



Facultad de
Posgrado

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA
“MENCIÓN PSICOTERAPIA”**

**APOYO ORGANIZACIONAL, SATISFACCIÓN LABORAL Y RIESGO
PSICOSOCIAL EN FUNCIONARIOS POLICIALES QUE LABORAN EN LA
CIUDAD DE IBARRA**

Trabajo de Fin de Máster para la obtención del Título de Magíster en Psicología Clínica
Mención Psicoterapia

AUTOR:

Espinoza Borja Anibal Santiago

DIRECTOR:

Dr. Patricio Roberto Arias Benavides

IBARRA – 2023

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado aquellos hombres y mujeres policías que cada día velan por la seguridad de las personas, refrendando su vida si fuese necesario, todo por el bienestar de la población y el prestigio de esta noble institución, la cual es un referente para la población en general.

A mi familia, en especial a las nuevas generaciones para que puedan ver el reflejo no solo del logro, sino la dedicación, el esfuerzo, y la fe en nuestros sueños; como el camino idóneo para alcanzar nuestras metas. Sabiendo que no basta con querer algo, sino que debemos encaminarnos hacia el “hacer” como pieza clave para conquistar nuestros anhelos.

AGRADECIMIENTOS

En este trabajo de investigación hago extensible el agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, que por medio del personal administrativo y grupo docente me abrieron las puertas de la psicología clínica acentuada en la psicoterapia, como un replanteamiento del saber, logrando así un crecimiento personal y profesional.

De igual manera al cuerpo de Policía de Ibarra, por abrirme las puertas no solo para este objetivo, sino por permitirme desenvolverme profesionalmente y más importante aún poder aportar para el bienestar psicológico de los funcionarios policiales; sabiendo que su labor llega a ser incomprendida y a la vez muy querida, pero mucho más necesaria para el crecimiento de la sociedad.

Finalmente, siempre faltaran palabras para expresar mi gratitud para la familia: esposa, madre, hermanos, hijos, sobrinos y demás familiares que son una pieza clave para poder alcanzar este y cada uno de los objetivos que me trazado en la vida; de Igual manera a mi Dios que desde el inicio de esta maestría ha sido mi motor y fortaleza para seguir adelante.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401199716		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Espinoza Borja Anibal Santiago		
DIRECCIÓN:	Ibarra: Marquesa de Solanda y Juana de la Cruz		
EMAIL:	asespinozab@utn.edu.ec santi.borja@hotmail.es		
TELÉFONO FIJO:	062673169	TELÉFONO MÓVIL:	0982756863

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial en funcionarios policiales que laboran en la ciudad de Ibarra
AUTOR (ES):	Espinoza Borja Anibal Santiago
FECHA: DD/MM/AAAA	07/02/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Magister en Psicología Clínica Mención Psicoterapia
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Patricio Roberto Arias Benavides

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 16 días del mes de marzo de 2023

EL AUTOR:

(Firma) 
Espinoza Borja Anibal Santiago

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

RESOLUCIÓN 173-SE-33-CACES 2020

26 de octubre del 2020

FACULTAD DE POSGRADO

Ibarra, 07 de febrero de 2023



Dr (a) Lucía Yépez
DECANO/A
FACULTAD DE POSTGRADO

ASUNTO: Conformidad con el documento final

Señor(a) Decano(a):

Nos permitimos informar a usted que revisado el Trabajo final de Grado Apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial en funcionarios policiales que laboran en la ciudad de Ibarra del/la maestrante Espinoza Borja Anibal Santiago, de la Maestría de Psicología Clínica mención Psicoterapia, certificamos que han sido acogidas y satisfechas todas las observaciones realizadas.

Atentamente,

	Apellidos y Nombres	Firma
Tutor/a	Dr. Patricio Roberto Arias Benavides	
Asesor/a	Msc. León Ron Mayra Verónica	

Índice de contenidos

Resumen	10
Abstract.....	10
Capítulo I.....	12
El problema.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Antecedentes	16
1.3 Justificación	22
1.4 Alcance	23
1.5 Objetivos	24
1.5.1 Objetivo general	24
1.5.2 Objetivos específicos.....	24
1.6 Hipótesis	24
Capítulo II.....	25
Marco Teórico	25
2. Bases teóricas	25
2.1 Riesgos laborales	25
2.2 Riesgo psicosocial.....	29
2.2.1 Definición.....	29
2.3 Factores de riesgo psicosocial.....	30
2.4 Accidentabilidad laboral como factor de riesgo	31
2.5 Dimensiones del riesgo psicosocial	31
2.5.1 Exigencias psicológicas.....	31
2.5.2 Trabajo activo y desarrollo de habilidades.....	32
2.5.3 Apoyo social en la empresa.....	32
2.5.4 Compensaciones.....	32

2.5.5 Doble presencia	33
2.6 Apoyo organizacional percibido	34
2.6.1 Definición.....	34
2.7 Factores que intervienen en la percepción de apoyo organizacional	35
2.8 Influencia del apoyo organizacional percibido	36
2.9 Dimensiones del apoyo organizacional	37
2.9.1 Apoyo por parte de los supervisores	37
2.9.2 Recompensas organizacionales	37
2.9.3 Imparcialidad o igualdad de la distribución de recursos	38
2.9.4 Condiciones de trabajo	38
2.9.5 Satisfacción de las necesidades socio afectivas	39
2.10 Satisfacción laboral.....	39
2.10.1 Definición.....	39
2.11 Efectos de la satisfacción laboral.....	40
2.13 Dimensiones de la satisfacción laboral	43
2.13.1 Satisfacción con la supervisión	43
2.13.2 Satisfacción con el ambiente físico	44
2.13.3 Satisfacción con las prestaciones	44
2.13.4 Satisfacción intrínseca.....	45
2.13.5 Satisfacción con la participación.....	45
Capítulo III	46
Marco metodológico.....	46
3.1 Enfoque.....	46
3.2 Diseño	46
3.3 Tipo de investigación.....	47
3.4 Población.....	47
3.5 Técnica de recolección de datos	48

3.6 Consideraciones éticas	50
3.7 Análisis de datos	51
3.7.1. Resultados	52
3.7.2 Apoyo Organizacional.....	54
3.7.3 Satisfacción Laboral.....	56
3.7.4 Riesgo Psicosocial.....	58
3.7.5 Comportamiento de la información y Análisis de Correlación.....	59
Discusión	62
Conclusiones.....	68
Referencias	70

Índice de tablas

Tabla 1 Baremos de corrección del cuestionario SUSESO/ISTAS21	49
Tabla 2. Distribución sociodemográfica de los funcionarios policiales	52
Tabla 3. Análisis descriptivo de los funcionarios policiales.....	53
Tabla 4. Estadísticos descriptivos para el Apoyo Organizacional percibido.....	55
Tabla 5. Análisis de Satisfacción laboral en funcionarios policiales.....	56
Tabla 6 Evaluación de la variable Riesgo Psicosocial.....	58
Tabla 7. Contraste del Test de Normalidad	60
Tabla 8. Contraste del Estadístico Rho de Spearman	61

Índice de figuras

Figura 1. Histograma del apoyo organizacional percibido.....	56
Figura 2. Histograma de Satisfacción Laboral en los funcionarios policiales	57
Figura 3. Riesgo Psicosocial de los funcionarios policiales.....	59

Resumen

En el contexto laboral las personas se exponen a diferentes riesgos, siendo algunas actividades más peligrosas, tal es el caso de los funcionarios policiales, quienes se enfrentan constantemente a situaciones extremas. Además, deben hacer frente a las altas exigencias de trabajo, largas jornadas laborales y horarios nocturnos. Todo esto, incrementa la probabilidad de manifestar altos niveles de estrés, lo que se ve agravado si no cuentan con el apoyo organizacional, pudiendo esto afectar la satisfacción de los trabajadores. Ante lo expuesto surge el interés de realizar este estudio con el objetivo de Analizar el apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial en funcionarios policiales que laboran en la ciudad de Ibarra. La metodología se corresponde a un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo de tipo correlacional de corte transversal. La muestra quedó representada por 450 participantes, los cuales fueron evaluados por medio del cuestionario SUSESO/ISTAS21 desarrollado por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile, la escala de percepción de apoyo organizacional desarrollada por Eisenberger y Rojas (2007) y el Cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998). Se encontró que el apoyo organizacional mantiene una relación significativa positiva con la satisfacción laboral; asimismo, se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre el apoyo organizacional y el riesgo psicosocial dado a su p -valor $< 0,05$ (0,023), la cual sustenta una asociación débil entre las dos variables. Se concluye la percepción de apoyo, satisfacción laboral y riesgos psicosociales; pueden ser predisponentes de alteraciones en la salud física y mental, en los funcionarios policiales.

Palabras claves: Apoyo organizacional, satisfacción laboral, riesgo psicosocial, funcionarios policiales.

Abstract

In the work context, people are exposed to different risks, some activities being more dangerous, such is the case of police officers, who constantly face extreme situations. In addition, they must face the high demands of work, long working hours and night shifts. All this increases the probability of manifesting high levels of stress, which is aggravated if they do not have organizational support, which may affect worker satisfaction. Given the above, the interest arises to carry out this study with the objective of analyzing organizational support, job satisfaction and psychosocial risk in police officers who work in the city of Ibarra. The methodology corresponds to a quantitative approach with a descriptive cross-sectional correlational design. The sample was represented by 450 participants, who were evaluated through the SUSESO/ISTAS21 questionnaire developed by the Chilean Superintendence of Social Security, the organizational support perception scale developed by Eisenberger and Rojas (2007) and the S20/23 Questionnaire from Meliá and Peiró (1998). It was found that organizational support maintains a significant positive relationship with job satisfaction; likewise, it was determined that there is a statistically significant relationship between organizational support and psychosocial risk given its p-value <0.05 (0.023), which supports a weak association between the two variables. The perception of support, job satisfaction and psychosocial risks is concluded; they can be predisposing to alterations in physical and mental health, in police officers.

Keywords: Organizational support, job satisfaction, psychosocial risk, police officers.

Capítulo I

El problema

1.1. Planteamiento del problema

Todo trabajo tiene una exigencia específica y a su vez, responsabilidades que implican que el trabajador genere a corto o largo plazo un desgaste excesivo en el área emocional, física y psicológica. Por otro lado, se tienen los riesgos que implica la realización de la actividad laboral que pueden afectar su seguridad e incluso representar un riesgo para la vida (Balseca, 2019).

Como consecuencia de los riesgos a los que se exponen de manera constante las personas mientras trabajan, se estima que a nivel mundial mueren 20 personas todos los días producto de un accidente laboral o por el padecimiento de una enfermedad ocupacional. Según las estadísticas, anualmente aproximadamente 250 millones de personas sufren algún tipo de accidente en su lugar de trabajo y 160 son diagnosticadas por alguna enfermedad que se deriva de las jornadas laborales, siendo estas últimas las causantes de problemas ergonómicos, psicológicos, y diversas patologías que desmejoran la calidad de vida de las personas (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

Sin duda, puede existir un sin número de factores que afecten el rendimiento de la persona e impactar su bienestar general y disminuir su calidad de vida, en el caso de los funcionarios policiales, son diversos los aspectos que pueden interferir con su funcionamiento en el área laboral y personal. En primer lugar, la constante exposición a situaciones de riesgo y peligro, por otro lado, la falta de apoyo a sus funciones en cuanto a políticas y recursos que garanticen su seguridad resultando esto una limitante en su ejercicio profesional que puede interferir en la satisfacción con el trabajo (Villacreses & Ávila, 2020).

El riesgo psicosocial a nivel laboral hace referencia a todo peligro para la salud general que se derive del contexto laboral; es decir, se trata del riesgo que representa trabajar en determinada actividad, que pueden afectar de manera directa o indirecta y cuyas consecuencias pueden presentarse a corto, mediano o largo plazo, causando un daño a nivel psicológico y físico (Villacreses & Ávila, 2020).

Cuando se habla que puedan afectar de manera indirecta, se hace referencia a situaciones que a simple vista no son consideradas como un peligro en el caso de la gestión, interacción, estructura organizacional, horario de trabajo, responsabilidades asignadas, es decir se trata de aspectos subjetivos y que van a depender de la forma en cómo lo perciba el trabajador (Mallitasig, 2018).

Por tal razón, evaluar esta variable resulta complejo porque está influenciada por la percepción de cada trabajador, en este caso influyen aspectos de la personalidad, experiencias previas, mecanismos de afrontamiento y otro tipo de características que hace que estos varíen de un colaborador a otro. Como ya se mencionó, en su mayoría corresponden a aspectos subjetivos y estos son diversos, además varían de una actividad laboral a otra, también interviene la estructura organizacional o el tipo de empresa, aunado a las características personales de cada empleado y los factores sociodemográficos (Capa et al., 2018).

Cabe destacar que, en muchos casos, las personas no están conscientes a los riesgos que se exponen en el trabajo y las consecuencias que estas pueden traer para su salud y bienestar. Por otro lado, se tiene que a pesar de su gran impacto, existe desconocimiento a nivel individual y organizacional de las medidas de prevención, lo que resulta lamentable, teniendo en cuenta las estadísticas, en donde es evidente el número de personas afectadas por accidentes, lesiones, enfermedades, que se presentan producto no solo de los riesgos en el trabajo, también por la falta de políticas de

prevención y medidas de protección, así como el permiso de funcionamiento a las empresas que no cumplen las medidas de seguridad (Capa et al., (2018).

Según la OIT (2021), son muchos los aspectos en el trabajo que pueden representar un riesgo de enfermedad o accidente, desde al ambiente laboral en donde intervienen aspectos como el tipo de líder y las relaciones entre compañeros que forman parte del área social que es inherente al ser humano. También, debe tenerse en cuenta que la probabilidad de riesgo y magnitud del peligro están asociados, por una parte, al tipo de organización y tareas asignadas, por otro lado, a los recursos que se dispongan y los métodos de prevención. Es decir, influye mucho las acciones que lleve a cabo la organización para apoyar a sus colaboradores, esto último también va a depender de la percepción que tenga cada persona sobre la institución.

La temática de apoyo organizacional, ha despertado el interés de los investigadores en los últimos años, se tiene que las personas, al trabajar en determinado lugar, pasan a formar parte de equipos y de la organización, estos van a influir en sus patrones de pensamiento y comportamiento. En este sentido, la conducta del trabajador va a estar determinada por la influencia de estos aspectos y por sus características individuales. Cabe destacar, que, para analizar la perspectiva, es importante considerar la cantidad de aristas y posturas que hay en un grupo de personas, aún y cuando están influenciados por el mismo entorno, por tal razón pueden obtenerse percepciones individuales, colectivas y organizacionales (Camacho & Mayorga, 2017).

Entonces, la percepción de apoyo organizacional puede convertirse en un factor protector o de riesgo, pudiendo ser un estresor o motivador que puede influir en la motivación y satisfacción laboral de cada trabajador. Se comprende que esta variable, si tiene una connotación negativa, puede generar un deterioro personal. En este sentido, la psicología es la ciencia llamada a estudiar a profundidad las variables que están

interviniendo en la aparición y desarrollo de esta problemática que afectan la salud mental y generar consecuencias físicas; también, puede ofrecer alternativas de mitigación y canalización de las perturbaciones emocionales que pudieran aparecer (Céspedes & Martínez, 2016).

En lo que respecta al apoyo organizacional, Godinho et al. (2019), señalan que este resulta un factor clave en el desempeño de los trabajadores, se considera como uno de los aspectos que contribuye a que estos se mantengan en una organización. Caso contrario, cuando un empleado no percibe apoyo de su empresa, este va a disminuir sus esfuerzos en alcanzar los objetivos, no se comprometen con la misma; además, las expectativas de recompensa se ven disminuidas.

Conforme la organización se muestra capaz y dispuesta a responder con su colaboración con recursos significativos y válidos, el trabajador construye percepciones y en función de esto direcciona sus acciones, de esta forma retribuye el apoyo recibido de la institución a la cual pertenece. Cuando no existe una percepción de apoyo organizacional, el trabajador manifiesta inseguridad, no se siente parte importante de la institución y por lo general se ve afectada la satisfacción laboral (Salazar, 2018).

Como ya se mencionó, existen ocupaciones cuyas actividades representan un mayor riesgo, un ejemplo de ello son los funcionarios policiales, los cuales se enfrentan a diversos desafíos, exponiéndose de manera constante a un sinnúmero de riesgos, originando consecuencias a nivel laboral, familiar, social emocional y conductual. En muchos casos, estos aspectos pueden afectar la confianza del Policía, crear confusión en cuanto a la ética, trayendo consecuencias tanto para la población civil como para la institución (Caro & Alarcón, 2021).

Entre los mayores desafíos a los cuales se enfrentan los policías de manera constante, se tiene el alto índice de violencia, siendo América Latina la región en donde

se enfrentan a mayores riesgos por presentar las tasas de violencia más altas del mundo, registrándose un promedio de 17,2 muertes violentas por cada 100.000 habitantes. (United Nations Office on Drugs and Crime , 2019).

Ecuador no escapa de esta realidad, en los últimos años el país se ha visto envuelto en una ola de violencia asociada a escasez de funcionarios policiales, inadecuada penalización de los delitos, falta de infraestructuras carcelarias, problemas en el código penal. Durante el año 2018, más de 600 policías sufrieron discapacidad permanente en el ejercicio de sus funciones (Ministerio de Gobierno , 2019).

Debe señalarse que el funcionario policial, en sus jornadas laborales, está expuesto de manera constante a diferentes riesgos, estos van a variar según el rol que ejercen, las actividades que se le asignen y el cargo ejercido. Aunado a esto, se tiene una serie de factores como recursos disponibles, apoyo de la organización, salario, carga laboral, horarios rotativos, distanciamiento familiar (Mallitasig, 2018).

Ante los planteamientos realizados, surge la necesidad de realizar la presente investigación orientada a profundizar en el apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial, seleccionando como población a los funcionarios policiales de la ciudad de Ibarra en Ecuador, quienes en la actualidad enfrentan una situación de violencia que se agrava aún más por las deficiencias en materia legal que pone en desventaja y limita las funciones policiales frente a las acciones para combatir la delincuencia.

1.2. Antecedentes

A continuación, se presentan los antecedentes que servirán para aportar basamento teórico al presente estudio. Comenzando por la investigación realizada en Perú por Magallanes y Ericka (2021), con el propósito de determinar si hay relación entre el riesgo psicosocial y el grado de satisfacción con el trabajo. Para alcanzar el

objetivo planteado se llevó a cabo el estudio bajo el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo correlacional. Los hallazgos evidenciaron una correlación no significativa de tipo negativa.

La importancia de este estudio para la presente investigación radica en los basamentos teóricos correspondientes a los factores de riesgos a los cuales se enfrentan los funcionarios policiales. Además de aportar información sobre los niveles de satisfacción laboral que se presentan en esta población y la correlación existente entre las variables. Estos hallazgos resultaron relevantes para la contrastación de resultados expuestos en la discusión.

Por otro lado, se tiene el estudio realizado en Colombia por Caro y Alarcón (2021), con el objetivo de evaluar el impacto que tienen los factores de riesgo psicosocial en el comportamiento de los funcionarios policiales y determinar de qué forma influye esto en su desempeño hacia la comunidad. La metodología corresponde a un estudio de enfoque mixto bajo un diseño descriptivo. Los resultados evidenciaron que los efectivos no cuentan con programas de prevención de riesgos, además se encontró que los factores de riesgo están asociados a los procesos de interacción social, largas jornadas laborales o el tipo de horario.

En este sentido, el estudio antes mencionado aportó información en cuanto a los factores psicosociales a los cuales están expuestos los funcionarios policiales y el impacto que estos tienen en su vida profesional, laboral, familiar y social. Demostrando como un punto relevante que la falta de apoyo por parte del Estado en la prevención de riesgos resulta uno de los que más interfiere en el desarrollo de sus actividades y afecta a nivel emocional en estos profesionales.

Seguidamente, se tiene la investigación realizada en Colombia por Suarez et al. (2020), cuyo objetivo estuvo orientado a evaluar los riesgos a los cuales se enfrentan los

policías en el desempeño de sus funciones, en este sentido se planteó identificar los factores de riesgo psicosocial. Para ello, se llevó a cabo una investigación bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal. Encontrando factores de riesgo intralaboral, individual y extralaboral.

Este antecedente resultó de gran relevancia por la información señalada en cuanto a las situaciones violentas que están expuestos los funcionarios policiales, y las exigencias que demandan las actividades laborales que requieren de condiciones especiales, tanto en aspectos físicos como emocionales. Demostrando la necesidad que existe de implementar acciones que faciliten la forma de afrontar todas las circunstancias que no solo generan conflicto de índole laboral, sino también familiar y social.

De forma similar Ticona y Del Águila (2019), realizaron una investigación para establecer la relación entre los factores de riesgos psicosociales y los accidentes ocupacionales en la empresa de actividades mineras, de igual manera el investigador plantea una propuesta orientada a reducir el riesgo de accidentes en el trabajo. Para alcanzar estos objetivos se elabora una investigación bajo un diseño pre experimental de pre test - post test, evaluando a un mismo grupo. Los resultados evidencian que los accidentes laborales, se relacionan de manera positiva y estadísticamente significativa con los factores de riesgos psicosociales.

En lo que respecta al antecedente antes mencionado, este resultó un gran aporte al demostrar las repercusiones que tiene los riesgos psicosociales en los trabajadores, en especial cuando no se toman las medidas adecuadas para disminuir su impacto o prevenir consecuencias mayores como los accidentes laborales, que pueden causar incapacidad y hasta la muerte.

Por su parte, García (2018) llevó a cabo una investigación con el objetivo de

identificar los factores psicosociales con niveles más altos de riesgo para los trabajadores y las acciones para su prevención. La metodología corresponde a un nivel descriptivo, seleccionando una muestra de 72 colaboradores. Se encontró que los factores psicosociales con mayor riesgo corresponden a la jornada de trabajo y las exigencias que se le hace al trabajador en función de la recompensa, condiciones inadecuadas, falta de apoyo percibido.

Este estudio, evidencia los factores que tiene mayor impacto en los trabajadores, destacando aspectos como las altas exigencias laborales, las condiciones en las cuales se llevan a cabo las jornadas laborales y la falta de claridad en las funciones asignadas. Siendo un punto de gran relevancia para este estudio el apoyo organizacional, el cual fue percibido por los trabajadores como uno de los aspectos que pueden interferir en el desarrollo de sus funciones.

De forma similar, Cruz y Chávez (2017), realizaron un estudio en Perú con el objetivo de evaluar de qué manera influyen los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los participantes. El estudio corresponde a una investigación descriptiva de tipo correlacional. Los resultados evidenciaron que los factores de mayor prevalencia corresponden al apoyo social y calidad de liderazgo.

Siendo una de las variables del presente estudio, el apoyo organizacional, la mencionada investigación resultó un antecedente de importancia por sus hallazgos en cuanto a la falta de apoyo social, demostrando que este resulta un factor de riesgo psicosocial que influye de manera negativa en la salud mental de los funcionarios policiales.

De igual manera Sequel et al. (2017), realizaron una investigación en Chile con el propósito de determinar si existía relación entre el riesgo psicosocial y la personalidad, planteando que estos influyen en la probabilidad de sufrir o no un

accidente. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional, se evaluó a 62 trabajadores utilizando como instrumento el SUSESO/ISTAS 21. Se encontró que las dimensiones que influyen en el riesgo de accidentabilidad están asociadas a la impulsividad y el locus de control.

La relación de este antecedente para el presente estudio corresponde a la evaluación de los riesgos psicosociales y su impacto en los trabajadores. Por otro lado, resultó un referente en cuanto al instrumento de investigación utilizado para la evaluación de la variable, resultando un aporte a nivel metodológico y en la contrastación de resultados.

También, se expone el estudio realizado en Argentina por Cacivio (2016), con el objetivo de conocer cuáles son los factores psicosociales a los que se exponen los trabajadores y como consecuencia se ve impactada la salud y bienestar general. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, utilizando una muestra de 152 participantes evaluados a través del CoPsoQ-ISTAS 21. Entre los resultados se destaca, que existe una alta exposición a los factores de riesgo laboral, aunado a esto la percepción de riesgo en los trabajadores es alta lo que empeora el pronóstico.

Este estudio, evidencia las razones por las cuales las personas a pesar de los riesgos psicosociales que implica el trabajo se exponen a estos. Justificado en muchos casos porque son actividades que tienen mucho sentido para ellos, porque tienen independencia, pueden usar habilidades anteriores e implementar otras nuevas, y sienten que están en desarrollo profesional. Esto proporciona una perspectiva diferente a otros estudios.

Seguidamente, se tiene el estudio de Bravo y Jiménez (2011), llevado a cabo en Chile con el objetivo de establecer la relación entre la satisfacción laboral, bienestar psicológico y percepción de apoyo organizacional. El estudio corresponde a un enfoque

cuantitativo de tipo correlacional. Los resultados evidencian una correlación positiva y estadísticamente significativa. Esto indica que los trabajadores que perciben que son apoyados por la empresa para la cual laboran, presentan mayores niveles de satisfacción, lo que impacta de manera positiva manteniendo y/o mejorando su bienestar.

Este estudio se relaciona con el presente por su interés en determinar la correlación entre las variables satisfacción laboral, bienestar psicológico y percepción de apoyo organizacional. Aportando datos de relevancia para la contrastación de resultados, lo que lo convierte en un basamento teórico de relevancia para el presente por sus hallazgos en cuanto a las variables investigadas.

Por otro lado, se expone la investigación realizada en Ecuador por Capa et al. (2018), cuyo objetivo estuvo centrado en establecer la relación entre las variables riesgo psicosocial y los accidentes en el trabajo. Se llevó a cabo un estudio bajo un enfoque cuali - cuantitativo con un diseño descriptivo. Los resultados evidencian que existe el conocimiento sobre medidas de seguridad, sin embargo, hay escasas de políticas y programas internos para su prevención, además no existe un control de parte de los entes reguladores a las empresas de la región, siendo alarmante que muchas de estas funcionan a pesar de no cumplir con las normativas de seguridad laboral.

El estudio mencionado se relaciona con el presente, por sus aportes en materia legal, además de exponer información relevante sobre una problemática actual en el país, en donde se evidencia la ineficacia de las acciones tomadas en el Ecuador, a pesar de plantear una amplia normativa vigente respecto a la seguridad; sin embargo, las estadísticas de los índices de accidentes laborales por los que el país atraviesa son altos.

1.3 Justificación

El presente estudio busca conocer si existe una correlación entre el apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial y si existen diferencias según el área a la cual pertenecen. Asimismo, permitirá que la institución en estudio conozca si la satisfacción laboral de los funcionarios se ve impactada de manera positiva o negativa por el apoyo que la organización les brinda ante los desafíos a los cuales se enfrentan constantemente.

Debe señalarse, que las muertes y enfermedades causadas por accidentes laborales y factores psicosociales, son prevenibles. Para ello resulta fundamental que se lleven a cabo acciones orientadas a prevenir cualquier tipo de accidente en el lugar de trabajo, creando espacios más saludables y que sean seguros. Además, de incluir los primeros auxilios y atención de emergencia, lo que permite salvar vidas en caso de accidentes (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

En este sentido, esta investigación se justifica a nivel teórico, al brindar un aporte al conocimiento científico sobre las variables, basados en modelos teóricos especializados, favoreciendo la comprensión, explicación y predicción en cuanto a las especificaciones de las variables. También, se justifica a nivel institucional, a partir de la información obtenida, las organizaciones con situaciones similares a la problemática expuesta en este estudio pueden establecer medidas orientadas a mejorar la percepción de apoyo en función de prevenir las consecuencias físicas y psicológicas que puedan afectar el rendimiento personal y laboral de los trabajadores.

De igual manera, la presente investigación se justifica desde un punto de vista social, tomando en cuenta que los datos obtenidos servirán como guía para resolver una problemática latente que tiene impacto a nivel social, tanto para los funcionarios policiales como para la población en general. Hay que tener presente, que un mal

funcionamiento en los cuerpos policiales genera mayor sensación de inseguridad en las comunidades y los índices de violencia difícilmente disminuirán si no se resuelven estos aspectos.

Al respecto Portero (2019), señala que las condiciones ambientales de trabajo subóptimas afectan el desempeño de los trabajadores, impactando su salud física y mental, en última instancia, tienen ciertas consecuencias negativas para el bienestar general. En el trabajo, siempre existen riesgos psicosociales relacionados con las tareas laborales y características personales de los colaboradores, por lo que todo rol representa algún riesgo.

A nivel metodológico, este estudio se justifica al especificar los pasos a seguir para desarrollar investigaciones similares, permitiendo alcanzar los objetivos propuestos. Además, se utilizarán para la recolección de los datos, instrumentos y técnicas que poseen validez y confiabilidad a nivel psicométrico, permitiendo aportar conocimientos a la comunidad científica en cuanto a la descripción de las variables y su correlación.

1.4 Alcance

La importancia de este estudio radica en la identificación de comportamientos y actitudes que se presentan en los funcionarios policiales según la dinámica organizacional, la cual puede afectar la salud física y mental de los trabajadores y que pueden repercutir en el desempeño del trabajador y la eficacia de la institución, representando una herramienta para la psicología clínica, organizacional y el área de recursos humanos, así contribuyendo al alcance de una atención oportuna desde procesos de salud médica y psicológica y brindar un servicio de calidad, lo que representa una mejora en los organismos públicos del país. Para ello, se establecerá la relación entre las variables, lo que permitirá prevenir su comportamiento a futuro.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar el apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial en funcionarios policiales que laboran en la ciudad de Ibarra

1.5.2 Objetivos específicos

- Describir el apoyo organizacional percibido, la satisfacción laboral y el riesgo psicosocial en funcionarios policiales que laboran en la ciudad de Ibarra
- Determinar las diferencias de apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial según actividad que desempeñan los funcionarios policiales que laboran en la ciudad de Ibarra
- Establecer la relación entre el apoyo organizacional, la satisfacción laboral y riesgo psicosocial en funcionarios policiales que laboran en la ciudad de Ibarra

1.6 Hipótesis

El tipo de actividades que desempeñan los funcionarios policiales influyen en la percepción sobre el apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial cambia según el tipo de labor.

Existe correlación entre el apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial en funcionarios policiales que laboran en la ciudad de Ibarra.

Capítulo II

Marco Teórico

2. Bases teóricas

2.1 Riesgos laborales

Desde la época Romana existen registros de los riesgos laborales a los cuales han estado expuestos los trabajadores, un ejemplo de esto eran los mineros, quienes por lo general no vivían más de 30 años, en su mayoría morían entre los 15 y 20 años. Este tipo de peligros ha sido evidente a lo largo de la historia, por tal razón son diversos los aportes que se pueden mencionar que han sido piezas claves para lo que hoy se conoce como la salud ocupacional (Gaona, 2019).

Entre los siglos IV y VI A.C durante la construcción de la Gran Acrópolis en Grecia, se llevó cabo el trabajo diferenciado, sin embargo, el mayor aporte para la época está relacionado a la evidencia en cuanto a las enfermedades por intoxicación asociadas al trabajo que se realizaba en las minas, razón por la cual Hipócrates escribió un tratado sobre las enfermedades de los mineros, los cuales debían evitar la saturación de plomo que ponía en riesgo su salud (Jiménez, 2017).

Por su parte, el reconocido filósofo griego Aristóteles indagó sobre ciertas deformaciones físicas producidas por las actividades ocupacionales. Mientras que en Roma Galeno advertía sobre la toxicidad por mercurio y los peligros del manejo del azufre y el zinc a los cuales se exponían los trabajadores de las minas, para lo que planteó una serie de normativas orientadas a la prevención de este tipo de riesgos asociados a la minería (Faccini, 2019).

El interés por identificar los riesgos asociados al trabajo y las medidas que eran necesarias implementar, se fue incrementando en los investigadores de la época, dando origen a diferentes documentos que velan por la seguridad de la clase trabajadora, como

las ordenanzas de Francia en el año 1413. Mientras, que en Alemania para 1473 es publicado el primer documento impreso sobre enfermedades profesionales, se trataba de un panfleto elaborado por Ulrich Ellenba, que advertía de los riesgos de llevar a cabo algunas tareas laborales, también surgieron documentos que advertían de los síntomas asociados a las enfermedades de los mineros, todo esto representó un gran avance en materia laboral. No obstante, con la llegada de la revolución industrial el interés de los científicos se enfocó en los aspectos técnicos, dejando a un lado la seguridad laboral y salud de los trabajadores (Agudelo et al., 2019).

El periodo de latencia en cuanto a las investigaciones sobre los riesgos laborales se mantuvo hasta comienzos del siglo XX, surgiendo nuevos riesgos durante la revolución industrial que, a pesar de cambiar las formas de producción, no se mejoraba la salud de los trabajadores los cuales ya no se exponían solo al trabajo pesado y la intoxicación por químico, esto derivó nuevos peligros para la salud (Agudelo et al., 2019).

Países como Inglaterra y Francia fueron los primeros en implementar acciones para garantizar la seguridad de los trabajadores, es decir, fueron pioneros en materia ocupacional. Por tal razón, los primeros registros de accidentes y enfermedades relacionadas a las actividades laborales datan de 1861 y se realizaron en Inglaterra, a partir de estos, surgieron cambios en la ley de trabajo, agregándose nuevas enfermedades que se presentaban como consecuencia de las tareas laborales. Posteriormente, surge en París la primera empresa de asesoría en materia de seguridad laboral para las empresas, así como las intervenciones orientadas a la capacitación y difusión de las normativas de higiene y seguridad laboral (Faccini, 2019).

Por su parte, Jiménez (2020), señala que en países como España existe una marcada diferencia entre un antes y un después de la promulgación de la de Ley de

Accidentes de Trabajo, la cual fue aprobada en el año 1900. El mayor cambio estuvo asociado a la responsabilidad que se le asignaba al patrono por los riesgos a los cuales se exponía a los trabajadores, estableciéndose una indemnización para los trabajadores por cualquier accidente sufrido en sus actividades laborales.

En lo que respecta a Latinoamérica, no es sino a partir de los años 1900 que se le comienza a otorgar formalidad a la seguridad de los trabajadores en cuanto a los riesgos laborales, esto con la promulgación de la Ley Federal del Trabajo de México y el Código Chileno del Trabajo en 1931 y en el Salvador con el Código del Trabajo de 1963, recibiendo influencia de la legislación internacional del trabajo en donde la OIT resultó pieza clave al proponer convenios orientados a regular las horas de trabajo, edad mínima, jornadas nocturnas, indemnización por accidentes, obligación de exámenes médicos, enfermedades profesionales, entre otros. Los cuales fueron ratificados a lo largo de los años por diversos países, siendo los pioneros Chile, Uruguay y Cuba (Villasmil, 2016).

Actualmente, se conoce que son diversos los riesgos a los que se encuentran las personas mientras realizan sus actividades laborales, siendo el desconocimiento tanto de los riesgos como de las medidas de prevención aspectos correspondientes a la inseguridad laboral. Esto resulta una problemática considerada como alarmante, tomando en cuenta las cifras y estadísticas que evidencian el número de accidentes y lesiones asociadas a siniestros que se producen por las condiciones de peligro, falta de políticas de prevención y medidas de protección, así como el permiso de funcionamiento a las empresas que no cumplen las medidas de seguridad (Capa et al., 2018).

La OMS y la OIT unieron esfuerzos para identificar el nivel de riesgo que representa el trabajo en cuanto a la manifestación de enfermedades. El estudio incluye

19 factores de riesgo ocupacionales, entre los que se mencionan largas jornadas laborales, exposición a la contaminación por sustancias, riesgos ergonómicos y ruido. En lo que respecta a las extensas jornadas de trabajo, se encontró que causó la muerte de 750.000 trabajadores, mientras que por contaminación y exposición a sustancia en el área de trabajo perdieron la vida 450.000 colaboradores (Organización Mundial de la Salud, 2021).

Según el mencionado informe, las patologías y traumatismos relacionados con las actividades laborales, causaron la muerte de 1,9 millones de personas durante el 2016. La morbilidad y mortalidad asociada a la accidentabilidad laboral, sobrecargan los sistemas de salud, representan un gasto a la salud pública, impactan de forma negativa la productividad, causando graves consecuencias en el ingreso de muchos hogares (Organización Mundial de la Salud, 2021).

Por otro lado, se tiene que el trabajo conjunto entre la OMS y la OIT permitió evidenciar que la mortalidad relacionada al trabajo se redujo en un 14% entre los años 2000 y 2016. Estos resultados positivos se asocian a las mejoras implementadas en materia de salud y seguridad en el trabajo. No obstante, en los últimos años se incrementa el riesgo de mortalidad por enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares, siendo una de las causas principales las jornadas laborales extensas de forma frecuente, encontrándose un incremento en la tendencia cada vez mayor en los últimos años (Organización Mundial de la Salud, 2021).

En lo que respecta a la región de las Américas, las estadísticas indican que aproximadamente ocurren 11, 1 accidentes mortales por cada 100.000 trabajadores en el contexto industrial, mientras en las actividades relacionadas con la agricultura se registra 10,7 muertes y para el sector de los servicios las cifras corresponden a 6,9. Se tiene actividades mineras, de agricultura y forestación como las consideradas más

peligrosas por el número de accidentes asociados a dichas actividades (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

La actividad laboral tiene muchas aristas, es un fenómeno complejo, realmente se conoce sólo una parte de las percepciones de los trabajadores sobre su trabajo, su empresa, las condiciones y los riesgos que representa cumplir con sus obligaciones ante el empleador (Neffa, 2016). Es por ello pertinente estudiar estos riesgos en profundidad, contextualizados en un espacio determinado y enmarcado dentro de las características de determinada actividad laboral, por lo que a continuación se exponen aspectos teóricos y conceptuales sobre la variable riesgo psicosocial.

2.2 Riesgo psicosocial

2.2.1 Definición

La OIT (2013) considera que todos los elementos relacionados con clima organizacional, las relaciones entre trabajadores, la gestión y el tipo de líder, las condiciones en las cuales se lleva a cabo la actividad laboral y el tipo de organización; pueden convertirse en un factor de riesgo o protector ante el desarrollo de enfermedades o accidentabilidad. También, deben tenerse en cuenta características personales del colaborador.

Por otro lado, se tiene que los riesgos psicosociales están relacionados con las deficiencias en cuanto a la gestión, estructura de la organización, problemas de interacción, falta de apoyo. Se entiende que los factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales, no significan lo mismo, ya que los primeros son las causas y los segundos las consecuencias, es decir, los primeros son el origen de una enfermedad y los segundos son los daños o la enfermedad en sí misma (Seguel et al., 2017).

Específicamente, el riesgo psicosocial hace referencia a las interacciones entre el trabajo, el contexto que le rodea, la satisfacción laboral y el ambiente de trabajo, así

como las condiciones de la organización. Esto, por una parte, por la otra se tienen las competencias y habilidades de cada colaborador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; siendo todos estos aspectos relevantes porque van a intervenir en la salud y rendimiento del trabajador (Cárdenas, 2019).

El riesgo psicosocial representa la probabilidad de que cualquier trabajador vea afectada su salud, por lo general, como consecuencia de las actividades laborales y las condiciones no óptimas para llevarlas cabo. No solo se trata de los aspectos estructurales, también influye el ambiente de trabajo, las relaciones sociales, el clima organizacional, los estilos de liderazgo (Ticona & Del Aguila, 2019).

2.3 Factores de riesgo psicosocial

Cuando se habla de factores de riesgos psicosociales se hace referencia a las situaciones y aspectos del contexto laboral que represente un riesgo para la salud de los colaboradores, afectando su bienestar. Es decir, se trata del peligro asociado al ambiente laboral, cuyas consecuencias pueden presentarse a corto, mediano o largo plazo, causando un daño a nivel psicológico y físico (Villacreses & Ávila, 2020).

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo resulta compleja, tomando en cuenta que estos surgen en función de la percepción del individuo y sus experiencias, en su mayoría corresponden a aspectos subjetivos y estos son diversos, varían de una actividad laboral a otra, también interviene la estructura organizacional o el tipo de empresa, aunado a las características personales de cada empleado y los factores sociodemográficos que también influyen (Capa et al., 2018).

Los factores psicosociales representan riesgo potencial para la salud y bienestar de los trabajadores durante la realización de sus actividades laborales como fuera de esta. Por lo general, tanto el trabajador como la organización perciben el daño causado ante la exposición a los riesgos mencionados, porque generalmente el desempeño del

trabajador se ve afectado y por ende la productividad de la empresa decrece (Cárdenas, 2019).

2.4 Accidentabilidad laboral como factor de riesgo

Los accidentes laborales corresponden a uno de los principales problemas de la población trabajadora y para las organizaciones, representando un alto costo para las mismas, esta situación interfiere en el desempeño del trabajador, afectando su potencial, en muchos casos los accidentes según su gravedad pueden impactar no solo al trabajador y la empresa, también el sistema de salud en casos de incapacidad y la familia, siendo este último impactado en diversas áreas, como la económica y la dinámica familiar. Cabe destacar que muchos de los accidentes laborales requieren de una indemnización, que resulta un alto costo para las empresas, que pierden recurso humano capacitado (Pérez et al., 2019).

La teoría relativa a la accidentalidad laboral plantea que un accidente laboral es el resultado de la influencia de diversos factores y múltiples causas, en donde intervienen aspectos técnicos, organizacionales y humanos. Un accidente de trabajo es descrito como todo siniestro que acontece de manera inesperada durante la realización de tareas laborales, causando una lesión orgánica, alteración funcional, causando incapacidad (Capa et al., 2018).

2.5 Dimensiones del riesgo psicosocial

2.5.1 Exigencias psicológicas

Esta dimensión hace referencia a la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para llevar a cabo la tarea asignada. Por lo general, cuando es mayor el número de tareas a realizar con el tiempo asignado. Con frecuencia, se evidencia cuando hay escasez de personal, no se han calculado bien los tiempos (Montoya & Boyero, 2016).

2.5.2 Trabajo activo y desarrollo de habilidades

El trabajo puede representar para muchas personas un progreso en muchos aspectos, por un lado, se tiene la experiencia profesional y la adquisición de habilidades en determinada tarea, también se tiene los logros y ascensos que implica status y avances a nivel laboral. Hace referencia al objetivo de aumentar y mejorar las capacidades de los trabajadores en función de las necesidades del cargo. Según Montoya y Boyero (2016), este tipo de modelos aportan diversos beneficios a las organizaciones y a los trabajadores quienes tienen la oportunidad de capacitarse y potenciar sus conocimientos y habilidades; mientras garantiza a la empresa continuidad, a través de un recurso humano especializado y entrenado para puestos claves (Ruiz et al., 2018).

2.5.3 Apoyo social en la empresa

La presente dimensión está relacionada con el apoyo recibido o la percepción de los trabajadores en cuanto a la ayuda que recibe por parte de sus líderes y compañeros, a este se le denomina como apoyo social instrumental. Mientras, que el nivel de integración social y emocional entre compañeros y supervisores se le conoce como apoyo socio emocional, que hacer referencia a colaboración entre directivos y subordinados (Orgambidez & Borrego, 2020)

2.5.4 Compensaciones

Los sistemas de recompensas de las organizaciones deben seguir ciertos principios fundamentales, Manjarrez, Boza y Mendoza (2020), indican que los principios son: uniformidad y coherencia, no debe de existir grandes diferencias entre un mismo grupo o categorías; individualización, basada en la retribución por resultados y comportamientos de individuos; política perdurable, la cual debe persistir en el tiempo, a excepción de que exista un cambio en la coyuntura o mercado.

Por otro lado, se tiene la competitividad externa, conocer el sistema de recompensas del mercado, buscando generar un sistema que sea atractivo y permita retener al personal considerado talento; equidad interna, relación proporcional entre la remuneración y el desempeño del trabajador; entendible, que sea de fácil comprensión para todos los trabajadores, evitando malos entendidos que generen desconfianza; participación de los trabajadores en la política retributiva, dado que será aceptada más fácilmente al estar los trabajadores implicados en el diseño; e información, comunicar los niveles salariales y los requisitos para alcanzarlos (Manjarrez et al., 2020).

2.5.5 Doble presencia

La doble presencia es considerada como un factor de riesgo relevante en el estudio de poblaciones femeninas, quienes por lo general se les presenta un conflicto entre el trabajo – familia, aunque esto también puede evidenciarse en los hombres pero en menor intensidad, esto según la sobrecarga de trabajo a nivel laboral y las múltiples responsabilidades en el rol que ejerce dentro de la familia (Fernández & Solari, 2017).

Por otro lado, la doble presencia también puede conllevar a consecuencias psicológicas caracterizadas por ansiedad, estrés, depresión y afecciones físicas a nivel osteomuscular. De manera similar, pueden generarse alteraciones a nivel social por el ritmo acelerado de trabajo, que genera fatiga física y mental, originando hostilidad, afectando el desempeño laboral, las relaciones en el trabajo se dificultan, que a su vez impacta la dinámica familiar (Ruiz et al., 2018).

Expuestas las consideraciones sobre el riesgo psicosocial, resulta ahora necesario ampliar la información sobre el apoyo organizacional percibido, siendo una de las variables evaluadas en este estudio, por tal razón es importante exponer los referentes teóricos que sustentan esta variable para aportar mayor validez científica.

2.6 Apoyo organizacional percibido

2.6.1 Definición

Cuando se habla del apoyo organizacional percibido (AOP), se hace referencia a la interpretación que realiza un colaborador en función al trato, beneficio y oportunidades dentro de la organización (Orgambídez & Borrego, 2020). Este constructo depende de dos componentes, en primer lugar, se tiene la valoración que la organización hace en cuanto a los esfuerzos y contribuciones de sus empleados y, en segundo lugar, se toman en cuenta las políticas y/o iniciativas que evidencian interés y preocupación por los colaboradores (Raúl & Larrea, 2018). En este sentido, el AOP se basa en la reciprocidad, es decir, los trabajadores basan su esfuerzo en el reconocimiento que la organización realice a su esfuerzo, en lo que se incluye el apoyo que la empresa le proporcione (Flores & Gómez, 2018).

Por otro lado, se tiene que cuando el colaborador percibe que la organización le genera beneficios, en este surge un sentimiento de compromiso hacia la organización y se siente en la obligación de ser recíproco con lo que está recibiendo, respondiendo con fidelidad, altos niveles de desempeño y compromiso con los objetivos de la organización (Flores & Gómez, 2018).

La percepción de apoyo organizacional surge en función de las acciones y decisiones que se toman desde los diferentes organismos que conforman una empresa, como la dirección, supervisores, mandos intermedios, jefe inmediato, grupo de compañeros, este tipo de acciones dan una idea a los colaboradores del interés de mantenerlos motivados, que tan aceptados y valorados son como parte de la empresa y además se esfuerzan por mantener su bienestar (Medina, 2019).

Por otro lado, este constructo también se ve influenciado por aspectos como el apoyo al desempeño, el enriquecimiento del trabajo y las condiciones laborales. La

percepción de apoyo, representa un vínculo entre la organización y los colaboradores y de esto depende el desempeño laboral y el nivel de compromiso hacia la organización (Medina, 2019).

Autores como Salazar (2018), han evidenciado que los colaboradores que se sienten apoyados por su organización incrementan las actitudes positivas como mejorar su rendimiento, aumentan su compromiso con la organización y los objetivos establecidos, incrementa la fidelidad y compromiso del trabajador, por tal razón se mejora el clima organizacional, y la eficacia de la empresa.

2.7 Factores que intervienen en la percepción de apoyo organizacional

Es importante mencionar, que el AOP se construye según el trato recibido, las acciones y decisiones tomadas por los líderes que resulten de ventaja en el ejercicio de las tareas y además representen un beneficio para su desarrollo profesional y personal (Flores & Gómez, 2018). Cabe destacar que el papel del departamento de recursos humanos resulta fundamental en la percepción del AOP. De igual manera, la actitud de los supervisores y directivos se convierte en insignia de la organización (López et al., 2018).

Por otro lado, se tiene que el reconocimiento que los trabajadores reciben por parte de la organización por la realización de sus tareas, pueden ser tangibles o intangibles, ambas por lo general resultan efectivas, generando una especie de obligación por el reconocimiento a su colaboración, específicamente, cuando son llevadas a cabo este tipo de acciones, el trabajador buscará la forma de retribuir y esto será una ventaja para la producción y/o servicio prestado por la empresa (Salazar, 2018).

También, se tiene los incentivos monetarios como uno de los factores que influyen en la percepción de apoyo organizacional, el comportamiento de las personas

en la organización está relacionado con el tipo de recompensas y apoyo que se les da. El comportamiento de las personas dentro de la organización va a depender en gran medida del reconocimiento que se le haga por su desempeño, siendo las recompensas económicas una de las que genera mayor satisfacción, evidenciándose mayor percepción de apoyo de la organización cuando el esfuerzo realizado es valorado (Salazar, 2018).

Adicionalmente, las condiciones de trabajo resultan un factor relevante en la percepción del apoyo organizacional, cuando las tareas laborales se llevan a cabo bajo un ambiente agradable y un contexto seguro, impacta en la percepción del apoyo organizacional, cuando esto sucede el colaborador siente que cuenta con la organización y que esta se preocupa por su bienestar (Torahiko et al., 2019).

2.8 Influencia del apoyo organizacional percibido

El apoyo organizacional percibido puede impactar de manera directa el lograr o no los objetivos organizacionales, es decir, se requiere de reciprocidad para que los trabajadores se comprometan con las metas establecidas por la empresa, llegando a desempeñar roles que no forman parte de las responsabilidades y deberes del trabajador, pero coadyuvan al desarrollo de la organización, caso contrario, si concibe que no es apoyado por la organización no realizará mayor esfuerzo por tener un desempeño óptimo en donde la empresa se vea beneficiada (López et al., 2018).

Resulta importante mencionar, que el apoyo organizacional impacta sobre la identidad de los trabajadores respecto a la organización (Arteaga et al., 2021). Mientras mejor se sienta el trabajador con la empresa para la cual presta servicios, mayor será su lealtad hacia el cumplimiento de las normas y por ende esto tendrá un efecto en el funcionamiento y rendimiento organizacional (Salazar, 2018). Autores como Torahiko et al. (2019), señalan, que el bienestar de los empleados será proporcional a los niveles

de apoyo organizacional percibido, al ser reconocido el esfuerzo del trabajador se genera una carga emocional y normativa que se transforma en una especie de agradecimiento y obligación hacia la empresa que los lleva a compensar y por lo general es a través de un buen desempeño y compromiso.

2.9 Dimensiones del apoyo organizacional

2.9.1 Apoyo por parte de los supervisores

El apoyo se puede definir como la asistencia afectiva, instrumental o de otro tipo, derivada de un sistema social específico en el que las necesidades sociales básicas como pertenencia, apego, identidad, seguridad y aceptación se satisfacen a través de interacciones con los demás; esta estructura multidimensional tiene una perspectiva estructural y una perspectiva funcional. Desde una perspectiva estructural, se enfatiza el concepto de red social, que corresponde a las relaciones que una persona tiene y considera importantes. Desde este punto de vista funcional, se hace referencia al papel que desempeña esa red, los apoyos que proporciona y sus efectos en el bienestar del sujeto (Lombardo & Soliveréz, 2019).

Para los trabajadores percibir que son apoyados por sus líderes, que su desempeño es valorado, genera una opinión positiva de la organización, aún y cuando esta no le brinde un apoyo directo, en tal razón los cargos directivos, supervisión juegan un rol fundamental en el AOP (Medina, 2019).

2.9.2 Recompensas organizacionales

Cuando se habla de recompensas organizacionales se hace referencia a cómo los trabajadores se sienten valorados por medio de incentivos, los cuales son utilizados para reconocer el desempeño del trabajador y también para hacerle sentir parte importante en la organización. Las recompensas pueden ser monetarias como bonos, tarjetas de consumo, vales de regalo, de igual manera se tienen las recompensas no económicas,

como por ejemplo permisos de capacitación, la reducción de horas de trabajo o las cartas de felicitación, que además de motivar a los trabajadores resultan un beneficio (Medina, 2019).

2.9.3 Imparcialidad o igualdad de la distribución de recursos

La igualdad, equidad u objetividad en el comportamiento organizacional afecta si los compañeros de trabajo evalúan el apoyo organizacional de manera positiva o negativa, es decir, los empleados toman en cuenta si son tratados y evaluados de acuerdo con los mismos estándares que sus colegas., si observan que no es justo puede impactar de manera negativa en el AOP. En este sentido, resulta positivo brindar la oportunidad de participación y dar espacio para escuchar opiniones de los trabajadores como parte de la organización, además debe existir una misma normativa para todos, y que perciban igualdad de oportunidades de crecimiento (Raúl & Larrea, 2018).

2.9.4 Condiciones de trabajo

Resulta fundamental para un trabajador que se le brinde un contexto óptimo para que la persona pueda llevar a cabo sus tareas, para ello es recomendable un lugar amplio en función de las actividades a realizar y el número de personas del cual este compuesto, el equipo de trabajo y las maquinarias a utilizar, las cuales también deben ser las adecuadas, actualizadas y seguras (Luengo & Sanhueza, 2016).

En este apartado, también es importante mencionar las normas y políticas que establece la organización, las cuales deben ser aceptadas por el trabajador y debe sentir las partes de él, para que no impliquen un impedimento al tener que cumplir con algo que no se ajusta a sus principios, de allí la importancia de que el trabajador se adapte a la cultura organizacional y se comprometa con su empresa (Granero et al., 2018).

2.9.5 Satisfacción de las necesidades socio afectivas

Se hace referencia al componente afectivo, el cual se relaciona con el vínculo emocional que el colaborador establece hacia la organización, lo que también incluye la identificación y sentido de pertenencia hacia la empresa, es decir, que el colaborador tenga el deseo de seguir formando parte de la organización para trabajar en pro de su desarrollo, sintiendo este como un beneficio para sí mismo (Flores & Gómez, 2018).

A continuación, se exponen conceptualizaciones, referentes teóricos y dimensiones que conforman la satisfacción laboral, siendo necesario para alcanzar el objetivo planteado, de describir este constructo de forma detallada para facilitar su comprensión y además servirá para la contratación de los datos.

2.10 Satisfacción laboral

2.10.1 Definición

La satisfacción laboral puede ser considerada como parte de un proceso adaptativo que regula la conducta, e interviene en las respuestas del individuo a nivel laboral, por otra parte, influye también en la determinación, en el desempeño del trabajador. Por ende, el estudio de esta variable, representa una fuente de información útil acerca de las relaciones que se establecen entre el individuo y la organización para la cual trabaja (Pujol & Dabos, 2018).

Al respecto, Marín y Placencia (2017) plantean que la satisfacción en el trabajo corresponde a la actitud positiva en cuanto a las actividades laborales y todos los aspectos que esta implica, en este sentido un colaborador con altos niveles en esta variable mantiene actitudes positivas hacia el trabajo. En síntesis, esta definición hace énfasis en los procesos de activación y de modulación de esta. Así, la satisfacción laboral puede incrementarse o disminuir o simplemente mantenerse, dependiendo de los objetivos de la persona y de las oportunidades que brinda la organización.

De hecho, implica el grado en el que las expectativas del trabajador adquieren coherencia con los objetivos de la organización, las remuneraciones e incentivos. Los objetivos individuales de cada empleado cobran importancia desde el momento en que facilitan una mejor adaptación al contexto y favorecen un mejor desempeño laboral y por ende un mejor funcionamiento de la organización al cumplirse los objetivos planteados (Marín & Placencia , 2017).

Es importante destacar que cada trabajador tiene percepciones y expectativas distintas sobre su ambiente de trabajo, que van a influir en su actuar y por ende de esto va a depender su desempeño laboral, estas además, se pueden transmitir a otras personas de la organización, influyendo indirectamente de manera negativa o positiva en el clima organizacional (Chiang et al., 2018).

2.11 Efectos de la satisfacción laboral

Es importante enfatizar que la satisfacción laboral puede tener diferentes consecuencias en las personas, que pueden afectar a su familia y su propia actitud hacia la vida, la buena salud y la duración de la vida. Pero similar a la organización y considerando que tiene un relación causal en ausencia y rotación. En ciertas circunstancias, afectará el comportamiento de otros frente a la organización, debido que influye el entorno laboral de una u otra manera (Pujol & Dabos, 2018).

Sin embargo, las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista organizacional son el retraso, la resistencia al cambio, la falta de creatividad, el abandono, la accidentabilidad, la baja productividad, la dificultad para trabajar en grupo (Torres , 2018; Huarcayo, 2021). De manera relacionada, existen diferencias individuales que afectan el nivel de satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales (Cernas et al., 2018).

En resumen, la satisfacción laboral influye en varios aspectos de la organización, en el ambiente que se vive cotidianamente; es decir, en el ambiente de trabajo y es relativo a las expectativas y metas del personal que la integran, así como al efecto de estas variables en el logro de los objetivos por parte del personal. Cabe agregar que el logro de altos niveles de satisfacción en los empleados permite a la empresa ser más competitiva, así como es un factor para obtener altos índices de desempeño y consecuentemente de productividad, así como evitar la deserción de talento humano a otras empresas (Madero, 2020).

Referente a esto Madero (2020) señala que la satisfacción individual induce a un mayor o menor sentido de compromiso, que a su vez influye en el esfuerzo y en el rendimiento futuro, creando un ciclo donde intervienen las variables desempeño-satisfacción-esfuerzo. Se considera, que a mayor rendimiento se incrementan los niveles de satisfacción laboral. Si el sujeto cree que estas recompensas son justas, sentirá una mayor satisfacción al saber que se está reconociendo el esfuerzo realizado, y esto es proporcional al empeño realizado para obtener los mejores resultados.

De todo ello podemos inferir las interrelaciones que deben existir entre la estructura organizativa y las personas que la componen, siguiendo un equilibrio afectivo y efectivo y aunando esfuerzos hacia la consecución de un objetivo común. Seguir un proceso coherente que permita ir más allá de cumplir con la misión de la organización (Madero, 2020).

2.12 Factores que influyen en la satisfacción laboral

La satisfacción laboral según Madero (2020), va a depender de la interrelación entre los objetivos personales de cada trabajador y los objetivos de la organización. Además, está estrechamente relacionado con el nivel de motivación de los empleados e indica específicamente las propiedades motivacionales del entorno organizacional, es

decir, los aspectos de la organización que influyen en el tipo y nivel de motivación.

Entre estos factores se pueden destacar los siguientes:

- Satisfacción y el empleo actual: esto hace referencia a las oportunidades que tiene el trabajador para demostrar su potencial, competencias y habilidades, en función de esto poder destacarse por lo que puede hacer, siempre y cuando se le otorgue libertad y autonomía. Si bien es cierto, que las personas ameritan ciertas exigencias en sus puestos de trabajos para sentirse satisfechos, también es fundamental que las exigencias estén acorde a sus capacidades para que puedan lograrlas y no se sientan frustrados, lo que puede afectar su satisfacción (Madero, 2020).
- Satisfacción y salario: la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que se recibe, sino la percepción de justicia. Es decir, que el empleado recibe un salario justo, que sea proporcional a las exigencias del mismo. Cabe destacar que cuando existe un equilibrio entre el salario percibido y las demandas del puesto de trabajo se ve favorecida la satisfacción (Madero, 2020).
- Satisfacción y oportunidades de ascenso: Asimismo, los empleados buscan que las empresas le ofrezcan oportunidades justas de promoción. Los ascensos se relacionan al crecimiento personal, que se le otorgue responsabilidad, otorga un mayor estatus social.
- Satisfacción y supervisión: los líderes tienen una gran influencia en el equipo de trabajo y en la satisfacción individual de cada colaborador, por lo tanto, es de gran importancia que los gerentes reconozcan a sus empleados cuando están haciendo bien su trabajo, pero esto requiere de un reconocimiento

tangible, que ofrezca algún valor, como un bono un aumento de salario, algún tipo de incentivo con premios (Madero, 2020).

- Satisfacción y compañerismo laboral: el hombre como una necesidad básica requiere socializar, y es el trabajo uno de los contextos que brinda esta oportunidad. Par ello, se requiere de armonía, un ambiente agradable, donde exista cohesión grupal, apoyo mutuo entre trabajadores y con los supervisores. Cabe destacar que este es un factor bastante importante para el cumplimiento de los objetivos tomado en cuenta que de la calidad de las relaciones entre los trabajadores va a depender la efectividad del trabajo en equipo (Madero, 2020).

2.13 Dimensiones de la satisfacción laboral

2.13.1 Satisfacción con la supervisión

Esta dimensión incluye dos aspectos relacionados al control sobre el trabajo, uno que es ejercido por los trabajadores a través de la participación, en diferentes áreas de funcionamiento, y otro que es ejecutado por la empresa impactando a los colaboradores mediante la supervisión de sus tareas, es decir, se relaciona con la percepción de liderazgo, evaluando en función de las justicia, equidad, apoyo, oportunidad de participación, trato respetuoso, esto también se toma en cuenta el estilo de liderazgo (Pujol & Dabos, 2018).

Para esta dimensión se evalúan los indicadores supervisión, actitud del personal, incentivo para el crecimiento profesional, clima participativo en la toma de decisiones, relativo a la manera de evaluar la tarea que tienen los supervisores. También, influye la cercanía a este, la apertura a sugerencias, comunicación, apoyo y orientación para realizar una tarea (Pujol & Dabos, 2018).

2.13.2 Satisfacción con el ambiente físico

Esta dimensión conceptualiza dos elementos importantes, uno se refiere al ambiente de trabajo y la percepción que el trabajador manifiesta sobre el medio físico para su trabajo. Está relacionado con el tiempo de trabajo, las características de la obra, sus instalaciones y materiales. Es importante enfatizar la relevancia de mantener un ambiente de trabajo limpio, ordenado y seguro para los empleados para que la gerencia no exprese interés en lograr mayores ganancias a expensas de socavar las condiciones de trabajo de los empleados (Moreno et al., 2020).

Por su parte, los indicadores a tomar en cuenta en esta dimensión están relacionados al contexto en donde se llevan a cabo las actividades laborales, en donde se toma en cuenta la higiene, la organización, los recursos de protección que garanticen la seguridad, así como el clima que sea fresco y esto no repercuta en el desempeño y también, la iluminación adecuada para sus tareas (Pujol & Dabos, 2018).

2.13.3 Satisfacción con las prestaciones

Correspondiente a la distribución de los ingresos, en los cuales se respeta la equidad y justicia, que este sea proporcional a los esfuerzos realizados, además, que sean respetados los parámetros legales, en donde se establecen los salarios como un tabulador según las jornadas de trabajos cumplidas. Esto también implica, vacaciones, seguros médicos y pensiones, por otro lado, esto se le relaciona al estatus que ofrece un ingreso. En resumidas cuentas, se trata de todo lo relacionado al factor económico que genera el trabajo, siendo la fuente principal el salario, la puntualidad en su pago, las remuneraciones recibidas como recompensas y las oportunidades de ascensos (Pujol & Dabos, 2018).

2.13.4 Satisfacción intrínseca

Los factores intrínsecos son aquellos relacionados con el contenido, tareas y deberes correspondientes al cargo. Se considera un factor motivacional que genera satisfacción, es importante destacar que ante la ausencia de este factor no se genera insatisfacción. Estos factores son los que mueven al trabajador hacia actitudes positivas y a sentir satisfacción (Pujol & Dabos, 2018).

Entre los indicadores internos que se incluirán en estos estudios se encuentran el logro, las características de la tarea, la autonomía, la importancia del conocimiento, las habilidades, la retroalimentación y el reconocimiento que se relacionan con la satisfacción que da el trabajo en sí mismo, ofreció posibilidades (Madero, 2020).

2.13.5 Satisfacción con la participación

Esta dimensión hace referencia a la oportunidad que tienen los trabajadores de decidir en cuanto a la realización de las tareas laborales, que sean tomadas en cuenta sus sugerencias y se les permita opinar. También, está relacionada con la autonomía de decidir sobre aspectos relativos al trabajo, en resumidas cuentas, se trata de la posibilidad del colaborador a participar y sentirse parte de la organización como pieza clave, mientras más se les permita participar, más satisfechos se encontrarán y dispuestos a aportar (Madero, 2020).

Capítulo III

Marco metodológico

3.1 Enfoque

En lo que respecta al enfoque, este estudio se basa en el enfoque cuantitativo, descrito por Cienfuegos (2016), como un método caracterizado por la recolección de datos por medio de herramientas que permiten obtener y analizar datos de forma numérica a través de la estadística, es decir se recoge información de manera objetiva, de datos cuantificables.

Con base al propósito de este estudio, este enfoque permite alcanzar cada uno de los objetivos planteados, orientados a cuantificar las variables en niveles, identificar factores y determinar si existe o no correlación y si esta es positiva o negativa, además de determinar si la relación es estadísticamente significativa.

3.2 Diseño

En cuanto al diseño es no experimental, al respecto Hernández et al. (2014), manifiestan que en este tipo de investigaciones se caracterizan por estudiar la realidad tal cual está en su ambiente natural, es decir, el investigador no se enfoca en influir sobre esta, su interés se direcciona a evaluar su comportamiento y en cómo interviene en el fenómeno de estudio desde la realidad.

Para efecto de este estudio, el interés de investigación estuvo centrado en determinar si existe correlación entre las variables apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial, utilizando como contexto un grupo de funcionarios policiales, sin intervención alguna.

3.3 Tipo de investigación

Respecto al tipo de investigación, se está frente a un estudio descriptivo, tomando en cuenta que el fenómeno no será abordado en su totalidad, permitiendo evaluar la variable con mayor exactitud y desde su desglose para una mejor comprensión. Al respecto, Hernández et al. (2014), señalan que este tipo de diseño es ideal cuando se pretende obtener información relacionada con rasgos específicos de la población en estudio, con ello describir particularidades y diferenciadores.

Este estudio corresponde a un diseño transversal, por lo que se realizó la recolección de los datos en un solo momento, es decir no se buscó evaluar cambios o hacer seguimientos, el interés está enfocado en conocer puntualmente características del fenómeno estudiado en un tiempo específico (Hernández et al. 2014).

De igual manera, se está frente a un estudio correlacional, de acuerdo con Arias (2012), este tipo de investigación permite determinar si existe una relación entre dos o más variables estudiadas, de ser así, se procede a establecer el grado de asociación. Para hacer esto, se debe utilizar la prueba de hipótesis y los métodos estadísticos.

Este tipo de estudio fue seleccionado, teniendo en cuenta que se puede establecer la relación entre varias variables por medio de la observación e implementando técnicas de recolección de datos estadísticas, sin ser necesario llevar a cabo un control sobre las variables por medio de una intervención. En función de esto, se indagó sobre la influencia que ejerce una variable sobre la otra.

3.4 Población

Al respecto Hernández et al. (2014), señalan sobre este aspecto, que se trata de número de sujetos candidatos a ser participantes del estudio porque reúnen una serie de características del interés para el investigador porque resultan fundamentales para dar respuesta a los objetivos planteados. Así es como se seleccionó de población a los

funcionarios policiales de la ciudad de Ibarra.

Para la selección de la muestra, se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico, esta técnica establece que los sujetos serán seleccionados por características específicas que permita al investigador dar respuesta a las interrogantes planteadas, por tal razón no se hace de manera aleatoria, se determinan criterios que permitan delimitar a los participantes. Al respecto, Tamayo (2012) señalan que este tipo de muestreo permite al investigador limitar la muestra sólo a casos específicos. Cabe destacar, que a nivel nacional el Ecuador cuenta con más de 50.000 efectivos policiales, entre oficiales, clases y policías, catalogada como la institución más grande del país.

3.5 Técnica de recolección de datos

Considerando que se llevó a cabo un estudio bajo el enfoque cuantitativo, fueron seleccionados instrumentos que permitieran obtener datos cuantificables, como es el caso de la encuesta bajo la modalidad de cuestionario, para lo que se utilizaron tres cuestionarios, que permitieron medir cada una de las variables seleccionadas (Hernández et al., 2014).

Para identificar los riesgos psicosociales en el trabajo se utilizó el cuestionario SUSESO/ISTAS21 desarrollado por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile conformado por 20 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: exigencias psicológicas, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia dirigido a personas entre los 18 y 68 años, puede ser aplicado de forma individual o colectiva. Se plantea una escala de respuesta en formato tipo Likert (siempre, la mayoría de las veces, algunas veces, sólo unas pocas veces, nunca). Este instrumento ha sido utilizado ampliamente por diversos investigadores, contando con los parámetros de confiabilidad y validez necesarios para su aplicación, la confiabilidad por consistencia interna con el coeficiente de Alpha de Cronbach, es de 0,661 (Camones

et al., 2018 ; Yactayo , 2020).

En cuanto a la validez de constructo y el análisis factorial obtuvo la medida KMO de 0,591 y la Prueba de esfericidad de Bartlett con significancia de 0,00; ambos resultados indican que la prueba es apta para el análisis factorial. (Camones et al., 2018 ; Yactayo , 2020). Para la corrección del instrumento, se expone en la tabla 1 los baremos que permitieron hacer el cálculo según la dimensión y determinar el resultado general.

Tabla 1

Baremos de corrección del cuestionario SUSESO/ISTAS21

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0-8	9-11	12-20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0-5	6-8	9-20
Apoyo social en la empresa	0-3	4-6	7-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble presencia	0-1	2-3	4-8

En lo que respecta a la percepción de apoyo organizacional, esta fue evaluada por la escala desarrollada por Eisenberger y Rojas (2007), cuyo objetivo está orientado a medir las percepciones que los empleados poseen acerca del apoyo brindado por parte de la empresa en la que laboran. Este instrumento establece una escala de respuesta en formato tipo Likert de 7 niveles, donde 1 significa “Muy en desacuerdo” y 7 “Muy de acuerdo”.

La prueba tiene un coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.93, lo que demuestra que la prueba presenta confiabilidad y validez. Para su corrección e interpretación, se establece que se deben sumar todos los ítems, a excepción de aquellos formulados de manera negativa, en este caso deben invertirse. Los baremos de corrección que indican que de 0 a 25 se califica como bajo, 25 a 50 es medio, 51 a 75 alto y muy alto para la puntuación de 76 a 100 (Ellenberg & Rojas, 2007).

Para la variable satisfacción, se utilizó el Cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998), conformada por 23 ítems distribuidos en 5 dimensiones correspondientes al nivel de satisfacción que presentan los trabajadores en cuanto al liderazgo, el lugar de trabajo, es decir el área física como tal, los beneficios monetarios que le aporta la organización, motivación intrínseca y la oportunidad de participar y sentirse parte de la empresa. Por otro lado, el instrumento tiene un alfa de Cronbach de 0.92 y los factores oscilan entre 0.76 y 0.89, a su vez presenta validez de contenido y validez aparente.

Debe señalarse que la aplicación del instrumento se llevó a cabo de forma virtual, utilizando para ello la plataforma Google Forms. Esta es una aplicación diseñada para la creación de instrumentos de evaluación, que además permite su difusión para recolectar la información de manera sencilla, almacenando los datos de manera organizada a través de una plantilla de Excel, la cual puede ser consultada fácilmente. Además, permitió tener un mayor alcance a los sujetos en estudio en menor tiempo, lo que resultó conveniente en este caso, tomando en cuenta que se estimó evaluar como mínimo 200 funcionarios policiales.

3.6 Consideraciones éticas

Para el desarrollo de la presente investigación, se tomaron en cuenta los principios de ética orientados al respeto, autonomía y beneficencia. Para ello en primer lugar se llevó a cabo el proceso de consentimiento informado, a través de este

documento se solicitó a los posibles sujetos de investigación autorizar su participación en el estudio, este paso también consistió en explicar de qué se trataba el estudio, para que serían utilizados los datos, garantizando la confidencialidad de los mismos. Con ello, también se cumplió el principio de autonomía, al brindar la plena libertad de decidir o no ser parte de la investigación. Debe señalarse, que además de los fines académicos se buscó brindar un aporte a la población en estudio y en contextos similares, dando cumplimiento al principio ético de la beneficencia.

La evaluación de los participantes del estudio se rige por los parámetros establecidos en la ley orgánica de protección de datos personales del Ecuador (2019), cuyo objetivo es el de controlar el uso de datos personales, para prevenir su uso indebido y que esto ponga en riesgo a los ciudadanos. En tal sentido, todos los datos fueron tratados de forma anónima respetando el derecho de privacidad.

3.7 Análisis de datos

Para el análisis de datos fue seleccionado el Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman, con el objetivo de correlacionar las variables. Esta prueba permitió determinar si existía o no correlación entre las variables, para ello se siguieron los siguientes pasos:

1. Planteamiento de la hipótesis estadística
2. Para la presentación de resultados se utilizará como programa estadístico el SPSS versión 22
3. Por último, según los resultados se acepta la hipótesis Si p-valor es mayor que $\alpha = 0,05$ ó $0,01$, caso contrario esta será rechazada.

De igual manera se utilizó un análisis multivariante (MANOVA) con la finalidad de conocer las diferencias entre los grupos. Esta prueba corresponde a un tipo

de estadística deductiva, cuyo objetivo está orientado a determinar si entre los grupos evaluados se observan diferencias que sean lo suficientemente significativas.

3.7.1. Resultados

2.7.1.1 Análisis Univariado. Dentro de esta sección se realiza la evaluación correspondiente de las distintas variables dependientes (Apoyo Organizacional, Satisfacción laboral y Riesgo Psicosocial) que serán evaluadas por medio de estadísticas descriptivas, frecuencias, porcentajes, desviaciones estándar y gráficos de distribución.

A través de la tabla 2 se recolecta la información sociodemográfica de los funcionarios policiales intervinientes en la investigación, misma que evidencia una concentración de hombres con el 74,22% a diferencia de las mujeres que abarcan el 25,77% del estudio.

Tabla 2. Distribución sociodemográfica de los funcionarios policiales

Análisis sociodemográfico		
Variable	Dimensión	Frecuencia/Porcentaje
Sexo	Hombre	334 (74,22%)
	Mujer	116 (25,77%)
Estamento	Administrativo	103 (22,88%)
	Operativo	347 (77,11%)
	Analista	11 (2,44%)
	Atención ciudadana	8 (1,78%)
	Bodega	12 (2,67%)
	Docente	11 (2,44%)
	Cargo u ocupación	Guardianía
	Jurídico	27 (6,00%)
	Patrullaje	70 (15,56%)
	Operativo	193 (42,89%)
	Nacional	109 (24,22%)
	Ninguno	3 (0,67%)
Nivel de instrucción	Leer y escribir	1 (0,22%)
	Primaria	1 (0,22%)
	Bachiller	272 (60,44%)
	Titulación media	102 (22,67%)
	Licenciatura, Doctorado, Master	71 (15,78%)
Situación laboral	Trabajo sin nómina	20 (4,44%)
	Eventual	3 (0,67%)
	Contrato un año	2 (0,44%)
	Contrato dos años	2 (0,44%)
	Contrato tres años	1 (0,22%)

Horario	Contrato cinco años	2 (0,44%)
	Fijos	420 (93,33%)
	Flexible y/o irregular	81 (18,00%)
	Jornada parcial	12 (2,67%)
	Turnos fijos	118 (26,22%)
	Turnos rotativos	239 (53,11%)
Total		450 (100,00%)

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que el 77,11% de funcionarios pertenecen al estamento operativo y el 22,88% se encuentran en la parte administrativa, de ellos existe un 42,89% que se enfocan en acciones netamente operativas y un 24,22% que brindan apoyo a la ciudadanía en actividades más preventivas y de interacción policía-sociedad. Se determina asimismo que el 60,44% de funcionarios mantienen un nivel de estudio de bachillerato y apenas el 15,78% describe estudios superiores; sin embargo, es controversial encontrar dentro de este segmento a funcionarios con ningún nivel de estudio o que manifiesten solo haber cursado primaria.

Por otra parte, existe un 93,33% de funcionarios que perciben tener una estabilidad laboral dentro de la institución, dejando alrededor de un 7% que, si mantienen preocupaciones al respecto de la permanencia laboral, esto principalmente en las personas que llevan máximo cinco años de servicio policial. El horario que describe la mayor parte de funcionarios es rotativo, debido al 53,11% que respondieron los participantes, seguido por turnos fijos y horarios flexibles o irregulares.

Tabla 3. *Análisis descriptivo de los funcionarios policiales*

Análisis descriptivo						
Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar	Asimetría	Curtosis
<i>Edad</i>	22	52	36,45	6,36	-0,28	-0,45
<i>Horas semanales</i>	8	160	66,31	35,28	0,30	0,11
<i>Años de antigüedad</i>	0	30	13,50	6,98	-0,52	-0,76
<i>Meses de antigüedad</i>	0	11	0,21	1,17	6,14	39,96

Nota: Se analiza los principales estadísticos de tendencia central y dispersión con el fin de hacer una aproximación a la evaluación de datos.

Se observa a partir de la tabla 3 el análisis de las variables discretas, mismas que son evaluadas a partir de estadística descriptiva debido a la escala que mantienen; se determina que la edad promedio de los funcionarios se encuentra entre los 36 y 37 años representado en participantes con edades que van desde los 22 hasta los 52 años, lo cual conlleva a describir una desviación estándar de $\pm 6,36$, es decir, que existe una concentración de funcionarios alrededor de la media que varían entre más seis años y menos seis. Se evidencia una asimetría negativa con sesgo a la izquierda y una distribución de curtosis negativa por lo cual se manifiesta un poco concentración de datos alrededor de la media.

Las siguientes escalas a evaluar son las horas semanales de trabajo en donde se evidencia una media de 66,31 horas describiendo una desviación estándar de $\pm 35,28$ lo cual evidencia una alta variabilidad en las horas que efectúan los funcionarios policiales; se determina una asimetría positiva con concentración de datos alrededor de la media. Los años de antigüedad que presentan los participantes mantienen una media de 13,50 es decir existe un promedio entre los 13 y 14 años de antigüedad dentro de los funcionarios que intervinieron en el estudio, su desviación estándar de $\pm 6,98$ refleja una alta variabilidad lo que hace generar un sesgo negativo y una dispersión alta de datos alrededor de la media.

3.7.2 Apoyo Organizacional

El cuestionario de Eisenberger y cols. (1986) permite la evaluación de la percepción de los empleados referente al apoyo que se brinda dentro de una organización. Para la presente investigación se tomaron en cuenta las 36 afirmaciones que en un principio se plantearon para evaluar la percepción de los funcionarios acerca del apoyo que reciben en la institución, es así que la escala de puntuaciones puede

oscilar entre el valor mínimo que es 36 y el valor máximo que es 216, en donde se considera que, a mayores puntos en el instrumento, se presenta una mayor percepción de apoyo por parte la institución.

Tabla 4. *Estadísticos descriptivos para el Apoyo Organizacional percibido*

Análisis del Apoyo Organizacional percibido	
<i>Estadístico</i>	<i>Indicador AOp</i>
Mínimo	36
Máximo	211
Media	127,04
Desviación Estándar	25,53
Asimetría	-0,462
Curtosis	1,473
N° de casos	450

Nota: Se emplea estadísticos de tendencia central y de dispersión para evaluar el comportamiento de los datos.

En la tabla 4 se evidencia la distribución de respuestas que presenta la escala apoyo organizacional, mismo que presenta un valor mínimo de 36 y un máximo de 211, ubicándose en el rango de puntuación del instrumento; además describe un valor promedio de 127,04 notando una mínima diferencia del valor promedio del constructo (126), una desviación estándar de $\pm 25,53$ lo que conlleva a manifestar una alta variabilidad de datos dentro de la prueba.

Se observa una distribución con sesgo a la izquierda debido a la asimetría negativa que presenta (-0,462); mientras que la agrupación de los datos determina una curva leptocúrtica, considerando una moderada concentración de datos alrededor de la media. En resumen, los funcionarios describen una percepción moderada con respecto al apoyo que entrega la institución, y a su vez existe una tendencia de funcionarios que emitan valores inferiores a la media.

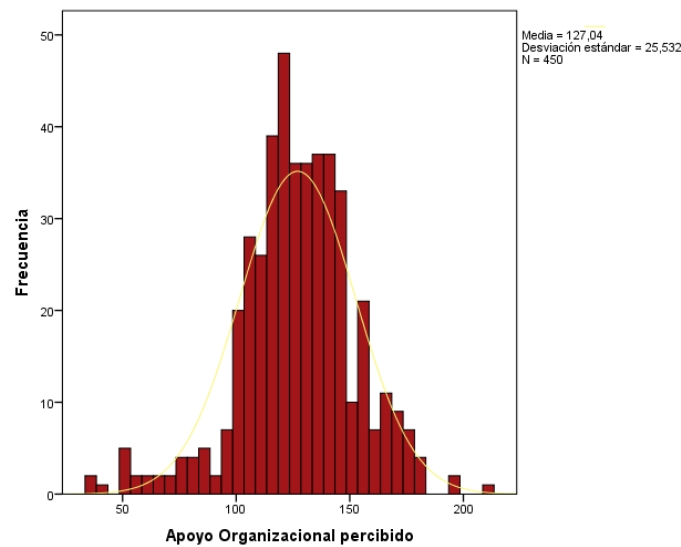


Figura 1. *Histograma del apoyo organizacional percibido*

En la figura 1 se observa la distribución de puntuación que se presenta en la escala apoyo organizacional percibido, en donde es notable una concentración de datos en la media y un leve sesgo a la izquierda.

3.7.3 Satisfacción Laboral

Como segundo instrumento de investigación se evalúa el Cuestionario de satisfacción s20/23, el mismo que está conformado por cinco dimensiones y estos a su vez estructurados por la sumatoria de puntaje de los ítems del constructo. El puntaje total de la variable satisfacción laboral será analizado a través de estadísticos descriptivos y de dispersión.

Tabla 5. *Análisis de Satisfacción laboral en funcionarios policiales*

Análisis de la Satisfacción Laboral	
<i>Estadístico</i>	<i>Indicador SL</i>
Mínimo	23
Máximo	161
Media	117,45
Desviación Estándar	29,397
Asimetría	-0,765
Curtosis	0,294
N° de casos	450

Nota: Se trabaja con la sumatoria en bruto de la variable

A partir de la tabla 5 se evalúa la variable de Satisfacción Laboral, misma que está considerado la sumatoria de cinco dimensiones y 23 preguntas que miden el nivel de satisfacción de los funcionarios policiales, se observa que presenta valores mínimos de 23 puntos (nivel bajo de satisfacción) y un máximo de 161 puntos, con una media de 117,45 que al evaluarlo por la escala de Likert se verifica una respuesta de “algo satisfecho”, es decir, no se tiene una satisfacción alta dentro de los funcionarios policiales.

La variabilidad de 29,40 indica la amplia brecha que existe entre las respuestas de los diferentes funcionarios, sin embargo, se enfoca un despliegue de información hacia la cola negativa de la curva ($as=-0,765$) que sustenta niveles de satisfacción más bajos que el promedio. Tras la evidencia estadística obtenida en esta variable se puede concluir que dentro de los funcionarios policiales e incluso se puede determinar niveles bajos al promedio de satisfacción laboral.

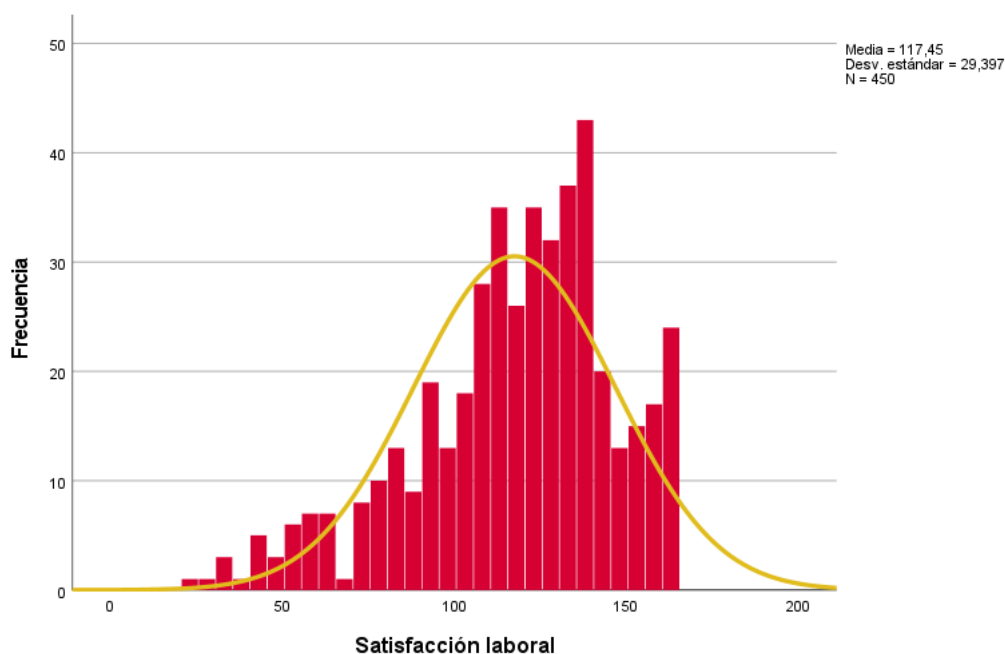


Figura 2. Histograma de Satisfacción Laboral en los funcionarios policiales

A partir de la figura 2 se observa la distribución de información que mantiene la variable de satisfacción laboral, en ella se distingue que existe una mayor proyección

hacia valores negativos (niveles bajos), sin embargo, se determina que los funcionarios policiales en promedio se sienten algo satisfechos dentro de sus instalaciones.

3.7.4 Riesgo Psicosocial

Finalmente se analiza el cuestionario de riesgo psicosocial SUSES/ISTAS21, mismo que está compuesto por cinco dimensiones que abarcan 20 ítems distribuidos de tal manera que se mida lo que el investigador desea. Diferentes estudios han citado al cuestionario como adaptable para medir el nivel de riesgo que se presenta en trabajadores de una organización, es por ello se genera una sumatoria de puntuaciones, teniendo en consideración que el cuestionario también se invierten los puntajes.

A continuación, se detalla sus resultados:

Tabla 6

Evaluación de la variable Riesgo Psicosocial

Análisis del Riesgo Psicosocial	
<i>Estadístico</i>	<i>Indicador SL</i>
Mínimo	28
Máximo	77
Media	47,3578
Desviación Estándar	7,74157
Asimetría	0,396
Curtosis	0,333
N° de casos	450

Nota: Se trabaja con la sumatoria en bruto de la variable

A partir de la tabla 6 se determina la distribución de información dentro de la variable del riesgo psicosocial, misma que presenta valores mínimos de 28 puntos y máximos de 77, con un promedio de 47,36 puntos dentro de la sumatoria en bruto que al interpretar por la escala se puede evidenciar que los funcionarios policiales algunas veces presentan riesgo psicosocial. Se distingue una alta variabilidad entre las respuestas debido a su desviación estándar de 7,74, es decir, existe una alta brecha entre las respuestas de los funcionarios, pero se distingue una proyección hacia la derecha es decir hacia valores superiores en la escala de riesgo psicosocial.

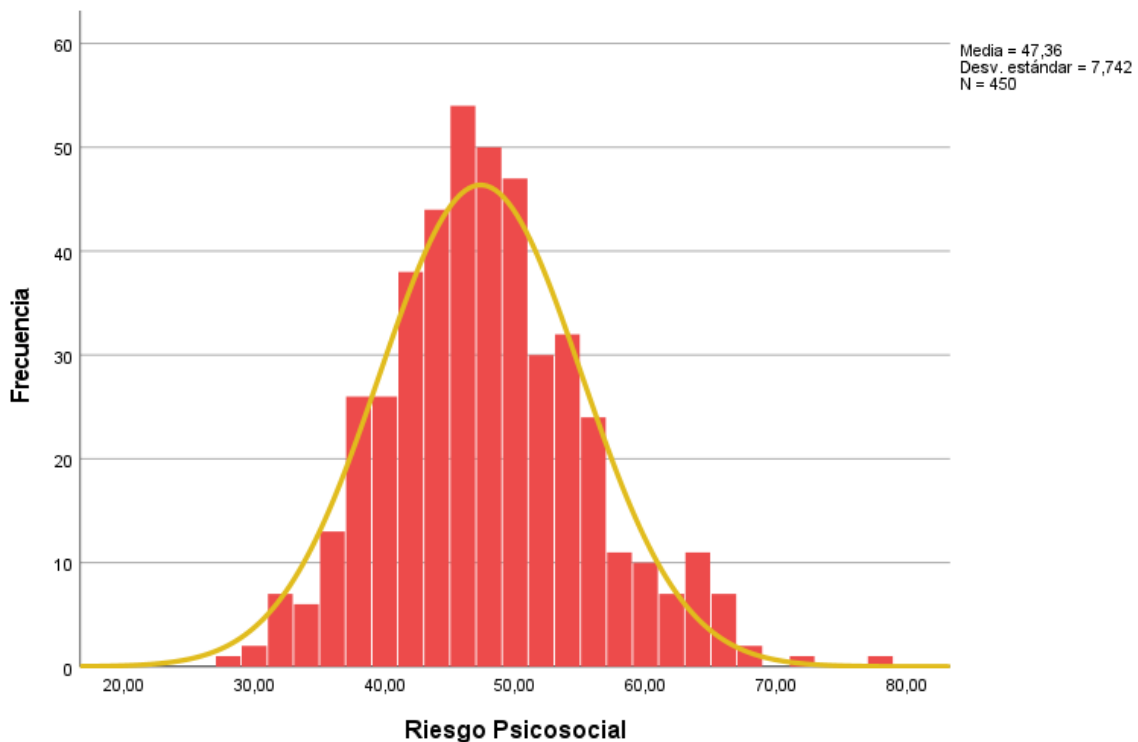


Figura 3. *Riesgo Psicosocial de los funcionarios policiales*

A través de la figura 3 se evidencia el comportamiento e intervalos de respuestas obtenidas por los funcionarios policiales, en ella se verifica una mínima proyección o alargamiento hacia valores superiores de la escala es decir los funcionarios la mayoría de las veces presentan niveles altos de riesgo psicosocial.

3.7.5 Comportamiento de la información y Análisis de Correlación

Dentro de esta sección se realiza la evaluación de la información (distribución de datos) para generar los distintos contrastes de hipótesis en los test estadísticos a utilizar. Es importante considerar el tamaño de la muestra utilizada ($n=450$) ya que esto permite la selección adecuada de pruebas estadísticas con el fin de cumplir el objetivo principal de la presente investigación.

La evidencia de una muestra superior a 50 observaciones ($n>50$) otorga la conclusión de acogerse al test de normalidad Kolmogorov-Smirnov, mismo que analiza la distribución consistente de los datos, estructurando la hipótesis nula a contrastar a

partir de un valor de significancia del 5% (Monteiro, Bastos-Filho, Cerrada, Cabrera, & Sanchez, 2021).

H_0 : Los datos se aproximan a una distribución normal

Es así que a través de la regla decisión (si $\text{el } p\text{-valor} < 0,05 \rightarrow \text{Rechazo } H_0$), se genera el contraste de la hipótesis de normalidad. A partir de este test estadístico tendremos la certeza y suficiente evidencia estadística para determinar si se trabaja con una prueba paramétrica o no paramétrica.

Posteriormente, una vez analizado la distribución de la información se continúa con el análisis del objetivo de estudio (relación entre las variables), en donde se considera los resultados del test de normalidad para la correcta elección de la prueba de correlación; sin embargo, la generación de los contrastes estadísticos permite evaluar si se presenta una relación significativa (positiva o negativa) y el distinto nivel que mantiene la misma.

A continuación, se detalla los resultados obtenidos de los contrastes estadísticos en evaluación:

Tabla 7. *Contraste del Test de Normalidad*

<i>Variables de investigación</i>	Test de Normalidad		
	<i>Prueba Kolmogorov-Smirnov</i>		
	<i>Estadístico</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>p-valor</i>
<i>Apoyo Organizacional</i>	0,059	450	0,001***
<i>Satisfacción Laboral</i>	0,073	450	0,000***
<i>Riesgo Psicosocial</i>	0,064	450	0,000***

Nota: Se realiza el respectivo contraste bajo los distintos niveles de significancia * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$

En la tabla 6 se obtiene los valores para el contraste de normalidad, en donde se puede evidenciar un p-valor - para las tres variables de investigación – inferior al 0,05, con ello se contrasta la hipótesis, rechazando H_0 y concluyendo que los datos obtenidos a través de los tres cuestionarios no se distribuyen normalmente.

Con esta evidencia se concluye seleccionar una prueba no paramétrica para la evaluación de las relaciones dentro de las tres variables, por ende, se utiliza el Estadístico Rho de Spearman para la evaluación de asociaciones entre el Apoyo Organizacional percibido, Satisfacción Laboral y Riesgo Psicosocial en funcionarios policiales.

Tabla 8. *Contraste del Estadístico Rho de Spearman*

<i>Variables de investigación</i>	Test de Correlación		
	<i>Rho de Spearman</i>		
	<i>Apoyo Organizacional</i>	<i>Satisfacción Laboral</i>	<i>Riesgo Psicosocial</i>
<i>Apoyo Organizacional</i>	1,000	0,244***	0,108*
<i>Satisfacción Laboral</i>	0,244***	1,000	0,077
<i>Riesgo Psicosocial</i>	0,108*	0,077	1,000

Nota: Se realiza el respectivo contraste bajo los distintos niveles de significancia * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$

A través de la tabla 7 se determina las relaciones que existen dentro de los funcionarios policiales y las variables de investigación, se presenta que el apoyo organizacional mantiene una relación significativa positiva con la satisfacción laboral en los funcionarios policiales, es decir, al evidenciar apoyo por parte de la institución la satisfacción de los funcionarios incrementa; asimismo, se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre el apoyo organizacional y el riesgo psicosocial dado a su p -valor $< 0,05$ (0,023), la cual sustenta una asociación débil entre las dos variables.

Discusión

Según los resultados obtenidos, la edad promedio de los funcionarios se encuentra entre los 36 y 37 años, aunque se tiene participantes con edades comprendidas entre los 22 años hasta los 52. Estos datos coinciden con los expuestos por Magallanes y Ericka (2021) cuya muestra se encontraba ubicada en un rango de 21 a 59 años. De igual manera, Caro y Alarcón (2021) encontraron que las edades de los funcionarios que participaron en su estudio oscilan entre los 21 y 52 años.

En lo que respecta a los años de antigüedad en la institución, los funcionarios mantienen una media de 13,50, es decir, existe un promedio entre los 13 y 14 años de servicio. Estos resultados difieren de los datos aportados por Caro y Alarcón (2021) al determinar un promedio de 8 años de servicio, los cuales oscilan entre 1 a 25 años de antigüedad.

En cuanto al área de trabajo, se tiene que la mayoría de funcionarios corresponde al estamento operativo, lo que coincide con Ticona y Del Ávila (2019) al encontrar que la mayor parte corresponde principalmente del área de operaciones. Sin embargo, los resultados de este estudio difieren en cuanto a la estabilidad laboral, en la cual se tiene que un 93% percibe que posee estabilidad laboral. Cabe destacar, que en el contexto policial no existe modalidad de contrato, solo se exige la formación por medio de un curso, posteriormente se incorporan como policías, luego tiene la posibilidad de obtener grados jerárquicos según antigüedad y desempeño. Lo que resulta una ventaja teniendo en cuenta que la estabilidad laboral mantiene a los trabajadores motivados y favorece el sentimiento de pertenencia hacia la organización, lo cual beneficia los niveles de satisfacción.

A través del análisis de resultados, se encontró que los funcionarios presentan una percepción moderada sobre el apoyo organizacional percibido. Aunque, existe un

porcentaje que manifiesta no sentirse apoyado por la institución policial. Estos datos coinciden con el estudio realizado por Bravo et al. (2011), quienes encontraron que los funcionarios policiales perciben un apoyo moderado por parte de su organización. Indicando que aquellos sujetos que perciben apoyo por parte de su institución se sienten satisfechos y manifiesten niveles más altos de bienestar psicológico. Es importante tener en cuenta, que aquellos participantes que consideran no reciben apoyo organizacional lo relacionan con la jerarquización que caracteriza este servicio. En donde los funcionarios no tienen oportunidad de participación en la toma de decisiones.

Respecto a la satisfacción laboral, se tiene que la mayoría presentan niveles de bajos a medios. Al respecto, Bravo y Jiménez (2011) consideran que la satisfacción corresponde a un componente cognitivo del bienestar. Por tal razón, esta va a influir en la percepción que tenga el sujeto sobre su trabajo, basándose en las emociones y estados emocionales que se derivan de las experiencias relacionadas con el trabajo

En lo correspondiente a las dimensiones de la satisfacción laboral, se encontraron niveles que indican que los funcionarios se sienten entre bastante satisfechos y algo satisfechos con la supervisión. Mientras que, con el ambiente físico o el entorno, se evidencia que los funcionarios están entre bastante y muy satisfechos. Sobre las prestaciones recibidas manifiestan estar bastante satisfechos, aunque se tiene un porcentaje significativo que señala estar algo satisfechos. La mayoría considera estar muy satisfecho con el trabajo a nivel intrínseco y se sienten satisfechos con la oportunidad de participación en la organización. Estos hallazgos difieren de los resultados obtenidos por Magallanes y Ericka (2021) en donde la mayor parte de los encuestados se ubica en el nivel muy satisfecho, seguido por los niveles satisfecho y promedio.

Por su parte, Pujol y Dabos (2018) señalan que la satisfacción laboral resulta una variable que puede conllevar consecuencias no solo a nivel organizacional. También, puede influir en diversas áreas de funcionamiento de la persona, a nivel conductual, emocional, familiar y social. En caso de insatisfacción laboral, las personas presentan riesgo de desarrollar patologías a nivel físico y psicológico como consecuencia de su dinámica laboral.

Seguidamente, se tiene la discusión correspondiente a los resultados obtenidos en cuanto a la variable del riesgo psicosocial. En lo que respecta a las exigencias psicológicas se encontraron niveles de riesgo de medio a alto. A diferencia del estudio realizado por Magallanes y Ericka (2021) que evidenciaron niveles bajos en esta dimensión.

Al respecto Caro y Alarcón (2021) afirman que los factores de riesgo psicosocial influyen de manera directa en el área conductual de la persona, generando cargas mentales y demandas emocionales, que pueden interferir con la capacidad de respuesta del trabajador. Impactando sus relaciones en el contexto laboral y personal.

Por su parte, Ticona y Del Águila (2019) evidenciaron que los trabajadores que perciben riesgo alto en cuanto a las exigencias psicológicas lo asocian a aspectos como la carga y ritmo de trabajo, que en muchos casos no cuentan con el tiempo suficiente o las condiciones óptimas para cumplir con las actividades laborales. Cabe destacar, que este tipo de factores generan preocupación que en muchos casos puede convertirse en estrés, burnout y en los casos de mayor gravedad desarrollar ansiedad y depresión, etc.

Al respecto, Cacivio (2016) señala que generalmente son las exigencias excesivas la principal causa de la percepción de riesgo psicosocial, en muchos casos la organización no presta la atención suficiente para la distribución de las tareas y los planes de trabajo no coinciden con las expectativas de producción. Es determinante,

tener en consideración las características del trabajador y los tiempos estipulados para cumplir con las funciones asignadas. El desequilibrio entre el rendimiento del trabajador y lo que se espera de él, despierta sentimientos de ansiedad, apatía y tristeza.

En tanto, la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades, se tiene que casi en su totalidad los funcionarios presentan un alto riesgo. Lo que concuerda con Ticona y Del Águila (2019) al reportar situación de alto riesgo asociado a la intensidad del trabajo, cantidad de actividades laborales y el tiempo con el que dispone el trabajador para cumplir con las exigencias del entorno laboral.

En cuanto a los resultados sobre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, se encontraron niveles altos de riesgo. Lo que concuerda con Magallanes y Ericka (2021) cuyo nivel correspondiente a esta dimensión fue alto. Por su parte, Caro y Alarcón (2021) señalan que la falta de apoyo social puede generar en el trabajador sentimientos de frustración, agotamiento mental y emocional, afectación física, e incertidumbre.

Autores como Bravo y Jiménez (2011) señalan que la percepción de apoyo social puede convertirse en un factor protector o de riesgo, pudiendo ser un estresor o motivador, también puede influir en la motivación y satisfacción laboral de cada trabajador. Se comprende, que esta variable si tiene una connotación negativa, puede generar un deterioro personal, afectar la salud mental, generar consecuencias físicas y ocasionar perturbaciones emocionales.

Los resultados obtenidos en la dimensión compensación, indican que los funcionarios presentan niveles medios de riesgo. Lo que concuerda con Caro y Alarcón (2021), al evidenciar en su estudio que policías evaluados percibían que el salario recibido no era equivalente al tipo de esfuerzo realizado en sus labores y tampoco compensaba la cantidad de tareas y horarios que debían cumplir.

En líneas generales, se tiene un nivel alto de riesgo psicosocial en los funcionarios policiales evaluados. Estos hallazgos coinciden con Ticona y Del Águila (2019), García (2018) y Suarez et al. (2020), al señalar que en este tipo de población la exposición a condiciones de peligros es de manera constante, que en muchos casos no tiene las condiciones idóneas para llevar a cabo sus funciones, incrementando de esta manera los niveles de riesgo psicosocial.

Se ha establecido, hasta ahora que las condiciones de trabajo y la organización ocasionan en muchas oportunidades importantes daños en la salud del trabajador en el área física y mental. Al respecto Caro y Alarcon (2021) consideran que, al no existir las debidas medidas para proteger a los trabajadores de los riesgos psicosociales en el contexto laboral, se presenta como consecuencia estrés crónico, ansiedad, depresión, alteraciones a nivel cognitivo y físico. Existe mayor riesgo en los trabajadores que a diario deben enfrentar situaciones de riesgo como en el caso de los funcionarios policiales, cuyas experiencias laborales pueden llegar al punto de generar trastorno de estrés postraumático.

En lo que respecta a la correlación entre las variables, se encontró que el apoyo organizacional mantiene una relación significativa positiva con la satisfacción laboral en los funcionarios policiales. Esto indica, que a mayor percepción de apoyo se incrementan los niveles de satisfacción; lo que concuerda con los resultados obtenidos por Bravo y Jiménez (2011) al evidenciar una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el apoyo organizacional percibido. Indicando que aquellos sujetos que se encuentran satisfechos con su trabajo manifiestan una tendencia a presentar bienestar psicológico.

Por otro lado, se estableció que existe una relación muy débil entre la satisfacción laboral y el riesgo psicosocial. Coincidiendo con Magallanes y Ericka

(2021) al encontrar una correlación negativa y no significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral.

Por último, se tiene que, no se encontraron diferencias significativas entre los estamentos a los cuales pertenecen los efectivos policiales en cuanto al factor de apoyo organizacional y riesgo psicosocial. Aunque, se encontraron diferencias significativas entre los funcionarios correspondientes a las áreas administrativas y operativas en la satisfacción laboral. Mientras que, tanto el apoyo organizacional y el riesgo psicosocial de los mismos funcionarios no describen diferencias significativas. Lo que coincide con Bravo y Jiménez (2011) quienes al igual que en el presente estudio no encontraron diferencias significativas entre funcionarios. Sin embargo, se observaron diferencias en función de las características sociodemográficas.

Conclusiones

En lo que respecta al apoyo organizacional los funcionarios policiales que laboran en la ciudad de Ibarra perciben que la institución les brinda apoyo de forma moderada, aunque esta opinión no se evidencia en la totalidad de encuestados. En lo que respecta a la satisfacción laboral, se encontró que están medianamente satisfechos, expresando mayor satisfacción con la supervisión y el ambiente físico. No obstante, aspectos relacionados con las remuneraciones generan descontento. Por último, se tiene un nivel de riesgo psicosocial alto, con mayor incidencia en las dimensiones, trabajo activo, desarrollo de habilidades y percepción de apoyo en cuanto al líder.

Se determinaron las diferencias según la actividad que desempeñan los funcionarios, encontrándose que no existen diferencias en cuanto a la percepción de apoyo organizacional y riesgo psicosocial. No obstante, se encontraron diferencias entre el departamento operativo y administrativo en cuanto a los niveles de satisfacción laboral.

En función de los resultados obtenidos, se estableció la relación entre las variables, determinando una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el apoyo organizacional y la satisfacción laboral, esto quiere decir, una percepción de apoyo de la organización que puede considerarse un predictor de satisfacción laboral. En cuanto a la satisfacción laboral con el riesgo psicosocial, existe correlación, aunque muy débil. Esto indica que la exposición de riesgo puede afectar de manera negativa los niveles de satisfacción. Lo mismo que la percepción de apoyo, satisfacción laboral y riesgos psicosociales; pueden ser predisponentes de alteraciones en la salud física y mental, con patologías como: estrés crónico y postraumático, ansiedad, depresión, trastornos de adaptación, consumo de drogas, entre otras.

Recomendaciones

- Se recomienda monitorear los factores que puedan afectar la percepción de apoyo en los funcionarios policiales, con especial atención en cuanto a las estrategias de liderazgo implementadas, teniendo en cuenta la importancia del involucramiento del líder en el desempeño laboral.
- Se sugiere a la institución implementar estrategias orientadas al reconocimiento e incentivo, para mejorar los niveles de satisfacción. Resulta importante que los funcionarios perciban que se valora su esfuerzo al exponerse de manera constante a los riesgos que implican las funciones policiales.
- A los directivos, se recomienda mejorar los sistemas de comunicación y establecer estrategias que mejoren la percepción de apoyo en los funcionarios, considerando que son un vínculo entre los trabajadores y la organización.
- Se recomienda para futuras investigaciones incluir la variable sexo para realizar comparaciones y determinar si existen diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a la percepción de apoyo, satisfacción laboral y riesgo psicosocial.

Referencias

- Agudelo, L., De Bedout, C., & Quiroz, J. (2019). *Diseño de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa lácteos las corralejas en el municipio de puerto Boyacá en el año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad CES] Repositorio Institucional CES.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Arteaga, C., Abarca, M., Pozo, M., & Madrid, G. (2021). Identidad, maternidad y trabajo. Un estudio entre clases sociales en Chile. *Revista de Ciencias Sociales*, 24 (41), 155-173.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador . (2019). *Proyecto de Ley Orgánica de Prrotección de Datos Personales*. Quito.
- Balseca, C. (2019). *Plan de prevención de riesgos psicosociales en el personal operativo del*. [Tesis de Maestria, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositotio Institucional UASB.
- Bravo, V., & Jiménez, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Rev Esp Sanid Penit*, 13 (1), 91-99.
- Cacivio, R. (2016). *Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina*. [Tesis Doctoral], Repositorio UNLP.
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos -*, 20 (40), 159-172.
- Camones , L., Vargas, N., & Vilavilla, E. (2018). *Riesgo psicosocial en los trabajadores del área de almacén logístico de una empresa, Huachipa, abril 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cayetano Heredia] Repositorio Institucional UPCH.
- Capa, C., Flores , C., & Sarango, Y. (2018). Evaluación de factores de riesgos que ocasionan accidentes laborales en las empresas de Machala-Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 10 (2), 335-340.
- Capa, L., Flores, C., & Sarango, Y. (2018). Evaluación de factores de riesgos que ocasionan accidentes laborales en las empresas de Machala-Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10 (2), 335-340.

- Cárdenas, M. (2019). *Factores de riesgo relacionados al mecanismo de lesión en accidentes laborales de trabajadores en ocho hospitales de la ESSALUD, Perú, 2000-2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma] Repositorio Institucional URP.
- Caro, C., & Alarcón, R. (2021). *Policía Nacional: Factores psicosociales que condicionan su interacción con la*. [Tesis de Posgrado, Universidad ECCI] Repositorio Institucional ECCI.
- Caro, C., & Alarcón, R. (2021). *Policía Nacional: Factores psicosociales que condicionan su interacción con la comunidad*. [Teis de Posgrado, Universidad Escuela Colombiana de Carreras Intermedias] Repositorio Institucional ECCI.
- Cernas, A., Mercado, P., & León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*, 63 (2), 1-23.
- Céspedes, G., & Martínez, J. (2016). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano. *Revista latinoamericana de derecho social* (22), 1-46.
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20 (63), 178-186.
- Cienfuegos, M. (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7 (13).
- Cruz, M., & Chávez, J. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal sanitario del policlínico de la policía nacional del Perú. Huaraz, 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional santiago Antúnez de Mayolo] Repositorio Institucional UNASAM.
- Ellenberg, D., & Rojas, j. (2007). *Influencia de la identificación con el trabajo, la percepción de apoyo organizacional, la antigüedad, el sexo, la edad y el nivel de instrucción sobre la ciudadanía organizacional*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Andrés Bello] Repositorio Institucional UCAB.
- Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias2019*Dialnet* 1-5

- Faccini, S. (2019). *Desarrollo de la seguridad y la salud en el trabajo en Colombia desde la enfermería*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia] Repositorio Institucional UNAL.
- Fernández, H., & Solari, G. (2017). Prevalencia del Estrés Asociado a la Doble Presencia y Factores Psicosociales en Trabajadores Estudiantes Chilenos. *Ciencia & trabajo*, 19 (60), 194-199.
- Flores , J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16 (1), 1-31.
- Gaona, E. (2019). *Trabajos, Salarios y nivel de vida de los mineros de Real del Monte México en los siglos XVIII y XIX*. [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona] Repositorio Institucional UNIROJAS.
- García, K. (2018). *Factores de riesgos psicosociales en la empresa B&B Murillo S.A.C., Arequipa 2016*. [Tesis de Oregado, Universidad Tecnológica del Perú] Repositorio Institucional UTP.
- Godinho, R., Pauli, J., & Costenaro, M. (2019). Influencia del apoyo organizacional en la motivación laboral de la Generación Y. *Estudios Gerenciales*, 35 (153), 388-398.
- Granero, A., Blanch, J., & Ochoa, P. (2018). Condiciones laborales y significados del trabajo en enfermería. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* , 1-8.
- Hernández, R., Fernández , C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigacion* (6ª ed.). Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Bapstista, M. (2014). *Metodología de la Investigacion* (6ta ed.). México: McGraw - Hill.
- Huarcayo, I. (2021). *Mejorar la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC, de la sede operativa en el año 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Ricardo Palma] Repositorio Institucional URP.
- Jiménez, J. (2017). Historia de la salud ocupacional en la dinámica del docente universitario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 2 (3), 48-64.
- Jiménez, M. (2020). La Gran Reforma Social de 1900. Filantropía social y emergencia de las primeras leyes obreras. *Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*, 5 (14), 201-204.
- Lombardo, E., & Soliverez, C. (2019). Valoración del apoyo social durante el curso vital. *Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad*, 19 (1), 51-61.

- López, S., Chambel, M., Muñoz, F., & Silva, B. (2018). El rol de la percepción de apoyo organizacional en la inseguridad laboral y el desempeño. *ARTIGOS*, 58 (4), 393-404.
- Los riesgos psicosociales en el trabajo* 2016 Buenos Aires Argentina UNM Editora
- Luengo, C., & Sanhueza, O. (2016). Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. 62 (245), 368-380.
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29 (1), 1-18.
- Magallanes, Y., & Ericka, L. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de policías de un Departamento de Patrullaje a Pie, Lima Metropolitana, 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV.
- Magallanes, Y., & Ericka, L. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de policías de un Departamento de Patrullaje a Pie, Lima Metropolitana, 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV.
- Mallitasig, J. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal policial del servicio forense de la ciudad de Quito Ecuador en marzo del 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador] Repositorio Institucional inehpol.
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (1), 359-365.
- Marín, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17 (4), 42-52.
- Medina, M. (2019). *Estrés laboral y apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz*. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma] Repositorio Institucional.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). *Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23*. Universitat de València.

- Ministerio de Gobierno . (2019). *Policía Nacional, una profesión de alto riesgo*. Obtenido de <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/policia-nacional-una-profesion-de-alto-riesgo/>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20 (2), 1-20.
- Moreno, G., Pineda, R., & Pineda, R. (2020). a Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Revista Científica Hallazgos21*, 5 (1), 47-56.
- Orgambidez, A., & Borrego, Y. (2020). Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Enfermería Global*, 16 (48), 208-216.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *La OIT estima que se producen más de un millón de muertos en el trabajo cada año*. Recuperado el 24 de 11 de 2021, de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008562/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Salud y seguridad en trabajo en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 22 de 11 de 2021, de <https://www.ilo.org/americas/temas/salud-y-seguridad-en-trabajo/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistema de resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del rendimiento*. Obtenido de Publicaciones, Centro Internacional de Formación de la OIT: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo*. Recuperado el 22 de 11 de 2021, de <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>
- Pérez, D., Ferrer, M., & López, L. (2019). Identificación de variables con incidencia en la accidentalidad laboral. Caso de estudio: productora de cemento. *Revista Universidad y Sociedad*, 9 (2), 37-43.

- Pujol, L. (22 de 05 de 2014). *Satisfacción laboral del cuerpo académico de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Un estudio descriptivo-correlacional de los resultados obtenidos*. Recuperado el 20 de 06 de 2022, de Universidad Nacional de Mar del Plata: <http://nulan.mdp.edu.ar/2022/1/2022.pdf>
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34 (146), 3-18.
- Raúl, B., & Larrea, P. (2018). Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16 (2), 220-251.
- Ruiz, P., Pullas, P., Parra, C., & Zamora, R. (2018). La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. *Revista de Comunicación de la SEECI* (44), 33-51.
- Salazar, J. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Signos*, 10 (2), 41-53.
- Seguel , K., Navarrete, E., & Bahamondes, G. (2017). Explicación de la Accidentabilidad Laboral Basada en Factores de Riesgo Psicosocial y Rasgos de Personalidad en el Transporte Forestal. *Ciencia & trabajo*, 19 (60), 157-165.
- Suarez, D., Alvarez, E., & Machado, C. (2020). *Variables a Considerar para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en la Policía*. [Tesis de Posgrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios] Repositorio Institucional UNIMINUTO.
- Tamayo, & Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica* . Mexico DF.: Limusa.
- Ticona, M., & Del Aguila, J. (2019). *Reducción del índice de accidentabilidad a través del programa de comportamiento seguro en relación con los factores de riesgos psicosociales en Minera Chalhuane S.A.C., año 2017*. [Tesis de pregrado] Repositorio Institucional UTP.
- Torahiko , L., Nunes , M., Ferrari , H., & Marín, F. (2019). La asociación entre el apoyo organizacional con el clima organizacional y la sintomatología depresiva. *Psicología desde el Caribe*, 36 (1), 1-24.
- Torres , A. (2018). *Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del seguro social campesino de la provincia de el Oro*.

- [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio Institucional UCSG.
- United Nations Office on Drugs and Crime . (2019). *Global Study on Homicide: Homicide Trends, Patterns and Criminal Justice Response*. Obtenido de <https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/gsh/Booklet2.pdf>
- Villacreses, G., & Ávila, A. (2020). Factores de riesgo psicosocial del personal administrativo de una Institución de Educación Superior, resultados para un liderazgo transformacional. *Revista San Gregorio* (40), 1-18.
- Villasmil, H. (2016). Pasado y presente del derecho laboral latinoamericano y las vicisitudes de la relación de trabajo (segunda parte). *Revista latinoamericana de derecho social* (22), 1-27.
- Yactayo , C. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y estrés en trabajadores*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV.