en el bienestar de las personas.

9

Las instituciones encargadas de la seguridad ciudadana en diversos países se desenvuelven bajos recursos financieros y humanos muy escasos, lo que sin lugar a duda es un factor determinante para contrarrestar al fenómeno delincencial (Lambert et al., 2015). Por otra parte, aquellas instituciones se muestran como esenciales para el crecimiento económico, social y cultural en un país (Ahmad et al., 2019), por cuanto su importancia radica en la construcción de la paz social, entonces si la población no se siente segura en su diario vivir, no realizará actividades regularmente, dejará de invertir en negocios por temor a ser asaltados y por ende la economía se estancará al dejar de circular el dinero, afectando no solo la economía sino toda la sociedad en general.

La perspectiva que existe actualmente sobre las políticas sociales que promocionan el bienestar mediante la intervención del Estado busca satisfacer necesidades sociales, además dichas políticas están vinculadas a los derechos reconocidos por un marco normativo. En este sentido, el Estado mantiene la responsabilidad directa en el diseño, aplicación y regulación de políticas destinadas al bienestar, que prevén para la población un nivel mínimo como soporte público para lograrlo.

El nexo entre persona-organización y su importancia en las instituciones de seguridad

En investigaciones realizadas por KristofBrown, Zimmerman, y Johnson (2005); Resick et al. (2013), hacen ¹referencia a la importancia de la relación entre la persona con su organización es decir “empleado y empleador” ese ajuste permite una conexión positiva en ambos, mostrando resultados óptimos hacia la organización, al referirse a ajuste mencionamos la compatibilidad que se presenta entre la persona con su organización. De la misma manera para Cable & DeRue (2002); Kristof-Brown et al. (2005); Verquer, Beehr, y Wagner (2003); Young et al. (2015), la relación persona-organización estaría vinculada de manera directa con el compromiso, satisfacción laboral, desempeño, comportamiento, retención en los empleados para su organización (Citado en Memon et al., 2018). Por lo tanto al existir una fuerte vinculación entre la persona-organización y sentirse identificado en su lugar de trabajo, se estaría prediciendo grandes resultados y buenos logrados para la organizaciones, por lo tanto si un empleado tiene un buen ajuste con su organización presenta menos deseos de abandonar a su institución y mejoraría su desempeño.

En las instituciones de seguridad existe una particularidad por cuanto desarrollan sus actividades bajo entorno laborales llenos de estrés, cansancio, horarios dinámicos de trabajo, muchos más al permanecer lejos de sus hogares y familiares, desgastándose a lo largo del tiempo el compromiso y satisfacción avizorándose un bajo desempeño individual, reflejándose en las metas institucionales y por su puesto en la calidad de servicio en la ciudadanía.

El compromiso laboral abre mucho interés para los gerentes, administradores, educadores, organizaciones públicas y privadas (Granziera & Perera, 2019) por cuanto se quiere captar el mayor compromiso de los empleados para la institución, además lograr una ventaja competitiva que se evidencie a través de la consecución de los objetivos organizacionales (AL-TIT & Hunitie, 2015).

¹ Para Salanova y Schaufeli (2004), definen el *work engagement* como “**un estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la**

actividad laboral (Citado en Espinoza-Parra, Molero, & Fuster-Ruizdeapodaca, 2015), lo que sin duda si una persona se encuentra con buena energía, además de resistencia mental, una gran implicación en el trabajo, motivado y orgulloso de realizarlo, experimenta una gran absorción en su trabajo (totalmente concentrado), provocando un gran placer de realizar lo que le gusta hacer, sin lugar a duda su desempeño sería notorio.

Por otra parte Según Kahn (1990), se refiere el compromiso personal en los papeles que juegan las personas. Según su definición, “**la gente está comprometida cuando están simultáneamente física, emocional y cognitivamente presente y aprovechar su ser completo en el desempeño del rol de trabajo**” (Citado en Cooke, Brant, & Woods, 2019), entonces una persona al estar bien físicamente, emocional y cognitivamente realiza su trabajo de manera eficiente, por lo tanto es esencial el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve las personas más aún si el trabajo propio corresponde a exigencias físicas y mentales, lo que daría lugar a que se tome en cuenta mucho los factores que intervienen en el desempeño de un servidor policial.

En cuanto a la satisfacción laboral Locke (1976), nos orienta y define a la satisfacción laboral como “**un estado emocional positivo o agradable, resultado de la apreciación de una persona en su propio trabajo o experiencia**” (Citado en Yousef, 2017), entonces al existir un buen desenvolvimiento laboral, mediante la disponibilidad de recursos, un ambiente agradable y confortable bajo un liderazgo adecuado el servidor policial se sentiría cómodo, motivado en realizar un buen servicio hacia la ciudadanía. Para ello al existir armonía entre las personas e institución, concuerda y tal como se menciona en **la teoría de campo de Kurl Lewin sobre el ajuste persona-entorno** en cual permite la explicación del comportamiento y la conducta de las personas, indica que dependiendo de los factores en donde se desenvuelven los empleados afectan de manera positiva o negativa, entonces si existe un buen ajuste entre las personas y su entorno se logrará el máximo potencial en el desempeño de las personas (Lambert et al., 2015).

Por otro lado para Kampkötter (2016) define a la rotación de puesto “**como el movimiento de un empleado dentro de una organización a una función diferente en el mismo nivel jerárquico y sin un cambio significativo en el salario**”, el efecto de la rotación laboral estaría bajo dos circunstancias la primera de manera positiva en cuanto al cambiar el ambiente rutinario de servicio, creyendo que en donde sea designado a cumplir el servicio sería emocionante sin importar las condiciones laborales que presenta el nuevo entorno de trabajo, pero por otra parte de manera negativa por cuanto si no es considerado cerca de su lugar de residencia lo tomaría como desagradable afectando de manera física, emocional y cognitivamente, generándose una insatisfacción, pero si a la misma persona se le notificara con anticipación mediante una planificación de servicio a lo largo de la carrera policial, estaría preparado física, emocional y cognitivamente sea cual fuere su lugar de servicio sin este verse afectado a su desempeño individual.

La Policía Nacional en el siglo XXI y su etapa de modernización del servicio policial.

La Policía Nacional es una institución importante y esencial para el desarrollo del país, es la encargada de velar por la seguridad ciudadana y el orden público, expresado claramente en la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 163 estableciendo lo siguiente:

“La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional” (CRE, 2008).

En el año 2003 empieza un nuevo enfoque de servicio policial llamado Policía Comunitaria, buscando como estrategia contrarrestar los índices delincuenciales con la gran participación activa de las comunidades, bajo este enfoque, la Policía Nacional llega a las sociedades bajo una ideología humanista que garantiza los derechos de todas las personas, además se interesa en las condiciones sociales en el que viven las comunidades, permitiendo en gran parte mejorar el sistema de vida y calidad de las

personas mediante la coordinación e integración de otra instituciones del Estado, alcanzando resultados óptimos en lucha contra el delito.

A partir del año 2008 y consecuentemente la aprobación de la nueva constitución aparecen nuevas condiciones de servicios atadas a la Policía Nacional, induciéndose a brindar un servicio de calidad, en base a las demandas sociales, adaptándose a un Modelo de Gestión Pública, basado en el enfoque de territorio-responsabilidad, en el que permite mantener el control del índice delincencial en los barrio, calles, ciudades, etc., incluyéndose programas de prevención delincencial a través de una cartera de servicio especializados de Policía Comunitaria de manera desconcentrada, dando autonomía a los directivos, Jefes o Comandantes en diseñar estrategias y políticas que permitan contrarrestar la violencia y delincuencia.

En la actualidad la Policía Nacional, sigue con su proceso de tecnificación y especialización en el servicio de seguridad hacia la ciudadanía, dividiéndose en tres ejes fundamentales como preventivo, investigativo e inteligencia, los cuales tiene una integración y coordinaciones entre sí contribuyendo y alineándose a las políticas sociales planteadas en los planes nacionales de desarrollo.

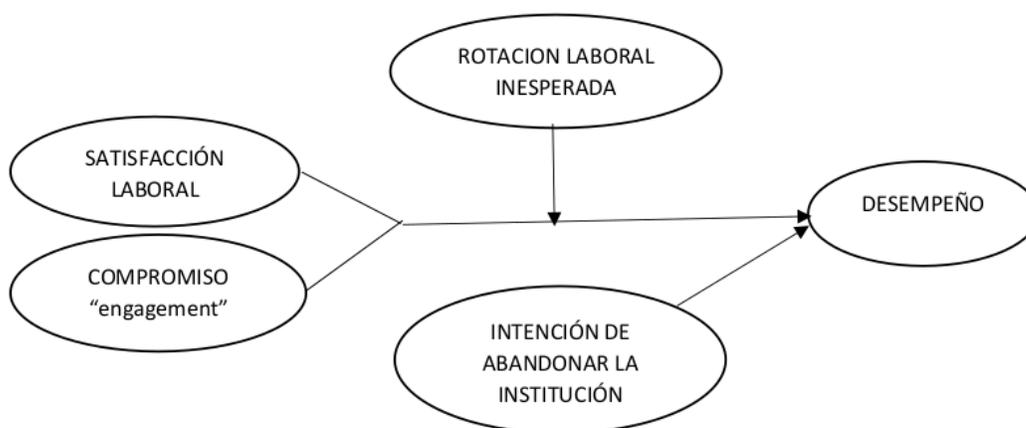
El servicio policial actual ejecuta planes, programas y proyectos que permiten mejorar la seguridad de las personas, aplicándose un nivel de gestión basado en procesos que le permite mejorar la toma de decisiones y por ende obtener resultados favorable, bajo la premisa o trilogía, policía, autoridad y comunidad.

Sin embargo pese al contar con nuevas tecnología y la especialización profesional del personal, en ocasiones las personas constituido el recurso de importancia para cualquier organización (Lambert, Qureshi, Klahm, Smith, & Frank, 2017), el nivel de satisfacción y compromiso disminuye, con el simple hecho de trabajar bajo un ambiente de estrés, trabajo rutinario, presión laboral, peligro, deficiente liderazgo transformacional y sin un plan motivacional de incentivos emocionales, teniendo como resultado un bajo rendimiento (Brady & King, 2018), absentismo, conductas des-adaptativas como (el consumo del alcohol y sustancias) causando un gran deseo de abandonar a la institución policial, otro factor determinante los cambios inesperados de servicio que surgen a lo

largo de la carrera policial, sin planificación alguna, pueden causar un desequilibrio emocional para el servidor policial y su familia.

Esta investigación centra el nivel de compromiso, satisfacción, obteniendo la variable de nivel de desempeño como predictor, pero al ser sometido a una rotación laboral inesperada, se verían afectado el desempeño individual, además los objetivos institucional y por ende el servicio de calidad a la ciudadanía teniendo en cuenta que la imagen de la Policía Nacional se encuentra reflejada en su desempeño (Salomón, 2004, p.09) institucional correspondiente a la forma de reacción, pro-acción y disuasión en el que desarrolla el servicio policial evidenciándose en la cantidad de detenidos que son judicializados y las personas que son restaurados sus derechos.

Figura1. - Modelo de relaciones entre las variables.



Fuente: Elaborado por el autor.

Metodología.

Para una población de 365 agentes policiales del Cantón Milagro, se aplicó un cuestionario a una muestra de 163 policías, entre ellos 146 eran policías de línea (Técnicos operativos) y 17 tiene el rango de oficiales de línea (Directivos), además el 84,3% eran de sexo masculino y el 16,6% de sexo femenino, entre las edades de 18 a 55 años, el 63,8% reportó tener estudios de nivel secundaria (bachiller), también el 43,6% registró su estado civil casado, con un promedio de tiempo de servicio de 15 años, para seleccionar la muestra se utilizó un margen de error del 4%, con un nivel de

confianza del 99,7% con una probabilidad de éxito del 95% y con una probabilidad en contra del 5% se utilizó la fórmula para el cálculo en este caso de una población finita ya que conocemos nuestra población, mostrándose de la siguiente forma:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} \quad (1) \quad n = 162,51$$

163 encuestas

Tabla 1
Selección de la muestra

Parámetro	Insertar Valor
N	365
Z	3,000
P	95,00%
Q	5,00%
e	4,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El Autor

En este estudio se utilizó el método de investigación de forma aplicada, cuantitativa, descriptiva-correlacional, además se aplicó un cuestionario que incluye variables demográficas como edad, sexo, estado civil, años en la institución, formación académica e identificación según su cultura costumbre, además el cuestionario contiene preguntas para medir las variables de satisfacción, compromiso, desempeño y rotación laboral esta última relacionada con el deseo de abandonar a la institución, a través de la escala de Likert entre 1 a 5, realizando un análisis multivariado.

Las herramientas utilizadas para la recolección de los datos en primer lugar se recurre a plantillas de documentos en google drive, posterior de la tabulación para el análisis se utilizó el programa estadístico SPSS Statistics 25 en el cual permite obtener de manera organizada los datos, además la creación de tablas y gráficos que acceden la comprensión del análisis y los resultados.

Se obtuvo la autorización de los jefes policiales correspondientes para la aplicación de la encuesta, para lo cual se procedió a coordinar con el señor secretario de Talento Humano, en el cual se le hizo la entrega del link de la encuesta, además se indicó el tiempo que estaría habilitada para la recolección de los datos y en el caso de tener alguna duda e inconveniente proceda al respectivo aviso.

Resultados.

Luego de haber aplicado un instrumento de 27 preguntas, en el cual incluyen variables demográficas como sexo, edad, estado civil, cultura costumbres, nivel de educación, además de dichas variables incluyen variables como el compromiso, desempeño satisfacción, rotación laboral inesperada y sus correspondientes dimensiones, medidas bajo las escala de Likert entre 1-5 variables importantes que permiten medir la correlación entre las variables seleccionadas hemos obtenido lo siguiente:

Pregunta 1. ¿Tipo de servidor policial?

Tabla 2
Clasificación jerárquica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DIRECTIVO	17	10,4	10,4	10,4
OPERATIVO	146	89,6	89,6	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis. Como se muestra en la Tabla 2, los resultados de las encuestas muestran la participación de 17 servidores policiales de nivel directivo resultando el 10, 4%, mientras que el 89,6 corresponde a la participación de 146 policiales de nivel operativo.

Pregunta 2. ¿Cuál es su sexo?

Tabla 3
Sexo del participante.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
HOMBRE	136	83,4	83,4	83,4
MUJER	27	16,6	16,6	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis. Como se muestra en la tabla 3, las encuestas realizadas tuvieron una mayor participación de los hombres con un 83,4% en relación a la suscripción de las mujeres

mostrando un 16,6%, además es necesario indicar que en la institución policial, la mayor parte de sus miembros serian de sexo masculino, limitando un poco el presente estudio.

Pregunta 3. ¿Cuál es su estado civil?

Tabla 4
Clasificación del estado civil de los participantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SOLTERO	63	38,7	38,7	38,7
CASADO	71	43,6	43,6	82,2
UNION LIBRE	26	16,0	16,0	98,2
DIVORCIADO	3	1,8	1,8	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis. Como se muestra en la Tabla 4, el estado civil casado se presenta con mayor puntuación representando un 43,6%, seguido del estado civil soltero con un 38,7%, además el estado unión libre representa el 16%, y el estado civil divorciado representa el 1,8%.

Pregunta 4. ¿Cómo se identifica según su cultura y costumbres?

Tabla 5
Identificación de la cultura o costumbre

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INDÍGENA	1	,6	,6	,6
AFROECUATORIANO	5	3,1	3,1	3,7
MULATO/A	3	1,8	1,8	5,5
MONTUBIO/A	9	5,5	5,5	11,0
MESTIZO/A	144	88,3	88,3	99,4
BLANCO/A	1	,6	,6	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis. Como se muestra en la Tabla 5, dentro de la muestra seleccionada la mayor parte de los participantes se identifican como mestizo, alcanzando el 88,3%, seguido de

la identificación como montubio con un 5,5%, el 3,1 % se encuentra representado con la cultura Afroecuatoriana y el 1, 8 % representa la cultura mulata, seguido de la indígena con 0,60% teniendo una pluriculturalidad en nuestra investigación.

Pregunta 5. ¿Cuál es su formación académica?

Tabla 6
Nivel de formación académica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria/bachiller	104	63,8	63,8	63,8
Técnico/Tecnólogo superior	50	30,7	30,7	94,5
Tercer Nivel	9	5,5	5,5	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis. Como se muestra en la tabla 6, la mayor cantidad de participantes presentan un nivel de educación “bachiller”, representando por el 63,8%, además se visualiza una frecuencia de 50 participantes con nivel “técnico/tecnólogo” con un 30,7%, seguido de 9 participantes que poseen título de tercer nivel representando un 5,5%, además es necesario indicar que los participantes seleccionados no poseen posgrados, maestrías o doctorados.

Pregunta 6. ¿Cuál es su edad?

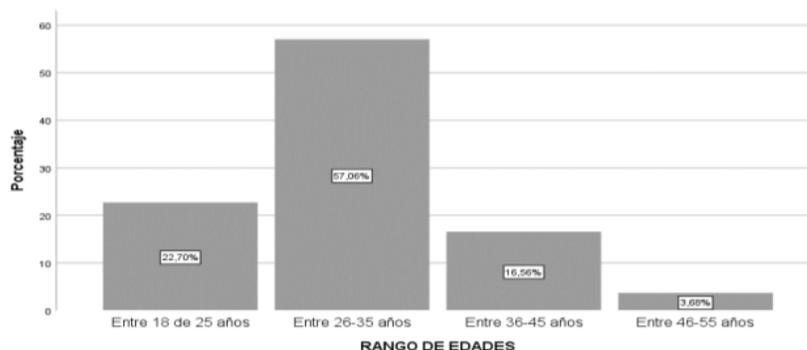


GRAFICO 1. Rango de edades de los participantes. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis. Como se muestra en el Gráfico 1, la mayor cantidad de participantes se encuentran entre las edades de 26-35 años con un 57,06%, seguido de las edades entre 18 a 25 años con un 22,70%, en tercer lugar se ubica las edades entre 36-45 años con un 16,56% y por último se muestran un 3,68% entre las personas que tienen edades entre 46 y 55 años.

Pregunta 7. ¿Cuántos años tiene en la institución?

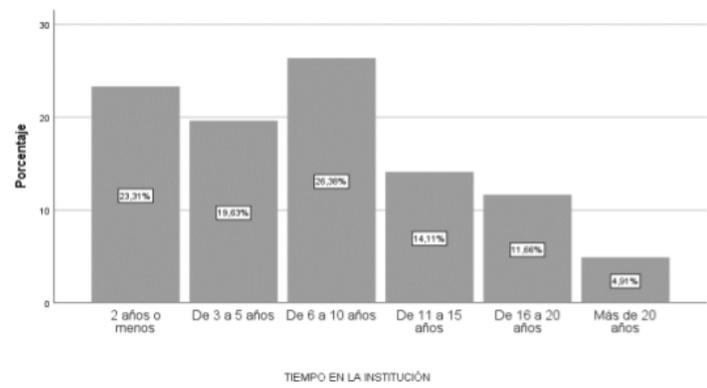


GRAFICO 2 Tiempo estimado en la institución policial. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis. Como se muestra en el Gráfico 2, el tiempo de servicio con mayor frecuencia correspondiente “de 6 a 10 años” representa el 26,38%, seguido “de 2 años o menos” con un 23,31%, el tiempo de servicio entre “3 a 5 años” representa el 19,63%, seguido “de 11 a 15 años” con un 14,11 % y por ultimo sólo existen un 4, 91% de la muestra encuestada que presentan más de 20 años.

Pregunta 8. ¿Conoce los Reglamentos, Normativas, Políticas y procedimientos de la función policial?

Tabla 7
Percepción de reglamentos, normas, políticas y procedimientos de la función policial.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	155	95,1	95,1	95,1
NO	8	4,9	4,9	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis. Como se muestra en la tabla 7, la percepción sobre si conoce sobre los reglamentos, normas, políticas y procedimientos que rigen la función policial es muy alta, representando al 95,10%, además se visualiza una frecuencia de 8 participantes que mencionan no conocer la dimensión que enmarca la función policial con un 4,9% correspondientemente.

Pregunta 9. ¿La institución policial cumple con las normas de Seguridad y Salud en el trabajo de manera diferencial?

Tabla 8

Percepción del cumplimiento de la seguridad y salud ocupacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	87	53,4	53,4	53,4
NO	76	46,6	46,6	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis. Como se muestra en la Tabla 8, la percepción referente si la institución cumple las normas de seguridad y salud en el trabajo de manera diferencia observamos que está representada por el 53,5%, mientras que el 46,6% respondió que la institución no cumple con las normas de seguridad y salud para el desempeño del participante en el trabajo de manera personalizada.

Correlación de variables. En el análisis correlacional, se crearon variables totales sumando las dimensiones, referente al Compromiso, Desempeño, Satisfacción Laboral y la Rotación Laboral inesperada.

Tabla 9

Análisis correlacional entre las variables compromiso y satisfacción laboral.

			COMPROMISO	SATISFACCION
Rho de	COMPROMISO	Coeficiente de correlación	1,000	,698**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	163	163
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,698**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	163	163

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

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis.- Como se muestra en la Tabla 9, luego de haber correlacionado el compromiso laboral, con la satisfacción laboral podemos mencionar que existe una correlación positiva buena dando como resultado $\rho=0,698$ ($p<0.05$), lo que se demuestra que la satisfacción en el trabajo está estrechamente relacionada con el compromiso laboral, concordando con la línea de investigación realizada por (Yücel, 2012), en el cual demuestra que el compromiso y satisfacción tiene una alta correlación.

Tabla 10 8
Análisis correlacional de las variables satisfacción y desempeño laboral

			SATISFACCION	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	SATISFACCION	7 Coeficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	163	163	
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	163	163

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

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Tabla 11
Prueba de Hipótesis compromiso vs satisfacción

3 Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	451,697 ^a	160	,000
6 Razón de verosimilitud	205,000	160	,009
Asociación lineal por lineal	77,552	1	,000
N de casos válidos	163		

a. 181 casillas (96,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis.- Como se muestra en la Tabla 9, luego de haber correlacionado la variable satisfacción laboral, con el desempeño podemos mencionar que existe una correlación positiva buena dando como resultado $\rho=0,629$; ($p<0.05$) lo que se demuestra que la satisfacción en el trabajo está estrechamente relacionada con el desempeño, además de acuerdo Demerouti y Bakker (2011) los recursos necesarios en el lugar de trabajo predice a la gente hacer bien su trabajo y hace el ambiente de trabajo más agradable (Citado en Lambert, Qureshi, Klahm, Smith, & Frank, 2017). También como se muestra en la tabla 11 el nivel de significación es menor a 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis planteada o verdadera.

H1. El compromiso laboral se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral

Tabla 12

Análisis correlacional de las variables satisfacción laboral con la rotación laboral inesperada

		SATISFACCION		ROTACION LABORAL
Rho de Spearman	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	1,000	-,210**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	163	163
ROTACION LABORAL	ROTACION LABORAL	Coefficiente de correlación	-,210**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	163	163

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

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis.- Como se muestra en la Tabla 10, luego de haber correlacionado la variable satisfacción laboral, con la rotación laboral inesperada podemos mencionar que existe una correlación negativa baja dando como resultado $\rho=-,210$ ($p<0.05$), lo que se demuestra que la insatisfacción en el trabajo, en gran manera puede ser causante de una rotación laboral inesperada, además propensos en intentar abandonar a la institución policial (Memon et al., 2018).

Tabla 13

Análisis correlacional de las variables rotación laboral y el desempeño.

			ROTACION LABORAL	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	ROTACION LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 163	,012 ,884 163
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,012 ,884 163	1,000 . 163

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis.- Como se muestra en la Tabla 11, luego de haber correlacionado la variable desempeño laboral, con la rotación laboral inesperada podemos mencionar que existe una correlación positiva baja dando como resultado $\rho = ,012$ ($p < 0.05$), lo que se demuestra que la rotación laboral no es determinante en gran manera para el desempeño del servidor policial.

Tabla 14

Análisis correlacional entre las variables desempeño y número de veces con el pase

			DESEMPEÑO	¿Cuántas veces ha sido considerado con el pase?
Rho de Spearman	DESEMPEÑO	4 Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 163	-,147 ,060 163
	¿Cuántas veces ha sido considerado con el pase?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,147 ,060 163	1,000 . 163

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis.- Como se muestra en la Tabla 12, luego de haber correlacionado la variable desempeño laboral, con el número de pases en el cual el servidor policial ha sido

considerado, podemos mencionar que existe una correlación negativa baja dando como resultado $\rho = -0,147$ ($p < 0,05$), lo que se demuestra que el desempeño en cierta manera se ve afectado por un índice alto de rotación de personal.

Tabla 15

Análisis correlacional de las variables formación académica y el desempeño.

			¿Cuál es su formación académica?	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	¿Cuál es su formación académica?	4 Coeficiente de correlación	1,000	-,128
		Sig. (bilateral)	.	,104
		N	163	163
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	-,128	1,000
		Sig. (bilateral)	,104	.
		N	163	163

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis.- Como se muestra en la Tabla 13, luego de haber correlacionado la variable desempeño laboral, con la variable formación académica, podemos mencionar que existe una correlación negativa baja dando como resultado $\rho = -0,128$ ($p < 0,05$), lo que se demuestra que el desempeño en cierta manera es inducido por servidores policiales que presentan una formación académica.

Tabla 16

Prueba de hipótesis rotación laboral vs compromiso

3 Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	610,494 ^a	486	,000
Razón de verosimilitud	262,280	486	1,000
5 Asociación lineal por lineal	3,350	1	,067
N de casos válidos	163		

a. 529 casillas (99,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Nota. Fuente: Encuesta Elaborado por: El Autor

Análisis.- Como se muestra en las tabla 16 luego de haber realizado la prueba chi-cuadrado entre las variables rotación laboral y la satisfacción podemos mencionar que el nivel de significación es 0.000 por lo tanto ($p < 0,05$) entonces si hay inferencia, por lo tanto aceptamos la hipótesis planteada y descartamos la hipótesis nula.

H4. La rotación laboral inesperada afecta al compromiso institucional.

Conclusiones.-

La importancia de una correcta planeación del talento humano en forma estructurada, predice en gran manera una buena satisfacción laboral, teniendo en cuenta además que el trabajo policial se desarrolla bajo ambientes laborales de agotamiento, estrés, sobrecarga laboral y tensión ocasionando el apareamiento de inconductas que en cierta forma afecta a la imagen institucional. Se constituye un reto para los Comandantes Generales en fomentar un óptimo liderazgo transformacional, además crear una relación armónica entre la institución y las personas, para ello se debe diseñar modelos de tratamiento y mejoramiento del clima y bienestar laboral, teniendo en cuenta que dichos factores generan efectos positivos para el desempeño de la persona y **por ende para el logro de los objetivos y metas** institucionales.

El desempeño del servidor policial es fundamental para el crecimiento de una sociedad, para ello se debe propiciar una autentica satisfacción laboral y compromiso hacia su institución, mecanismos que permitan al servidor policial mantenerse conectado en sus tareas y así brindar un servicio de calidad hacia la ciudadanía, disminuyendo los deseos de querer abandonar la institución, además la búsqueda de nuevas alternativas de empleo en otras instituciones.

Una de las limitaciones en este estudio es que no se consideró a servidores policiales pertenecientes a grupos especiales como el GIR, GOE, GEMA, UNASE, TRÁNSITO, ANTINARCÓTICOS, DINASED, etc., los cuales realizan su trabajo bajo otro ambiente laboral, además solo se consideró a servidores policiales del eje preventivo de rango medio y en cierta parte del eje investigativo. En segundo lugar la mayor parte de los encuestados son de sexo masculino por lo tanto los resultados serían sesgados en

cuanto al género. Se recomienda para futuras investigaciones indagar sobre el tipo de liderazgo aplicado en servicio policial y los efectos de la relación entre jefe y subordinado, estudio que sería comparado con el desempeño y satisfacción laboral.

Referencias bibliográficas

- Ahmad, R., & Islam, T. (2019). Does work and family imbalance impact the satisfaction of police force employees? A "net or a web" model. *Policing: An International Journal*, 42(4), 585-597. <https://doi.org/10.1108/pijpsm-05-2018-0061>
- Ahmad, R., Islam, T., & Saleem, S. (2019). How commitment and satisfaction explain leave intention in police force? *Policing*, 42(2), 195-208. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-12-2017-0154>
- AL-TIT, A., & Hunitie, M. (2015). The Mediating Effect of Employee Engagement between Its Antecedents and Consequences. *Journal of Management Research*, 7(5), 47. <https://doi.org/10.5296/jmr.v7i5.8048>
- Brady, P. Q., & King, W. R. (2018). Brass Satisfaction: Identifying the Personal and Work-Related Factors Associated With Job Satisfaction Among Police Chiefs. *Police Quarterly*, 21(2), 250-277. <https://doi.org/10.1177/1098611118759475>
- Chen, Z. (2018). Job satisfaction among frontline police officers in China: the role of demographic, work-related, organizational and social factors. *Psychology, Crime and Law*, 24(9), 895-914. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2018.1442835>
- Cooke, D. K., Brant, K. K., & Woods, J. M. (2019). The Role of Public Service Motivation in Employee Work Engagement: A Test of the Job Demands-Resources Model. *International Journal of Public Administration*, 42(9), 765-775. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1517265>
- CRE. Constitución de la República del Ecuador (2008).
- Espinoza-Parra, S., Molero, F., & Fuster-Ruizdeapodaca, M. J. (2015). Transformational leadership and job satisfaction of police officers (carabineros) in Chile: the mediating effects of group identification and work engagement / Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en carabineros de Chile: los efectos mediador. *Revista de Psicología Social*, 30(3), 439-467. <https://doi.org/10.1080/02134748.2015.1065087>
- Granziera, H., & Perera, H. N. (2019). Relations among teachers' self-efficacy beliefs, engagement, and work satisfaction: A social cognitive view. *Contemporary Educational Psychology*, 58, 75-84. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2019.02.003>
- Halsted, A. J., Bromley, M. L., & Cochran, J. K. (2000). The effects of work orientations on job satisfaction among sheriffs' deputies practicing community-oriented policing. *Policing*, 23(1), 82-104. <https://doi.org/10.1108/13639510010314634>
- Lambert, E. G., Qureshi, H., Hogan, N. L., Klahm, C., Smith, B., & Frank, J. (2015). The

Association of Job Variables With Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment Among Indian Police Officers. *International Criminal Justice Review*, 25(2), 194-213. <https://doi.org/10.1177/1057567715580985>

Lambert, E. G., Qureshi, H., Klahm, C., Smith, B., & Frank, J. (2017). The Effects of Perceptions of Organizational Structure on Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment Among Indian Police Officers. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*. <https://doi.org/10.1177/0306624X16635782>

Linares Olivas, O. L., Maldonado Rivera, C. F., & Gutiérrez Martínez, R. E. (2018). Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(1), 6-16. <https://doi.org/10.21772/ripo.v37n1a01>

Memon, M. A., Salleh, R., Nordin, S. M., Cheah, J. H., Ting, H., & Chuah, F. (2018). Person-organisation fit and turnover intention: the mediating role of work engagement. *Journal of Management Development*, 37(3), 285-298. <https://doi.org/10.1108/JMD-07-2017-0232>

Salomón, L. (2004). *El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)*. Tegucigalpa.

Yousef, D. A. (2017). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government. *International Journal of Public Administration*, 40(1), 77-88. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1072217>

Yücel, I. (2012). Examining the Relationships among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study. *International Journal of Business and Management*, 7(20). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n20p44>

Trabajo Final Maestria

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del
Peru

Trabajo del estudiante

1%

2

Submitted to Escuela de Posgrado PNP

Trabajo del estudiante

1%

3

dspace.ueb.edu.ec

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

www.europhd.net

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1%

9

flacso.org.ec

Fuente de Internet

<1%

10

www.theibfr.com

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 20 words

Excluir bibliografía

Activo