

**FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN LA INSATISFACCIÓN LABORAL
DEL PERSONAL DE PATRULLA DE VIGILANCIA DE LA POLICÍA NACIONAL DE
TULUÁ-VALLE DEL CAUCA EN EL 2020**

PRESENTA
LASSO HUERTAS LUIS CARLOS
ID 552493
OSPINA ROJAS LUZ YANETH
ID 558746

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
GUADALAJARA DE BUGA-VALLE DEL CAUCA
2020

**FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN LA INSATISFACCIÓN LABORAL
DEL PERSONAL DE PATRULLA DE VIGILANCIA DE LA POLICÍA NACIONAL DE
TULUÁ-VALLE DEL CAUCA EN EL 2020**

PRESENTA

LASSO HUERTAS LUIS CARLOS

ID 552493

OSPINA ROJAS LUZ YANETH

ID 558746

**DOCUMENTO RESULTADO DE TRABAJO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR EN SALUD OCUPACIONAL**

DIRECTOR: YESSICA MILENA CLAVIJO MORENO

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
GUADALAJARA DE BUGA-VALLE DEL CAUCA
2020**

Página dedicatoria

Esta investigación como opción de trabajo de grado va dedicada especialmente a nuestras familias, a la Corporación Universitaria Minuto De Dios y sus colaboradores por contribuir a la construcción de nuestro proyecto de vida formando en nosotros personas integrales, responsables, respetuosos y excelentes futuros profesionales.

Página de agradecimiento

En esta oportunidad, agradecemos a Dios por darnos salud para cumplir con esta etapa nuestras vidas, por darnos fortaleza, perseverancia a lo largo de este camino; a nuestras familias por su amor y apoyo incondicional; a los maestros por su paciencia, entrega y profesionalismo con él que nos compartieron sus conocimientos, a la universidad por darnos la oportunidad de recibir una educación de calidad y por último y no menos importante a la Policía Nacional de Colombia por permitirnos el espacio para el desarrollo de la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	9
Introducción.....	13
1. Problema.....	19
1.1 Planteamiento del problema.....	19
1.2 Formulación o pregunta problema.....	21
2. Objetivos.....	22
2.1 Objetivo general.....	22
2.2 Objetivos específicos.....	22
3. Justificación.....	23
4. Marco de referencia.....	27
4.1 Marco teórico.....	27
4.2 Marco conceptual.....	31
4.2.1 Peligro Psicosocial.....	31
4.2.2 Acoso Laboral.....	32
4.2.3 Salud Mental.....	32
4.2.4 Satisfacción laboral.....	33
4.2.5 Insatisfacción laboral.....	34
4.2.6 Peligro físico.....	34
5. Metodología.....	35
5.1 Enfoque y alcance de la investigación.....	35
5.2 Técnicas de recolección de datos.....	36
5.3 Instrumento para la recolección de datos.....	36
5.4 Técnicas y herramientas de procesamiento de datos.....	37
5.5 Diseño.....	37
6. Resultados.....	39
6.1 Resultados de factores asociados a la insatisfacción laboral.....	61
7. Presupuesto.....	62
8. Conclusiones.....	63
9. Recomendaciones.....	65
10. Referencias bibliográficas.....	66

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Genero de encuestados.....	39
Tabla 2. Edad.....	40
Tabla 3. Ciudad de residencia.....	41
Tabla 4. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.....	42
Tabla 5. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.....	43
Tabla 6. Responsabilidad que se te ha asignado.....	44
Tabla 7. La posibilidad de utilizar tus capacidades.....	45
Tabla 8. Tus posibilidades de promocionar.....	46
Tabla 9. La atención que se presenta a las sugerencias que haces.....	47
Tabla 10. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.....	48
Tabla 11. Satisfacción intrínseca.....	50
Tabla 12. Las condiciones físicas del trabajo.....	51
Tabla 13. Tus compañeros de trabajo.....	52
Tabla 14. Tu superior inmediato.....	53
Tabla 15. Tu salario.....	54
Tabla 16. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu institución.....	55
Tabla 17. El modo en que tu institución está gestionada.....	56
Tabla 18. Tu horario de trabajo.....	57
Tabla 19. Tu estabilidad en el empleo.....	58
Tabla 20. Satisfacción extrínseca.....	60
Tabla 21. Recursos necesarios.....	62

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Genero de encuestados.....	39
Figura 2. Edad.....	40
Figura 3. Ciudad de residencia.....	41
Figura 4. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.....	43
Figura 5. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.....	44
Figura 6. Responsabilidad que se te ha asignado.....	45
Figura 7. La posibilidad de utilizar tus capacidades.....	46
Figura 8. Tus posibilidades de promocionar.....	47
Figura 9. La atención que se presenta a las sugerencias que haces.....	48
Figura 10. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.....	49
Figura 11. Resultados en satisfacción intrínseca.....	50
Figura 12. Las condiciones físicas del trabajo.....	52
Figura 13. Tus compañeros de trabajo.....	53
Figura 14. Tu superior inmediato.....	54
Figura 15. Tu salario.....	55
Figura 16. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu institución.....	56
Figura 17. El modo en que tu institución está gestionada.....	57
Figura 18. Tu horario de trabajo.....	58
Figura 19. Tu estabilidad en el empleo.....	59
Figura 20. Resultados en satisfacción extrínseca.....	60

LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1. Carta de solicitud de permiso.....	69
Anexo 2. Encuesta de satisfacción laboral.....	70

Resumen

La Policía Nacional de Colombia cumple con múltiples funciones encaminadas a proteger y preservar la calma en las comunidades; es por eso que se abordará el grupo policial de patrulla de vigilancia de Tuluá-Valle del Cauca que brinda servicio a los habitantes del municipio, en la ejecución de sus actividades laborales se exponen a diversas situaciones, tales como el patrullaje urbano, acompañamiento a la ciudadanía, asistencia a eventos masivos de público, atención a robos o reacción de atentados sicariales, persecuciones, agresiones, extensas jornadas de trabajo, estilos de mando, sobrecarga laboral, monotonía, entre otros; paralelamente fuera de las instalaciones los patrulleros motorizados se exponen además al ruido y discomfort térmico que experimentan en el ambiente externo en el que se desempeñan.

Lo anteriormente expuesto puede influir en la aparición de insatisfacción laboral en los patrulleros, lo que puede generar estrés laboral, síndrome de burnout, depresión y desmotivación; también a posibles cambios de comportamiento que conllevan a actos de intolerancia, corrupción, conductas suicidas y homicidas, potencialización del consumo de sustancias lícitas e ilícitas, disminución del rendimiento y competitividad laboral; estos son casos que pueden afectar a la Institución, a los uniformados de la patrulla de vigilancia, familia y comunidad.

Por consiguiente este conjunto de funciones a cargo de la patrulla de vigilancia de la Policía Nacional de Tuluá-Valle del Cauca implican un peligro para la salud física, mental y conductual de tal manera que para los uniformados resulta inquietante la situación.

En este orden de ideas el objetivo principal era identificar los factores laborales que influyen en la insatisfacción laboral del personal de patrulla de vigilancia de la Policía Nacional de Tuluá-Valle del Cauca en el 2020; es por ello que resulta significativa la idea de identificar las

fuentes de esta problemática con el fin de conocer las necesidades que enmarcan a la patrulla de vigilancia de la Policía Nacional del municipio en mención.

Históricamente en la Institución se han presentado hechos lamentables que han afectado a dicho ente, sus miembros y a la comunidad. Casos como el suicidio, acoso laboral o sexual, atentados y demás situaciones que permite contextualizar la posible realidad del personal de la patrulla de vigilancia de Tuluá-Valle del Cauca.

Recapitulando a los factores laborales que se ven expuestos el personal que conforma la patrulla de vigilancia de la Policía Nacional de Colombia; múltiples autores afirman lo siguiente, OMS (1999) indica que el riesgo físico como el ruido y discomfort térmico es el resultado:

Relación directa y exponencial entre el nivel de desarrollo de un país y el grado de contaminación acústica que impacta a su población, ello por cuanto aumenta el número de vías y el tráfico vehicular, así como el ruido proveniente del sector industrial (Citado por Ramírez & Domínguez, 2011).

Por otro lado la Resolución 2646 de 2008 define los llamados factores de riesgo psicosocial como: “Factores que comprenden los aspectos intralaborales a la organización y las condiciones individuales del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. (Basado Díaz, 2011).

Con respecto al desarrollo de la investigación se determinó que el alcance es descriptivo, ya que se exponen las características, perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno; abordando teorías, documentos, artículos y noticieros como referentes informativos, aplicando métodos mixtos que permitieron recolectar información tanto cuantitativa como cualitativa. Para efectos del trabajo de campo realizado para recolección de información, se aplicó la encuesta de satisfacción laboral contenida en la NTP 394 con la que se logró identificar

las variables relacionadas con factores laborales que puedan incidir negativamente en la salud física y mental del personal uniformado de la patrulla de vigilancia de Tuluá-Valle del Cauca, dicha encuesta consta de 15 preguntas tanto intrínsecas como extrínsecas y cuenta con 7 ítems que indican el nivel de satisfacción e insatisfacción. Las encuestas se aplicaron de manera virtual por medio de *Google Formularios* lo que facilito el procesamiento de los datos teniendo en cuenta que dicha herramienta arroja los datos estadísticamente, a los cuales se les realizo su respectivo análisis.

Por estas razones es necesario identificar los factores laborales que puedan influir en la insatisfacción laboral en miembros activos de la patrulla de vigilancia de la Policía Nacional, y a su vez cumplir con el fin común de prever y preservar la seguridad y salud en el trabajo evitando firmemente la materialización de riesgos y peligros.

Los factores intrínsecos mostraron que el ítem muy insatisfecho obtuvo 51 puntos, ni satisfecho ni insatisfecho 82 puntos, muy satisfecho con 3 punto, dando un puntaje total de 371 deduciendo así que el personal se encuentra muy insatisfecho frente a lo intrínseco; así mismo los factores extrínsecos mostraron que el ítem muy insatisfecho obtuvo 59 puntos, ni satisfecho ni insatisfecho 98 puntos, muy satisfecho 14 puntos, generando un puntaje total de 424; en si ambos factores representan altos niveles de insatisfacción, sin embargo los factores extrínsecos reportaron puntajes más altos en los niveles de insatisfacción por lo que son estos quienes generan mayor insatisfacción en el personal de la patrulla de vigilancia de Tuluá-Valle Del Cauca.

De acuerdo a la aplicación de la encuesta, el 72% de población indica que pertenece al género masculino es decir 38 hombres, por otro lado el 28% de la masa representa el género femenino, siendo así 15 mujeres, dando un total de 53 colaboradores de la patrulla de vigilancia de la ciudad de Tuluá-Valle Del Cauca. En concordancia a la encuesta de satisfacción laboral el

47% de la población de se encuentra entre los 25 y 30 años, lo cual representa a 25 personas, así mismo el 25% oscila entre los 31 y 35 años siendo así 13 personas; la población restante indica un 28% lo cual representa edades entre los 36 y 41 años, dando un total de 53 individuos encuestados.

Introducción

La Policía Nacional de Colombia es una institución cuyas funciones y objetivos misionales van direccionados a brindar seguridad y protección a la población de todo el territorio nacional, dentro de la Institución existe una línea de grados del personal uniformado constituido de la siguiente manera: “Oficiales (General, Mayor General, Brigadier General, Coronel, Teniente Coronel, Mayor, Capitán, Teniente, Subteniente, Alférez); Suboficiales (Sargento Mayor, Sargento Primero, Sargento Viceprimero, Sargento Segundo, Cabo Primero, Cabo Segundo); Nivel Ejecutivo (Comisario, Subcomisario, Intendente Jefe, Intendente, Subintendente, Patrullero, Investigador y Carabinero)”. (Policía Nacional, 2020). El Centro de Observación Prospectivo del Direccionamiento del Talento Humano informo que a la fecha del 17 de junio del 2019, las cifras oficiales muestran que en la línea de mando el personal de la patrulla de vigilancia se encuentran distribuidos así: hombres patrulleros son 117.939 y mujeres patrulleras son 13.088, dando un total de 131.027 patrulleros distribuidos a lo largo y ancho del territorio nacional. (Basado en Policía Nacional, 2020).

Según el Decreto 1607 del 2002 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: “Las empresas dedicadas a actividades de la policía y protección civil, que incluye el cuerpo de bomberos pertenecen a la clase V”. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2002). Por lo tanto la exposición de los uniformados es de riesgo máximo, un aspecto adicional que puede inquietar a los uniformados de la patrulla de vigilancia y generar en ellos efectos perjudiciales para su higiene mental y física.

Este proyecto se va a centrar en la identificación de factores laborales del personal de la patrulla de vigilancia del municipio de Tuluá-Valle del Cauca.

Por consiguiente, las actividades realizadas por personal de patrulla de vigilancia representan exposición a múltiples factores de riesgo de origen físico y psicosocial; entre ellos están, atender el llamado de la comunidad para brindar apoyo en los casos que presenten altercados entre los habitantes, cumpliendo con los protocolos y sirviendo como mediadores del orden público; hacer presencia en sitios con problemas sociales como consumo de sustancias alucinógenas, expendio de drogas o guerras entre pandillas; apoyar a las autoridades judiciales en casos de homicidios y atentados, persecuciones que pueden resultar en accidentes de tránsito, acompañamiento a la comunidad cuando algún ciudadano lo solicite, por ejemplo: al momento de retirar altas sumas de dinero se presta el acompañamiento policial; por último, la atención en casos de desalojos de inmuebles; entre otras vicisitudes pueden generar inconformidades por parte del personal uniformado de la patrulla de vigilancia, dichas inconformidades pueden ser atribuidas a remuneración salarial, extenuantes jornadas de trabajo, posibles estilos de mando desapacibles, poco tiempo de descanso, limitados espacios para compartir en familia. También es probable que se afecte la sensación de confort en el trabajo por la exposición a diversos tipos de clima presentes en el ambiente, es posible que se genere discomfort térmico por las condiciones medioambientales presentes en la ciudad de Tuluá-Valle Del Cauca; por otro lado la exposición al ruido generado por el bucillo del casco urbano de la ciudad en mención, teniendo en cuenta que los decibeles aumentan por la cantidad de vehículos de diversas dimensiones que emanan ruido derivado de los motores y bocinas. A raíz de las problemáticas ya mencionadas, aumenta la probabilidad que afecte en gran medida la satisfacción laboral y por ende la salud física y mental de los uniformados de la patrulla de vigilancia.

La necesidad de la presente investigación radica en identificar vertiginosamente los factores laborales que influyen en la insatisfacción laboral del personal de patrulla de vigilancia

de la Policía Nacional de Tuluá-Valle del Cauca en el 2020 a través de la clasificación y priorización de dichos factores laborales, de esta manera se lograría conocer la (s) situación (es) oportunamente. Por esta razón, con los resultados se tendrían mayores probabilidades de mejorar las condiciones del personal de patrulla de vigilancia y disminuir los índices de ausentismo laboral e insatisfacción laboral.

Con base a los antecedentes teóricos, según Guataquí citado por El Tiempo informa sobre un estudio realizado por el Laboratorio Laboral de la Universidad del Rosario el cual confirma que: “Colombia es un país con una tasa de ocupación de 56,4%, es decir más de la mitad de los colombianos en edad de trabajar realizan alguna actividad laboral para obtener ingresos, pero no todos están contentos con lo que hacen”. (El Tiempo, 2018)

En énfasis al estudio anteriormente citado, este indica que un poco más de la mitad de los colombianos tienen una relación laboral en una actividad económica, no obstante algunos sujetos sociales manifiestan insatisfacción laboral y que puede recaer en el rendimiento, competitividad y salud integral de los colaboradores.

En términos generales, los hallazgos de la investigación, basada en las estadísticas de la Encuesta Integrada de Hogares del Dane, dan cuenta de que 3 de cada 10 personas está insatisfecha con su trabajo actual y las mujeres son las de mayor inconformidad. Y uno de cada 4 ocupados (23%) esta tan insatisfecho que desea cambiar de trabajo. (El Tiempo, 2018).

Por otro lado, existen sucesos dentro de la Institución de la Policía Nacional de Colombia que han marcado la historia de la misma; casos como el suicidio han predominado en los últimos años en el territorio nacional, cerca de 20 uniformados han atentado contra su vida logrando su

objetivo, el común denominador de estos suicidios es que sucedieron dentro de las instalaciones de policiales y con el arma de dotación.

Casos como la comunidad del anillo fue otro hecho que atrajo la atención nacional, de este hecho se sabe que en el 2014 se impusieron graves denuncias acerca de la supuesta promoción de una red de prostitución masculina de cadetes, encabezada por altos oficiales de la policía. (Basado en El espectador, 2016) por este mismo hecho se vio sujeto el caso de suicidio de la cadete Lina Zapata en el 2006 dentro de la escuela de cadetes quien supuestamente tenía conocimiento de la existencia a cerca de la red de prostitución homosexual que se ejercía dentro de dicha Institución.

A los acontecimientos anteriores, se suman a los aparentes casos de acoso tanto laboral como sexual, un caso en especial fue el de una patrullera en Bogotá quien en el 2018 hizo una grave denuncia en contra de un coronel de la policía quien supuestamente en un principio acosaba laboralmente a su subalterna, mismo que progresivamente procedió a insinuaciones con fines sexuales; esta mujer supuestamente afirmaba además que existían otros casos que involucraban mujeres acosadas igualmente por el coronel. (Basado en Blu Radio, 2018). Es probable que existen muchos casos de acoso propiciado por superiores de la Institución contra los subalternos, los cuales temen hacer estas denuncias por enfrentarse a posibles intimidaciones, amenazas, represarías o incluso agresiones físicas y mentales producto de la acción desistir a guardar silencio.

Con respecto al desarrollo de la investigación se determinó que el alcance es descriptivo, ya que se exponen las características, perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno; abordando teorías, documentos, artículos y noticieros como referentes informativos, aplicando métodos mixtos que permitieron recolectar información tanto cuantitativa como cualitativa. Para efectos del trabajo de campo realizado para recolección de información, se aplicó la encuesta de satisfacción laboral contenida en la NTP 394 con la que se logró identificar

las variables relacionadas con factores laborales que puedan incidir negativamente en la salud física y mental del personal uniformado de la patrulla de vigilancia de Tuluá-Valle del Cauca, dicha encuesta consta de 15 preguntas tanto intrínsecas como extrínsecas y cuenta con 7 ítems que indican el nivel de satisfacción e insatisfacción. Las encuestas se aplicaron de manera virtual por medio de *Google Formularios* lo que facilitó el procesamiento de los datos teniendo en cuenta que dicha herramienta arroja los datos estadísticamente, a los cuales se les realizó su respectivo análisis.

El cuerpo del trabajo se encuentra conformado en 11 capítulos, a continuación se describirá brevemente su composición básica: en el capítulo 1, se aborda el planteamiento del problema donde se expone la naturaleza de la o las necesidades por las cuales se realiza la presente investigación y de igual forma va acompañado de una pregunta orientadora, en el capítulo 2 se establecen los objetivos generales y específicos en donde se trazan metas alcanzables a medida que avanza el trabajo; en el capítulo 3 data la justificación, dando mención a las razones motivadoras que responden el ¿Por qué? y ¿Para qué? se ejecuta el presente trabajo investigativo; por otro lado en el capítulo 4 se conforman los marcos de referencia, los cuales se subdividen en el marco teórico (espacio donde se menciona las teorías existentes, que argumentan la problemática de los factores laborales que influyen en la insatisfacción laboral del personal de patrulla de vigilancia de la policía nacional de Tuluá-Valle Del Cauca en el 2020) y el marco conceptual (reposan los conceptos y definiciones relacionados al contexto de la población y las principales problemáticas); en el capítulo 5 se establece la metodología a utilizar en la investigación con el fin común soportar los argumentos planteados, aplicando procesos estadísticos y matemáticos conforme a la NTP 394; en el capítulo 6 se encuentran los resultados obtenidos una vez finalizado, tabulado e interpretado la metodología establecida en el numeral

anterior; en el capítulo 7 se da mención al presupuesto, es decir los recursos técnicos y económicos que conllevo hacer efectiva ejecución de la investigación; así mismo en el capítulo 8 se comprenden las conclusiones resultantes de los análisis obtenidos y variables destacables por mencionar; en el capítulo 9 se disponen las recomendaciones sugeridas por el equipo facilitador para los representantes de la Institución; en el capítulo 10 se estructuran las referencias bibliográficas en la cual, se les da créditos a los distintos autores que se menciona en el cuerpo de trabajo, y por último en el capítulo 11 se encuentra los anexos, donde se fija información adicional en coherencia a los planes de acción llevados a cabo en el transcurso del trabajo investigativo.

1. Problema

1.1 Planteamiento del problema

Según Nicuesa “La insatisfacción es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas. La insatisfacción muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado”. (Nicuesa, 2015). Desde una perspectiva laboral la insatisfacción puede surgir por remuneraciones no admisibles (salario bajo), condiciones físicas del trabajo, deficiencia en relaciones con compañeros o jefes en el área de trabajo, estilos de mando, demandas emocionales, carga mental, gestión organizacional y percepción acerca del clima organizacional; exposición a altas temperaturas por tiempos prolongados, ruido producido por los vehículos propios de los patrulleros y la comunidad civil ; la posibilidad de sufrir atentados, persecuciones y en el ejercicio de esta tarea el personal se desplaza en vehículos propios de la Institución (moto) más conocidos como patrulla de vigilancia, se caracterizan por tener la capacidad de movilizarse a altas velocidades, por lo tanto, mediante un hecho de persecución se pueden presentar accidentes de tránsito en los cuales se pueden ver afectados los uniformados incluso la población civil teniendo como consecuencias lesiones, problemas legales y la muerte; todo ello son condiciones del trabajo que conducen a lesiones físicas, a la desmotivación y por ende a la disminución en la competitividad laboral; por otro lado la insatisfacción laboral puede convertirse en el vehículo que conduce a la aparición de alteraciones en la salud física y mental.

Las responsabilidades que demanda la patrulla de vigilancia de la Policía Nacional de Tuluá-Valle del Cauca implica la presencia en escenarios no muy favorables para la salud física y mental; entre las actividades de estos funcionarios públicos están la atención de riñas, en estos casos los uniformados deben asistir al sector donde se presenta la situación y hacerle frente a ello

exponiéndose así mismo posibles arremetidas por parte de la comunidad o involucrados en el hecho; desmotivación laboral, el estrés, inconformidad y daños a la salud física son producto de situaciones de carácter intralaboral que hacen referencia a horarios de trabajo, disponibilidad, salario inadmisibles, carga laboral, acoso laboral, condiciones físicas del trabajo y demás circunstancias que atenuan al deterioro mental. Por los motivos anteriormente mencionados caben las posibilidades de generarse graves derivaciones como lo son el consumo de drogas lícitas e ilícitas.

Desde el enfoque histórico el personal de patrulla de vigilancia de la Policía Nacional son los miembros que permanecen en más contacto con las comunidades y en consecuencia en situaciones de violencia, agresiones físicas y verbales, resolución de conflictos, entre otras circunstancias en el ejercicio de sus labores es común el manejo de dichas situaciones. En ese mismo contexto los patrulleros de la Policía Nacional de Colombia son quienes representan la Institución frente a la comunidad dado que sus roles implican crear relación entre ambas partes, lo que indica que los uniformados pertenecientes a este rango policial (primer grado de la carrera) son quienes enfrentan las situaciones más complejas y quienes exponen sus vidas diariamente.

1.2 Formulación o pregunta problema

¿Cuáles son los factores laborales que influyen en la insatisfacción laboral del personal de patrulla de vigilancia de la Policía Nacional de Tuluá-Valle del Cauca en el 2020?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Identificar los factores laborales que influyen en la insatisfacción laboral del personal de patrulla de vigilancia de la Policía Nacional de Tuluá-Valle del Cauca en el 2020

2.2 Objetivos específicos

- Clasificar los factores laborales que inciden en la insatisfacción laboral del personal de patrulla de vigilancia de la Policía Nacional de Tuluá-Valle del Cauca en el 2020.
- Priorizar los factores laborales que inciden en la insatisfacción laboral del personal de patrulla de vigilancia de la Policía Nacional de Tuluá-Valle del Cauca en el 2020.
- Definir el grado de insatisfacción laboral del personal de patrulla de vigilancia de la Policía Nacional de Tuluá-Valle del Cauca en el 2020.

3. Justificación

La presente investigación está enfocada en identificar los factores laborales que influyen en la insatisfacción laboral del personal de la patrulla de vigilancia de Tuluá-Valle Del Cauca en el 2020, ya que de acuerdo a diversas fuentes de información, dentro de la Institución se han presentado múltiples situaciones adversas, las cuales pueden tener relación con factores laborales a los que se ve expuesto el personal de patrulla de vigilancia, tales como riesgos físicos y psicosociales; cuyos resultados no son favorables, generando así necesidades que requieren de atención. Diversos medios de opinión exponen dificultades que han tenido relación con la Policía Nacional de Colombia, pues en la actualidad las alteraciones o trastornos mentales, y daños a la salud física pueden ser producto de la insatisfacción laboral, esta a su vez puede presentarse a causa de diferentes factores a los cuales tienen inferencia en la materialización de comportamientos improcedentes.

En este orden de ideas una de las consecuencias más lamentables, es el suicidio pues la información suministrada por el Observatorio Así Vamos en Salud, hecha por la Radio Nacional de Colombia expuso que en el 2017 los suicidios se incrementaron un 11.30% respecto al año anterior; otra fuente manifestó también que en el periodo del 2005 al 2014 se presentaron 18.33 registros de casos de suicidios, lo curioso de estos casos es que en su mayoría son perpetrados dentro de las instalaciones de la Institución y con el arma de dotación. (Basado en Radio Nacional, 2018).

Casos como el acoso laboral también han sido foco de atención, un caso en particular expuesto por el medio de comunicación Blu Radio se refirió a una patrullera quien ejercía su labor en la capital colombiana quien aparentemente sufría de acoso tanto laboral como sexual por parte de un coronel activo de la Institución. (Basado en Blu Radio, 2018). Así mismo en el 2014 según

informo el medio periodístico El Espectador se denunció el supuesto caso de una red de prostitución masculina de cadetes en encabezada por altos mandos de la Institución la Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander en Bogotá.

Continuando con la descripción de los factores laborales, las constantes actividades de patrullaje implican la movilización del personal en motocicletas de alto cilindraje alcanzando velocidades considerables, dicha actividad es realizada para efectos de vigilancia en la comunidad. De igual manera la atención de los llamados de la comunidad, y las persecuciones policiales exponen al personal de la patrulla a sufrir accidentes de tránsito. En cuanto lo que a ruido se refiere, los patrulleros se exponen a esta factor de riesgo por tiempos prolongados y varias veces durante su jornada laboral ya que su labor se da en la mayor parte dentro del bullicio de la ciudad, el ruido es provocado por, tránsito vehicular partiendo desde, pequeñas motos, motos de alto cilindraje; vehículos particulares, de transporte público, tracto mulas, volquetas entre otros; y ruido emitido por la comunidad.

Cabe recalcar que además que dicha actividad somete a los patrulleros a exposición a altas temperaturas, ruido lo cual puede generar paulatinamente la aparición de enfermedades laborales. Por otra parte, vale la pena mencionar que dicha población se encuentra fuertemente expuesta a riesgo público obteniendo altas posibilidades de sufrir lesiones físicas y hasta la muerte.

Los patrulleros de la Policía Nacional de Colombia hacen parte del primer grado de la línea de mando, es decir que en la estructura jerárquica están en el nivel más bajo de la misma; pasamos a suponer que los uniformados presentan un alto grado de vulnerabilidad debido a que se ven expuestos a agresiones físicas y verbales, amenazas, demandas emocionales, discomfort térmico, extensas jornadas de trabajo, posible deshumanización en el trato, fatiga, monotonía, entre otras situaciones intrínsecas tales como (condiciones físicas del trabajo, tus compañeros de trabajo, tu

superior inmediato, tu salario, relaciones entre dirección y trabajadores en tu Institución, el modo en el tu Institución está gestionada, tu horario de trabajo y tu estabilidad en el empleo) y no extrínsecas (libertad para elegir tu propio método de trabajo, reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho, responsabilidad que se te ha asignado, la posibilidad de utilizar tus habilidades, la atención a las sugerencias que haces y la variedad de tareas que realizas en tu trabajo); en concordancia a lo anterior dichos factores pueden generar insatisfacción laboral y afectar de igual manera la salud tanto física como mental de los uniformados de la patrulla de vigilancia.

Desde la parte económica se considera más eficaz invertir en prevención que en intervención, esta afirmación se hace en base a una situación expuesta por la Revista Logos Ciencia y Tecnología, esta afirma que se ha determinado un ausentismo laboral asociado a excusas de servicio con diagnóstico de patología mental el cual, de acuerdo con la información manejada por el Grupo de Salud Ocupacional de la Dirección de Sanidad, representa un costo económico aproximado de \$2.579.238.365 al año, siendo esta una situación compleja y de difícil definición, relacionada con diversas circunstancias que al igual que con el suicidio, establece diferencias con respecto a las patologías o circunstancias que determinan incapacidad laboral en la población general. (Basada en Lombana, 2009) de tal manera que si ese monto se hubiera gestionado en materia de prevención, se reducirían las pérdidas producidas por el ausentismo, y medios de intervención en el caso que sea necesario; por otra parte las medidas de prevención pueden tener un impacto a largo plazo.

Nuestra propuesta se basa principalmente en la identificación de los factores intralaborales que influyen en la insatisfacción laboral del personal encargado de patrulla de vigilancia de la Policía Nacional, indica además que el proceso de identificación es de bajo costo y generaría un impacto positivo para la Institución.

Por los hechos anteriores, nace la necesidad de identificar los factores laborales que inciden en la presencia de insatisfacción laboral, para así facilitar la búsqueda mecanismos que ayuden a combatir esta problemática y brindar bienestar en los uniformados de la patrulla de vigilancia. Es de gran importancia mencionar que el decreto 1607 de 2002 se expone la tabla de clasificación de peligros en la cual la policía nacional hace parte de la clase V indicando que los integrantes de la Policía Nacional están expuestos a un riesgo máximo latente, esta situación inquieta a los uniformados y en especial a la población por la cual se hace esta investigación.

Para concluir, con la presente investigación se pretende identificar si existen escollos que pueden derivarse de la gestión organizacional en base a salarios, horarios de trabajo, disponibilidad, exposición al riesgo público, físico, condiciones de seguridad, estilos de mando, y en general toda gestión que ejecute talento humano; a su vez puede haber repercusiones en la salud física y mental del personal de patrulla de vigilancia de la Policía Nacional de Colombia quienes pueden llegar a padecer depresión, baja autoestima, conductas suicidas, aislamiento social, desmotivación, bajo rendimiento laboral, entre otros aspectos. Además, es indispensable analizar la estructura organizacional de la Institución de esta manera identificar las deficiencias, permite encontrar el camino más viable para brindar bienestar a los uniformados. La idea anteriormente mencionada se lleva a cabo mediante la revisión de una variedad de documentos abordados que han expuesto los factores que pueden incidir en la aparición de insatisfacción laboral. Gracias a estas investigaciones se pueden contextualizar las causas y consecuencias derivadas de la gestión organizacional de la Institución.

4. Marco de referencia

4.1 Marco teórico

La Policía Nacional de Colombia es una institución cuyas funciones y objetivos misionales van direccionados a brindar seguridad y protección a la población de todo el territorio nacional, dentro de la Institución existe una línea de grados del personal uniformado constituido de la siguiente manera: “Oficiales (General, Mayor General, Brigadier General, Coronel, Teniente Coronel, Mayor, Capitán, Teniente, Subteniente, Alférez); Suboficiales (Sargento Mayor, Sargento Primero, Sargento Viceprimero, Sargento Segundo, Cabo Primero, Cabo Segundo); Nivel Ejecutivo (Comisario, Subcomisario, Intendente Jefe, Intendente, Subintendente, Patrullero, Investigador y Carabinero)”. (Policía Nacional, 2020). El Centro de Observación Prospectivo del Direccionamiento del Talento Humano informo que a la fecha del 17 de junio del 2019, las cifras oficiales muestran que en la línea de mando el personal de la patrulla de vigilancia se encuentran distribuidos así: hombres patrulleros son 117.939 y mujeres patrulleras son 13.088, dando un total de 131.027 patrulleros distribuidos a lo largo y ancho del territorio nacional. (Basado en Policía Nacional, 2020).

Es de aclarar que según el Decreto 1607 del 2002 expedida por el Ministerio de trabajo y Seguridad Social: “Las empresas dedicadas a actividades de la policía y protección civil incluye el cuerpo de bomberos pertenecen a la clase V”. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2002). Por lo tanto la exposición de los uniformados es de riesgo máximo, un aspecto adicional que puede inquietar a los uniformados de la patrulla de vigilancia y generar en ellos efectos perjudiciales para su higiene mental y física.

Lo expuesto a continuación hace parte de un tamizaje de información acerca de hechos asociados a las consecuencias por alteraciones en la salud mental de los patrulleros de la policía

nacional: De acuerdo a una recopilación en estos dos últimos años cerca de 20 policías han tomado la fatal decisión de quitarse la vida, se data que en el 2018 ocho policías se suicidaron, el común denominador de estos suicidios es que sucedieron dentro de las instalaciones de policiales y con la arma de dotación materializaron su ejecución. Por otro lado en el 2017 diez fueron los casos de suicidios de policías en distintas zonas del territorio nacional. (Dimas, 2019)

En noviembre de 2013 dentro de las instalaciones de un CAI de Policía en Usme apareció muerto con un disparo de arma de fuego en la cabeza el auxiliar de Policía Jonathan Gutiérrez de 19 años. La familia del joven afirma que era víctima de matoneo e incluso que fue asesinado.

Dentro de la misma línea, en el 2017 en el interior de las instalaciones de la policía en el municipio de Fonseca-Guajira, la patrullera Ángela Ospino Villegas de 28 años se suicidio en el baño de la estación, accionando su arma de dotación a la altura de la cabeza, la occisa dejo una carta donde data las razones por las que decidió quitarse la vida, en la cual expresa desosiego y evidentes problemas depresivos. (Basado en Guerrero, 2017)

De acuerdo a una patrullera de la Policía Nacional de Bogotá, denuncia acoso laboral y sexual por parte de un coronel activo de la policía siendo este su superior, según la patrullera afirma que existen otras casos de mujeres acosadas por el mismo sujeto social pero temen represarías del mismo, la patrullera aclara que todo inicio con acoso laboral y paulatinamente prosiguió con propuestas no adecuadas de coerción sexual y tocar zonas de su cuerpo sin su consentimiento. (Basado en Blu Radio, 2018)

Con lo anterior se puede comprender las diferentes situaciones que prevalecen en el personal de la patrulla de vigilancia, de acuerdo a la naturaleza de sus responsabilidades laborales demandas cualitativas y cuantitativas que hacen referencia a las funciones asignadas y por las cuales deben responder; por otro lado el salario emocional, indica en confort por la remuneración

salarial recibe por la prestación de determinados servicios a la Institución, jornadas de trabajo, manejo de situaciones problemáticas/peligrosas, en este punto en específico se refiere a la exposición de riesgo y peligros de origen público en cumplimiento de las labores como personal de patrulla de vigilancia, y sumado a esto, el determinante de la monotonía a fines de la misionalidad de la misma, puede conllevar a que el servidor público de la Policía Nacional este destinado a padecer de insatisfacción laboral dado que puede generar disminución progresiva de motivación y competitividad laboral. Cabe añadir que la Resolución 2646 de 2008 define los llamados factores de riesgo psicosocial como:

Factores que comprenden los aspectos intralaborales y extralaborales a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas y extrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Citado por Díaz, 2011).

En concordancia a ello, la exposición de peligros físicos como ruido y discomfort térmico ejercen un peso en la aparición de insatisfacción laboral, debido las movilizaciones y recorridos por los cuadrantes asignados, donde la contaminación auditiva combinado con el bucllo social ocasiona inconformismo, según OMS, 1999:

Se ha encontrado que existe una relación directa y exponencial entre el nivel de desarrollo de un país y el grado de contaminación acústica que impacta a su población, ello por cuanto aumenta el número de vías y el tráfico vehicular, así como el ruido proveniente del sector industrial. (Citado por Ramírez & Domínguez, 2011).

Así mismo el ruido de impacto generado en función del accionar del arma de dotación en situaciones que sean contempladas su uso; en contraste a lo mencionado el discomfort térmico y su contraparte es asumida como una percepción de los individuos, en el ejercicio de las funciones

laborales el personal de la patrulla de vigilancia desempeñan actividades con la ciudadanía y diferentes sitios con variaciones ambientales como el frío producido por la lluvia o el calor por zonas geográficas caracterizadas por sus altas temperaturas, es por ello, que Höppe (2002) afirma:

El concepto de confort admite diferentes definiciones; desde una perspectiva “psicológica” el confort térmico humano se puede definir como la condición mental en la cual existe satisfacción con el ambiente térmico, la persona no prefiere estar ni en un entorno más cálido ni en uno más fresco. Esta es una definición difícil de conceptualizar debido a su carácter subjetivo; sin embargo los aspectos psicológicos son de significativo impacto en los espacios exteriores (Citado por Ruiz y Correa, 2009)

De igual manera Gómez et al., 2004 & Gaitani et al., 2007 hacen mención al siguiente argumento:

Desde el aspecto fisiológico, la definición de confort se basa en la activación de los receptores térmicos en la piel y el hipotálamo, en este caso la condición de confort se asocia a la mínima proporción de señales nerviosas desde éstos receptores. Si tomamos en cuenta la definición energética, basada en el criterio del balance energético entre el cuerpo humano y el ambiente, el confort térmico se alcanza cuando los flujos de calor desde y hacia el individuo están balanceados (Citado por Ruiz y Correa, 2009).

En este orden de ideas, y comprendiendo el contexto de violencia que cubre al personal de patrulla de vigilancia en relación al peligro público y situación histórica del territorio nacional, ataques de carácter terrorista en contra de los uniformados activos es alto, tales como: el atentado contra la estación de policía San José, en Barranquilla, el cual fue objetivo del ataque mientras estaban formados para el cambio de turno como resultado de este ataque siete agentes murieron y más de 45 personas resultaron heridas (BBC, 2018); así mismo como el hecho registrado “En el

barrio Comuneros, al oriente de Cali, según las primeras versiones, un transeúnte habría lanzado una granada de fragmentación contra el vehículo en el que se encontraban los policías que estaban patrullando, tras la explosión, cuatro policías resultaron heridos”. (Radio Nacional de Colombia, 2020), entre otros eventos terroristas. Sin embargo la posibilidad de verse involucrados en accidentes de tránsito, en función de sus acciones de persecución y/o patrullajes cotidianos, en línea de lo anterior:

Según la Ley 769 de 2002, un accidente de tránsito es todo evento, por lo general involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas o a bienes involucrados en él, el cual se traduce en víctimas con lesiones mortales o personales; este aspecto dependerá principalmente de diferencias propias de la persona, como: edad, género, estado de salud, clase de accidente, tipo de trauma, uso de elementos de protección o seguimiento a la norma, inmediatez con que se preste la atención a las víctimas, entre otras. (Perdomo, 2010).

Por estas razones el personal de la patrulla de vigilancia de la Policía Nacional de Colombia presenta preocupación frente su integridad física debido al cumplimiento de sus funciones laborales, es por ello, que esto puede influir en calidad de la salud mental, es decir que se desencadenantes en la aparición de insatisfacción laboral.

4.2 Marco conceptual

4.2.1 Peligro psicosocial

La OIT- OMS, citado por Gutiérrez y Viloría, expresan que, el riesgo psicosocial es considerado “Como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte, y por otra, las capacitaciones del

trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (Gutiérrez y Vilorio, 2014).

Básicamente la afirmación anteriormente efectuada hace referencia a que el riesgo psicosocial sobreviene por la exposición a factores intralaborales como la satisfacción del trabajo, las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, y la gestión organizacional; y por parte del factor extra laboral es probable la presencia de eventos como habilidades y fortalezas del trabajador, situación familiar, social, su cultura, entre otros; ambos factores pueden potencializar el bajo rendimiento, la insatisfacción laboral y desmotivación.

4.2.2 Acoso laboral

Según la ley 1010 del 2006 el acoso laboral se puede definir como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. Es decir que el acoso laboral son actos de negativos ejercidos por un superior y dirigidos a un sub alterno, con los cuales puede llegar a afectar psicológicamente al trabajador. (Congreso de Colombia, 2006)

4.2.3 Salud mental

En Colombia la Ley 1616 de 2013 define la salud mental bajo la siguiente definición:

Un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad (Congreso de Colombia, 2013).

La salud mental puede ser variada dependiendo del estado de la persona ya sea salud o enfermedad y puede ver reflejada en base al comportamiento por ejemplo, como se relaciona con otras personas, actitud y tipos de comportamiento. A pesar de que la salud mental puede verse deteriorada o afectada por razones de genética también es afectada por factores laborales a los que se exponen los trabajadores en su entorno laboral y en el ejercicio de sus tareas.

Paralelamente la Organización Mundial de la Salud OMS define el concepto de salud mental como: “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. (2020)

4.2.4 Satisfacción laboral

La definición teórica de satisfacción en el trabajo incluye componentes evaluativos o expectativas. Por ejemplo, Robbins, y Coulter (2000) definen satisfacción en el trabajo como “una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo” (p. 419), entendiendo actitud como manifestaciones de evaluación (ya sean favorables o desfavorables) acerca de objetos, personas o eventos que reflejan los sentimientos de un individuos frente a estos. Del mismo modo, Mottaz (1988) se refiere a la satisfacción en el trabajo como una respuesta afectiva como resultado de una evaluación de la situación laboral. Por último, Castro, García, Jiménez y Perriñez (2001): consideran que la satisfacción es un “sentimiento individual que, en términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que reciben (tanto extrínsecas como intrínsecas) con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización”. (Citado por Domingo & Nieto, 2010)

4.2.5 Insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Generalmente, son ciertos factores de la organización del trabajo o psicosociales (salario, falta de responsabilidades, malas relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación, inestabilidad en el empleo) los que favorecen su aparición, aunque las características individuales tienen gran influencia, porque no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera ante la misma situación. (Granda, 2006)

4.2.6 Peligro físico

De acuerdo a la afirmación de Henao en su libro *Riesgos físicos-Ruido, iluminación y temperaturas extremas*:

Los factores ambientales de naturaleza física (considerando esta como la energía que se desplaza en el medio) que cuando entren en contacto con las personas pueden tener efectos nocivos sobre la salud, dependiendo de su intensidad, exposición y concentración de los mismos”. También se puede definir como cualquier forma de energía en el medio ambiente de trabajo y que puede lesionar al trabajador expuesto (2015).

No obstante en la Guía Técnica Colombia GTC 45 elaborada por el Icontec y el Consejo Colombiano de Seguridad, se clasifican en la tabla de peligros lo siguiente: Físico (ruido, iluminación, vibración, temperaturas extremas (frio o calor), presión atmosférica, radiaciones ionizantes y radiaciones no ionizantes. (2012)

5. Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

La investigación se centra en un evento específico, el grado de insatisfacción laboral a causa de los factores laborales, cuya unidad de estudio es el personal de patrulla de vigilancia de la policía nacional. Dicha investigación surge en vista de una problemática que ha sido escasamente abordada, pero que ha tenido impactos negativos de gran relevancia; para ello se han establecido objetivos y pregunta problema; además de indagar exhaustivamente sobre las variables que rodean la situación.

Con base a la metodología de la investigación de Samperi, se determina que el alcance de la investigación es: descriptiva, pues con frecuencia la meta del investigador es describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y se manifiestan. (Basado en Sampieri, P. 92). Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno. Este alcance se fundamentó en el hecho de que aunque el evento específico de la investigación, la insatisfacción laboral a causa de factores laborales ha sido un problema ya estudiado, en este caso en cuanto a la unidad de estudio, que son el personal de la patrulla de vigilancia de la policía Nacional la información teórica y de carácter investigativo es mínima y limitada.

Los objetivos y la pregunta del problema comprenden elementos tanto cualitativos como cuantitativos, puesto que incluye el *cuan* y *cual* al buscar nombrar cuales son aquellos factores laborales que influyen en la insatisfacción laboral del personal de la patrulla de vigilancia de la Policía Nacional del municipio de Tuluá, definir el grado de insatisfacción laboral, describir los

efectos de esta problemática en la salud física y mental, observar y definir el clima organizacional de acuerdo al entorno laboral identificado.

5.2 Técnicas de recolección de datos

Para efectos de recolección de datos se aplicaran métodos mixtos. El enfoque mixto “Implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” .(Sampieri, 2014, p.532), como bien se menciona, el enfoque mixto es integrado por métodos de carácter cualitativo y cuantitativo, representado una recolección de información amplia, concreta y verídica; sin embargo el enfoque de la presente investigación tiene mayor peso en el método cualitativo. Para fines de la extracción de información se abordaron técnicas teóricas, es decir que se realizó un estudio, análisis documental y revisión de antecedentes, que permitieron conocer y contextualizar las situaciones a las que se ve expuesto el personal de la Patrulla de Vigilancia de Tuluá-Valle del Cauca. Finalmente la investigación es fundamentada a través de casos publicados por medios de comunicación nacionales; por esta razón la falta de información radica en que la Policía Nacional de Colombia una Institución estatal de fuerza pública, quienes resguardan privadamente sus procedimientos internos.

5.3 Instrumento para la recolección de datos

Para efectos de la recolección de información se hará mediante la aplicación de encuesta de satisfacción laboral que ofrece la NTP 394 con el fin de que se permitan identificar las variables relacionadas con factores laborales que puedan incidir negativamente en la salud física y mental personal uniformado de la patrulla de vigilancia de Tuluá-Valle del Cauca, dicha encuesta consta de 15 preguntas tanto intrínsecas como extrínsecas y cuenta con 7 ítems que indican el nivel de satisfacción e insatisfacción.

Teniendo en cuenta que lo que se espera conocer son aquellos factores, aquellas situaciones a las que se exponen los patrulleros y que causan en ellos insatisfacción laboral; se propone el diseño de un plan de acción, en el que se lleven a cabo actividades interactivas que amenicen la exposición a factores laborales, con las cuales se pueda reducir el grado de insatisfacción. Por ser la Policía Nacional una Institución estatal y de la fuerza pública, no es fácilmente permitido una intervención directa por parte de personal externo en las funciones y roles que cumplen los patrulleros, pero sí sería válido brindar y generar un ambiente laboral más saludable, que permitan funcionar motivadamente en los diferentes escenarios a los cuales son expuestos los patrulleros de la Policía Nacional de manera que logre reducir considerablemente el grado de insatisfacción laboral.

5.4 Técnicas y herramientas de procesamiento de los datos

Una vez obtenidos los datos mediante el método cualitativo, se empleara el método cuantitativo de manera que se logre consolidar la información de la forma más exacta posible. Una vez consolidada la información mediante gráficas estadísticas, se interpretara cada una de las ilustraciones para realizar su respectivo análisis y así concluir con la investigación. En primera instancia se desea determinar los factores laborales que influyen en la insatisfacción y por ende el grado de insatisfacción que presentan el personal de la patrulla de vigilancia de la policía nacional de Tuluá-Valle del Cauca.

5.5 Diseño

El presente trabajo tiene un enfoque descriptivo, es decir, ampliar la información mediante el abordaje de estudios previamente realizados, con el fin de realizar las especificaciones a cerca de las características y propiedades de las funciones del personal de la patrulla de vigilancia de Tuluá-Valle del Cauca y por ende aquellos factores laborales a los que se encuentran expuestos.

Por otra parte, es relevante mencionar que en este estudio se aplicaron métodos mixtos, es decir que para la recolección de datos se empleara tanto cualitativos como cuantitativos; el proceso se realizó así: en una primera etapa se recolectan y analizan datos cualitativos con el fin de explorar la situación de los uniformados en su contexto para posteriormente procesar la información de cualitativa a cuantitativa, para ellos se abordaron diversas fuentes de información teóricas y documentales y se aplicó al personal, una encuesta de satisfacción laboral y para la selección del tamaño de la muestra, en este caso es no probabilística ya que se trabajó con el total de la población, es decir que esta fue aplicada a conveniencia del estudio. Para efectos de la encuesta, este se encuentra contenida en la NTP 394, dicha encuesta consta de 15 preguntas tanto intrínsecas como extrínsecas y con 7 ítems que indican el nivel de satisfacción e insatisfacción. Las encuestas se aplicaron de manera virtual por medio de Google Formularios lo que contribuyó con el procesamiento de los datos teniendo en cuenta que dicha herramienta arroja los datos estadísticamente, a los cuales se les realizó su respectivo análisis.

6. Resultados

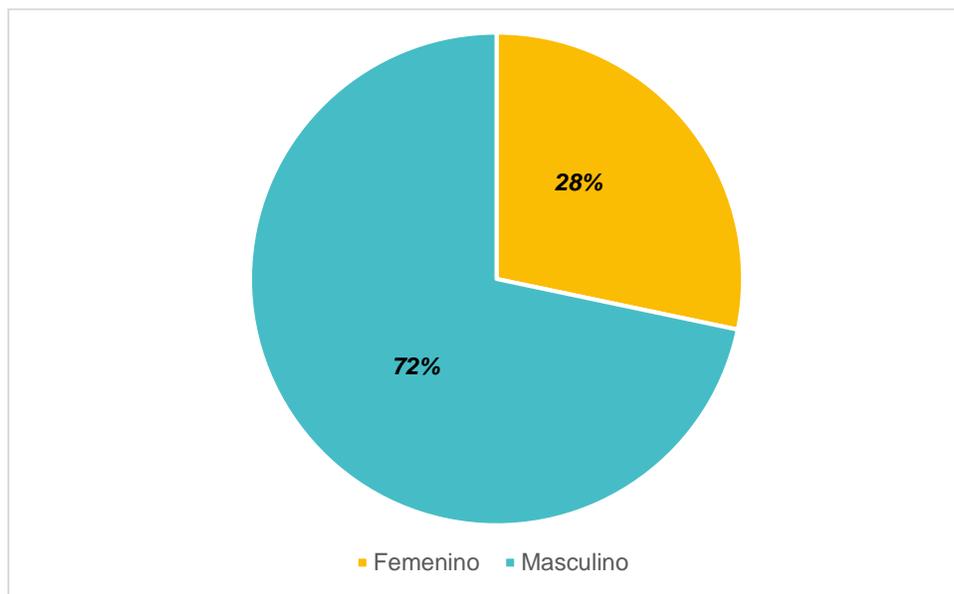
En coherencia a la aplicación de la encuesta de satisfacción laboral NTP 394 al personal de la patrulla de vigilancia de la Policía Nacional en el municipio de Tuluá, departamento del Valle Del Cauca, dicha actividad se llevó a cabo entre 10 y 13 de Octubre del año 2020, a través la plataforma Google Formularios es decir de manera virtual utilizando dispositivos digitales que permitieron optimizar tiempo, espacio y cobertura de la población a la cual iba dirigida la presente investigación; a continuación se relaciona los resultado obtenidos:

Tabla 1. Género de encuestados

Género	Cantidad	%
Femenino	15	28%
Masculino	38	72%
Total	53	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 1. Género de encuestados



(Elaboración Propia, 2020)

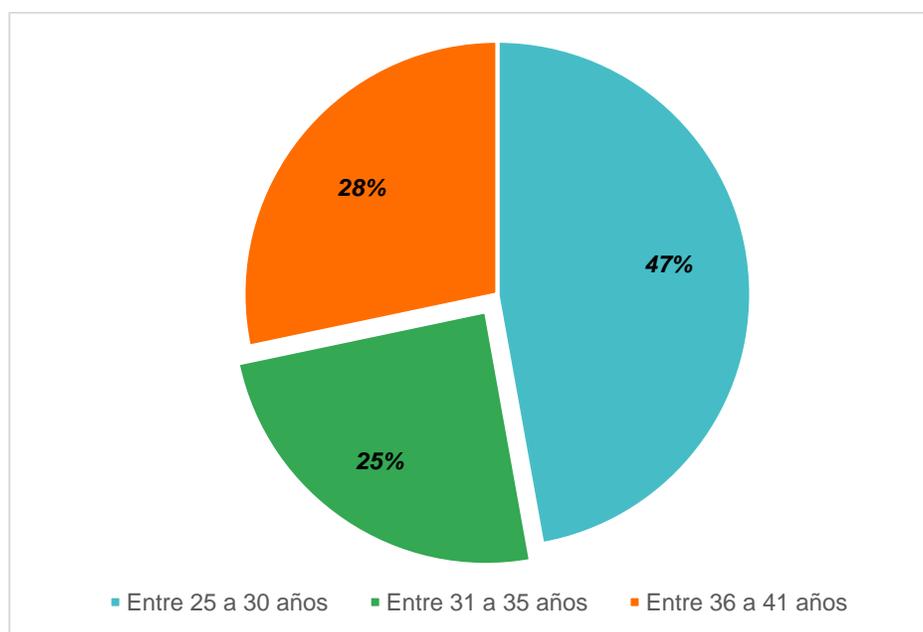
De acuerdo a la aplicación de la encuesta, el 72% de población indica que pertenece al género masculino es decir 38 hombres, por otro lado el 28% de la masa representa el género femenino, siendo así 15 mujeres, dando un total de 53 colaboradores de la patrulla de vigilancia de la ciudad de Tuluá-Valle Del Cauca

Tabla 2. Edad de encuestados

Edad	Cantidad	%
Entre 25 a 30 años	25	47%
Entre 31 a 35 años	13	25%
Entre 36 a 41 años	15	28%
Total	53	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 2. Edad de encuestados



(Elaboración Propia, 2020)

En énfasis a la gráfica y en concordancia a la encuesta de satisfacción laboral el 47% de la población se encuentra entre los 25 y 30 años, lo cual representa a 25 personas, así mismo el 25%

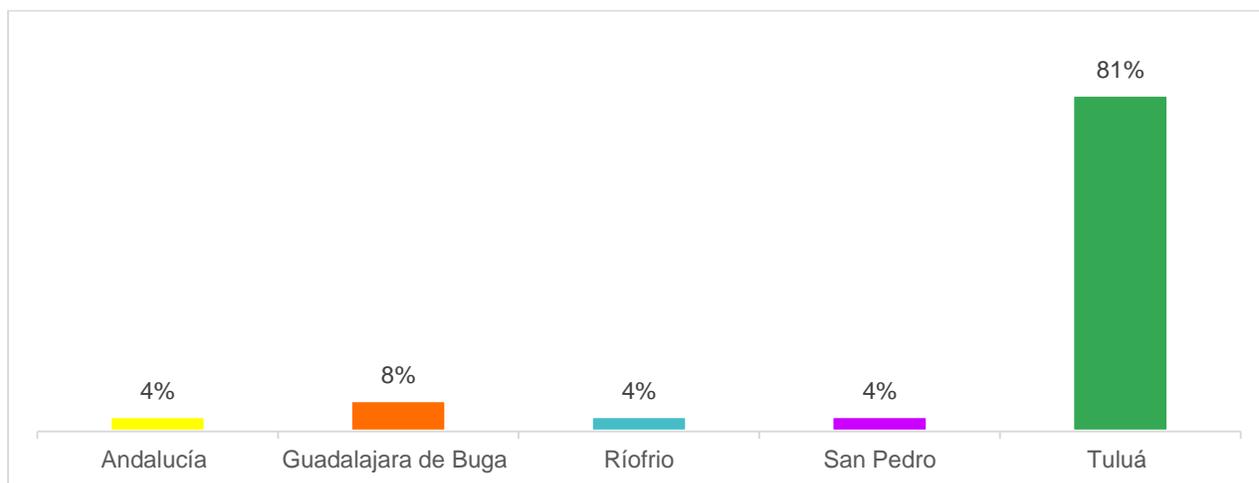
oscila entre los 31 y 35 años siendo así 13 personas; y la población restante indica un 28% lo cual representa edades entre los 36 y 41 años, dando un total de 53 individuos encuestados.

Tabla 3. Cuidad de residencia

Municipio	Cantidad	%
Andalucía	2	4%
Guadalajara de Buga	4	8%
Riofrío	2	4%
San Pedro	2	4%
Tuluá	43	81%
Total	53	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 3. Cuidad de residencia de encuestados



(Elaboración Propia, 2020)

En relación a las 53 personas encuestadas, en términos generales el 100% de los colaboradores encuestados residen en municipios del Valle Del Cauca allegados a la ciudad de Tuluá, es por esto que el 12% de la población indica vivir en los municipios de San Pedro, Andalucía y Ríofrío; en contraste a la misma el 8% reside en el Guadalajara de Buga es decir 4 individuos, y por el ultimo el 81% asegura vivir en el municipio de Tuluá lo cual representa 43 personas que residen actualmente allí.

Factores intrínsecos

De acuerdo a la interpretación y los criterios establecidos en la NTP 394, la subescala de los factores intrínsecos hace referencia al reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros; los cuales están conformados por ítems pares de los 15 que componen dicha encuesta, siendo así:

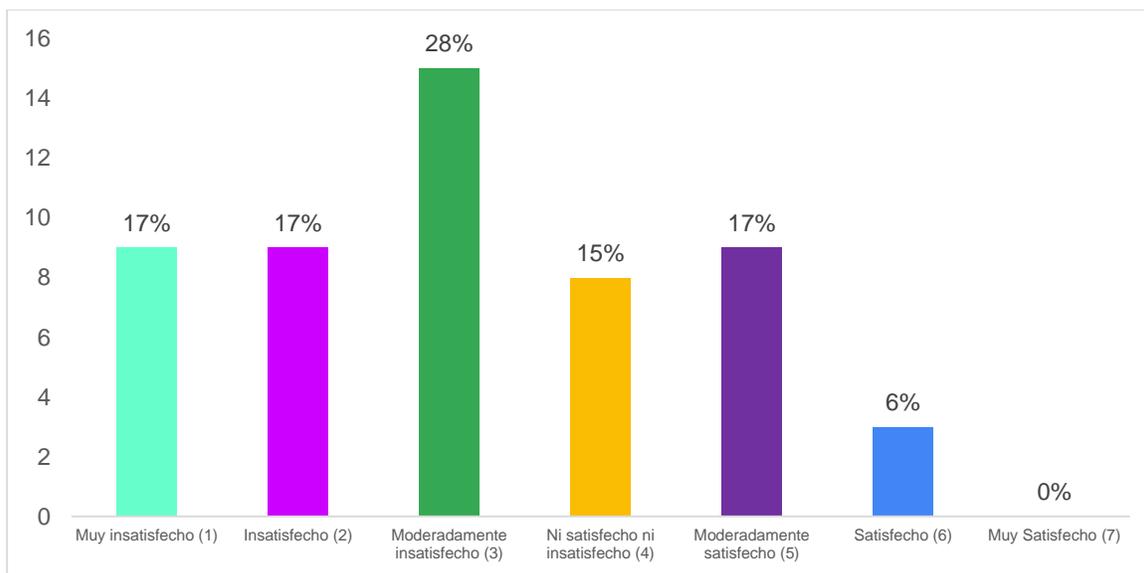
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.
6. Responsabilidad que se te ha asignado.
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades.
10. Tus posibilidades de promocionar.
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces.
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.

Tabla 4. Libertad para elegir tu propio método de trabajo

2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	N° de personas	9	9	15	8	9	3	0	53
	Porcentaje	17%	17%	28%	15%	17%	6%	0%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 4. Libertad para elegir tu propio método de trabajo



(Elaboración Propia, 2020)

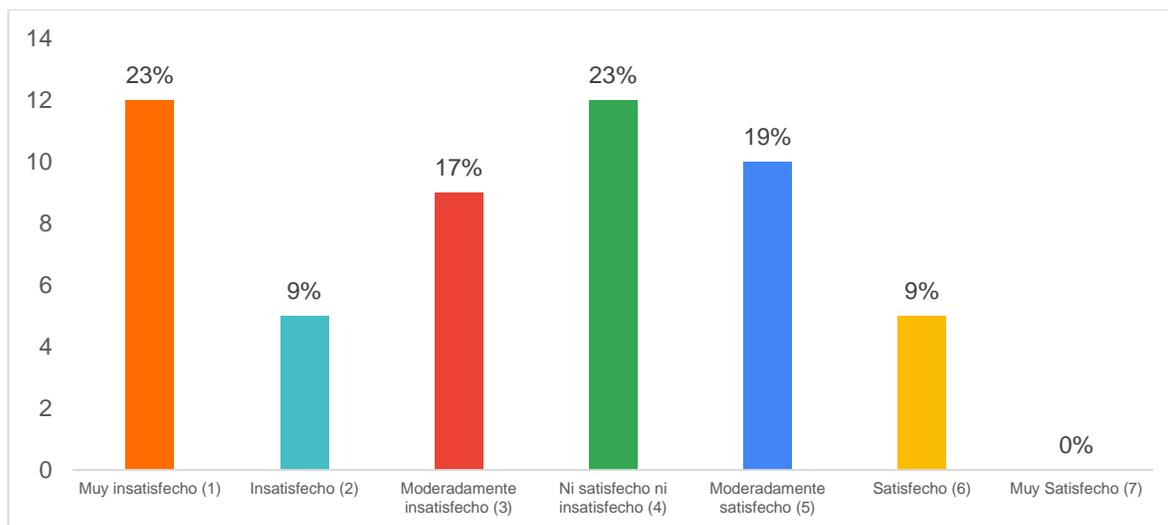
De los 53 patrulleros encuestados, 15 de ellos calificaron el ítem de libertad para elegir su propio método de trabajo moderadamente insatisfechos y esto equivalen al 28% de la población; las demás categorías están distribuidas de la siguiente manera: 9 personas se mostraron muy insatisfechos, insatisfechos y moderadamente satisfechos siendo cada uno la representación del 17% de la población, y nadie manifestó estar muy satisfecho con la libertad de elegir su propio método de trabajo.

Tabla 5. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.

4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	12	5	9	12	10	5	0	53
	Porcentaje	23%	9%	17%	23%	19%	9%	0%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 5. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.



(Elaboración Propia, 2020)

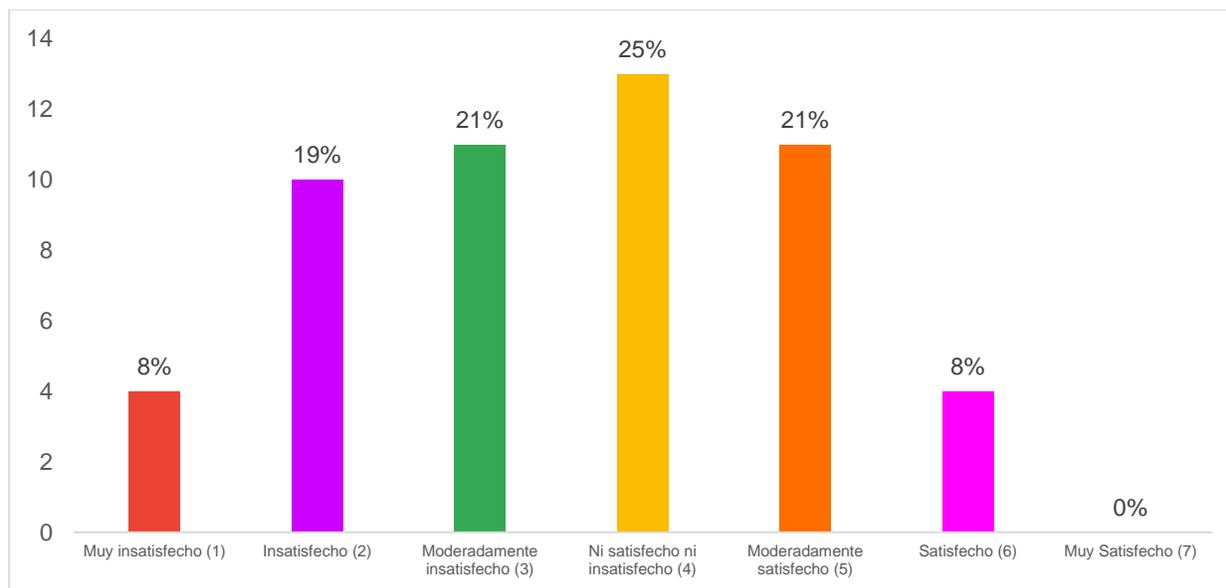
En línea de la anterior gráfica, de los 53 patrulleros de vigilancia encuestados, 12 de ellos no mostraron ni estar satisfechos ni insatisfechos por el reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho, estos equivalen a un 23% del total de la población encuestada, de igual manera 12 patrulleros el 23% de la población mostraron muy insatisfechos y nadie reporto estar muy satisfecho. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan insatisfacción por lo que también clasifica como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 6. Responsabilidad que se te ha asignado

6	Responsabilidad que se te ha asignado	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	4	10	11	13	11	4	0	53
	Porcentaje	8%	19%	21%	25%	21%	8%	0%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 6. Responsabilidad que se te ha asignado



(Elaboración Propia, 2020)

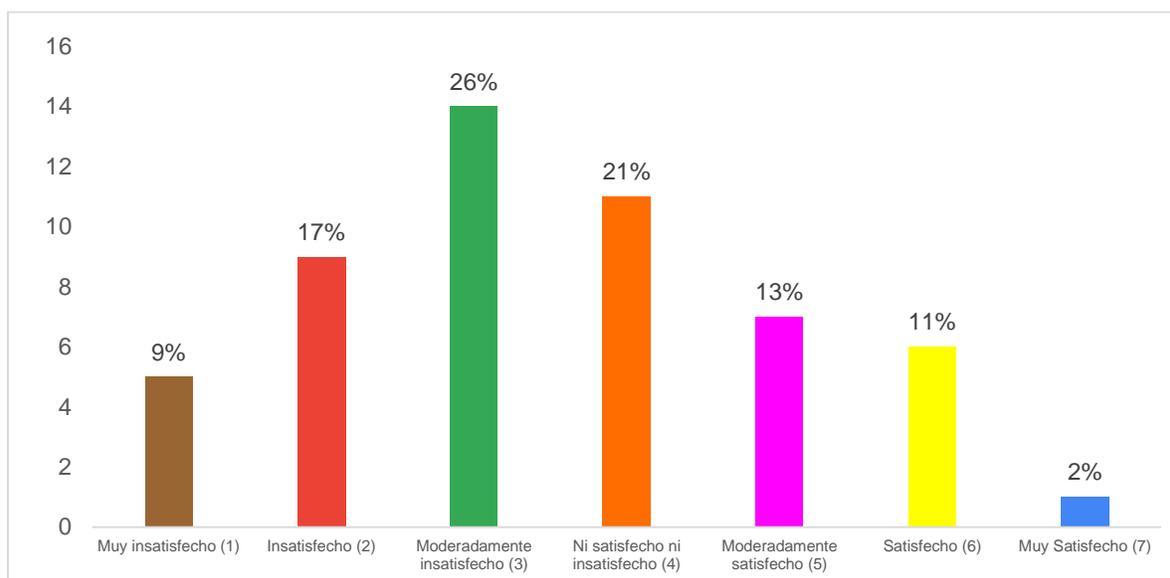
De acuerdo al total de los patrulleros de vigilancia encuestados, 13 de ellos no mostraron ni estar satisfechos ni insatisfechos con la responsabilidad que se le ha asignado, esto equivale a un 25% del total de la población encuestada, 11 patrulleros el 21% de la población se mostraron moderadamente insatisfechos y moderadamente insatisfechos, 4 el 8% calificaron como muy insatisfechos y ninguno calificó estar muy satisfecho. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan insatisfacción por lo que también clasifica como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 7. La posibilidad de utilizar tus capacidades

8	La posibilidad de utilizar tus capacidades	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	5	9	14	11	7	6	1	53
	Porcentaje	9%	17%	26%	21%	13%	11%	2%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 7. La posibilidad de utilizar tus capacidades



(Elaboración Propia, 2020)

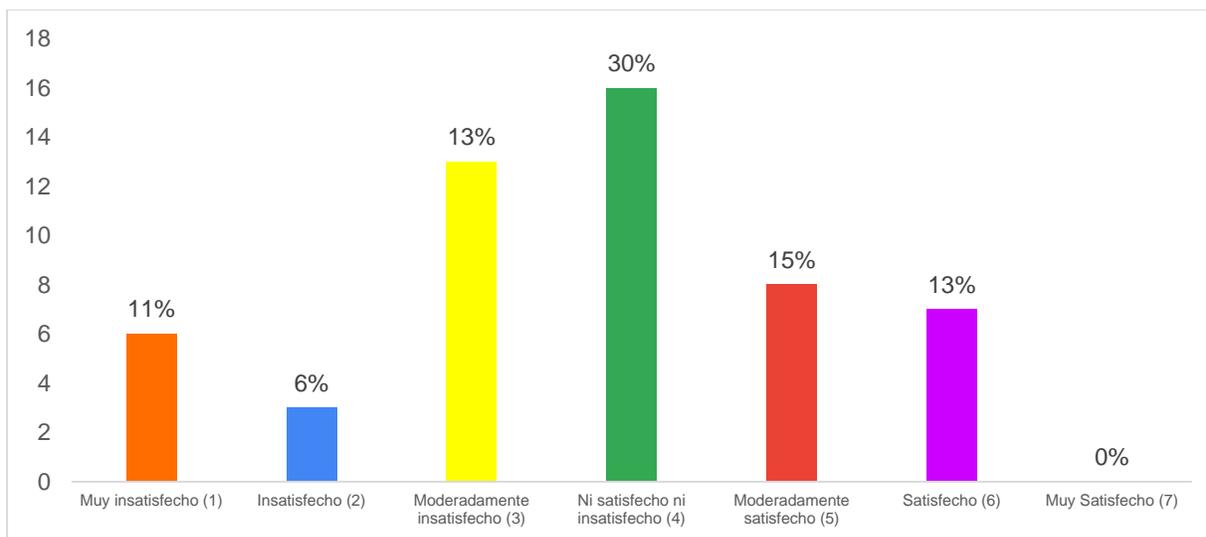
Con el respecto a la interpretación de la figura N°7, y en relación a los 53 patrulleros de vigilancia encuestados, 14 individuos indican estar moderadamente insatisfechos con la posibilidad de utilizar sus capacidades, esto constituye el 26% del total de la población encuestada, seguido de 11 patrulleros del 21% de la población mostraron no estar ni satisfechos ni insatisfechos, 5 individuos es decir el 9% califico como muy insatisfechos y solo 1 persona es decir el 2% reporto estar muy satisfecho. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan insatisfacción por lo que también clasifica como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 8. Tus posibilidades de promocionar

10	Tus posibilidades de promocionar	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	6	3	13	16	8	7	0	53
	Porcentaje	11%	6%	25%	30%	15%	13%	0%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 8. Tus posibilidades de promocionar



(Elaboración Propia, 2020)

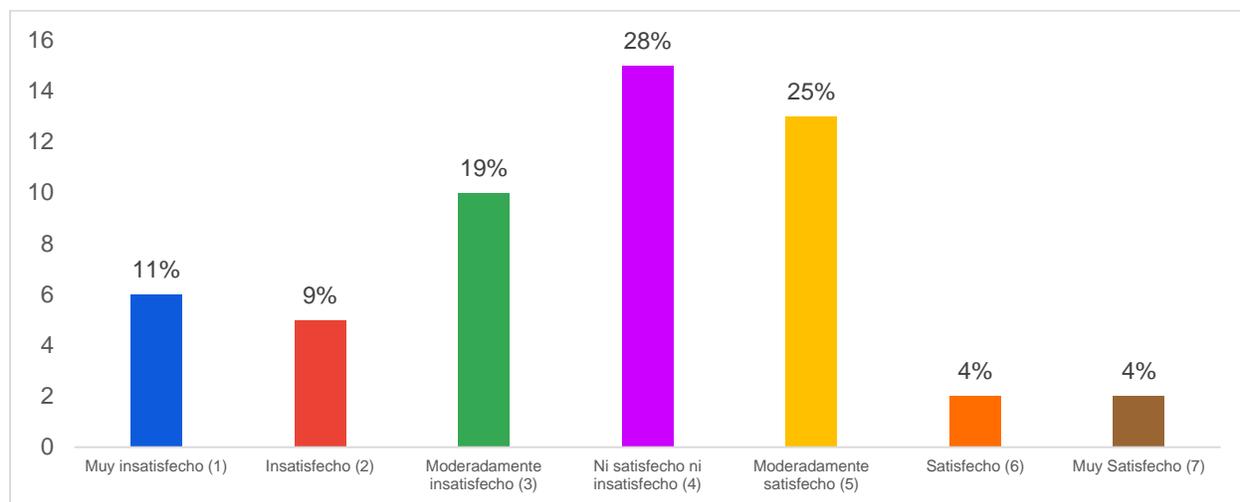
Con base a la gráfica anteriormente plasmada, 16 patrulleros de la patrulla de vigilancia no mostraron ni estar satisfechos ni insatisfechos con sus posibilidades de promocionar, estos equivalen a un 30% del total de la población encuestada, seguido de 13 patrulleros que representa el 25% de la población quienes se muestran moderadamente insatisfechos, 6 sujetos indican como muy insatisfechos, lo cual denota el 11% del volumen de la población y nadie reporto estar muy satisfechos. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan insatisfacción por lo que también clasifica como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 9. La atención que se presta a las sugerencias que haces

12	La atención que se presta a las sugerencias que haces	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	6	5	10	15	13	2	2	53
	Porcentaje	11%	9%	19%	28%	25%	4%	4%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 9. La atención que se presta a las sugerencias que haces



(Elaboración Propia, 2020)

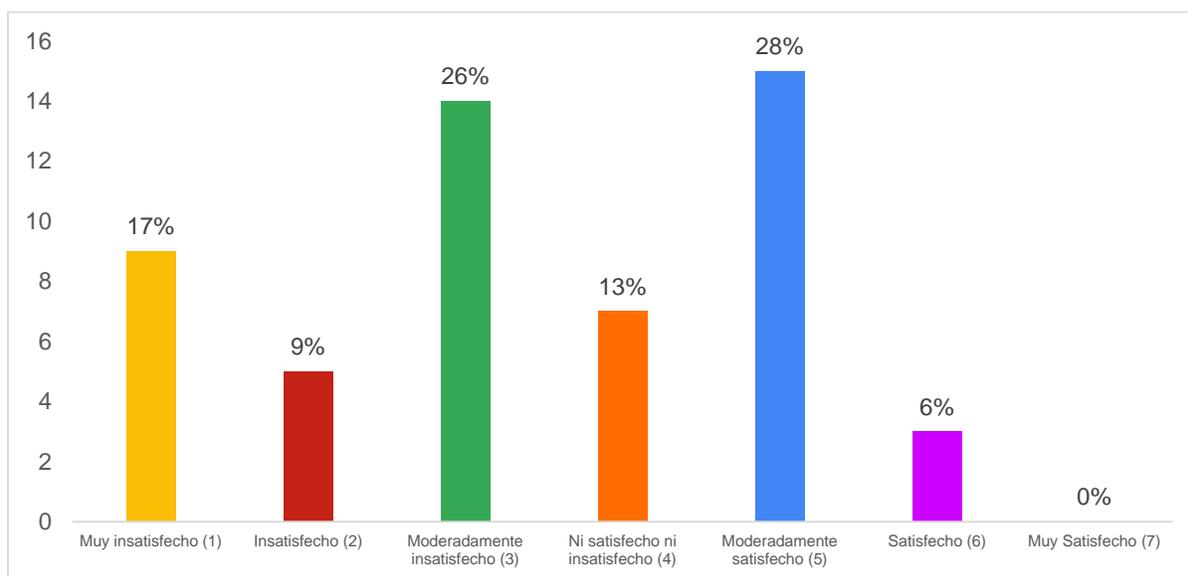
En énfasis a la gráfica anterior, 15 colaboradores de la patrulla de vigilancia mostraron ni estar satisfechos ni insatisfechos con la atención que se presta a las sugerencias que hacen, estos equivalen a un 28% del total de la población encuestada, seguido de 13 patrulleros el 25% de la población quienes se muestran moderadamente satisfechos, 6 el 11% calificaron como muy insatisfechos y solo 2 el 4% muy satisfechos. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan insatisfacción por lo que también clasifica como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 10. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo

14	Las variedades de tareas que realizas en tu trabajo	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	9	5	14	7	15	3	0	53
	Porcentaje	17%	9%	26%	13%	28%	6%	0%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 10. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo



(Elaboración Propia, 2020)

De los 53 colaboradores de la patrulla de vigilancia encuestados, 15 de ellos mostraron estar moderadamente satisfechos con la variedad de tareas que realizan en su trabajo, estos equivalen a un 28% del total de la población encuestada, seguido de 14 patrulleros el 26% de la población quienes se muestran moderadamente insatisfechos, 9 el 17% calificaron como muy insatisfechos y nadie reporto sentirse muy satisfecho. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan insatisfacción por lo que también clasifica como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 11. Satisfacción intrínseca

	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total Puntaje
Libertad para elegir tu propio método de trabajo	9	9	15	8	9	3	0	53
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	12	5	9	12	10	5	0	53
Responsabilidad que se te ha asignado	4	10	11	13	11	4	0	53
La posibilidad de utilizar tus capacidades	5	9	14	11	7	6	1	53
Tus posibilidades de promocionar	6	3	13	16	8	7	0	53
La atención que se presta a las sugerencias que haces	6	5	10	15	13	2	2	53
Las variedad de tareas que realizas en tu trabajo	9	5	14	7	15	3	0	53
Subtotal	51	92	258	328	365	180	21	1295
Total	51	46	86	82	73	30	3	371

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 11. Resultado en satisfacción intrínseca



(NTP 394,1979) Adaptada por IMSS

Con base en el método presentado en la NTP 394 para la determinación de la escala general de satisfacción extrínseca, el personal de la patrulla de vigilancia de Tuluá-Valle Del Cauca que consta de 53 encuestados se logra establecer que se encuentran dentro del rango de insatisfacción intrínseca.

Factores Extrínsecos

De acuerdo a la interpretación y los criterios establecidos en la NTP 394, la subes cala de los factores extrínsecos hace referencia aquellos factores propios de las tareas del trabajo; los cuales están conformados por ítems impares de los 15 que componen dicha encuesta, siendo así:

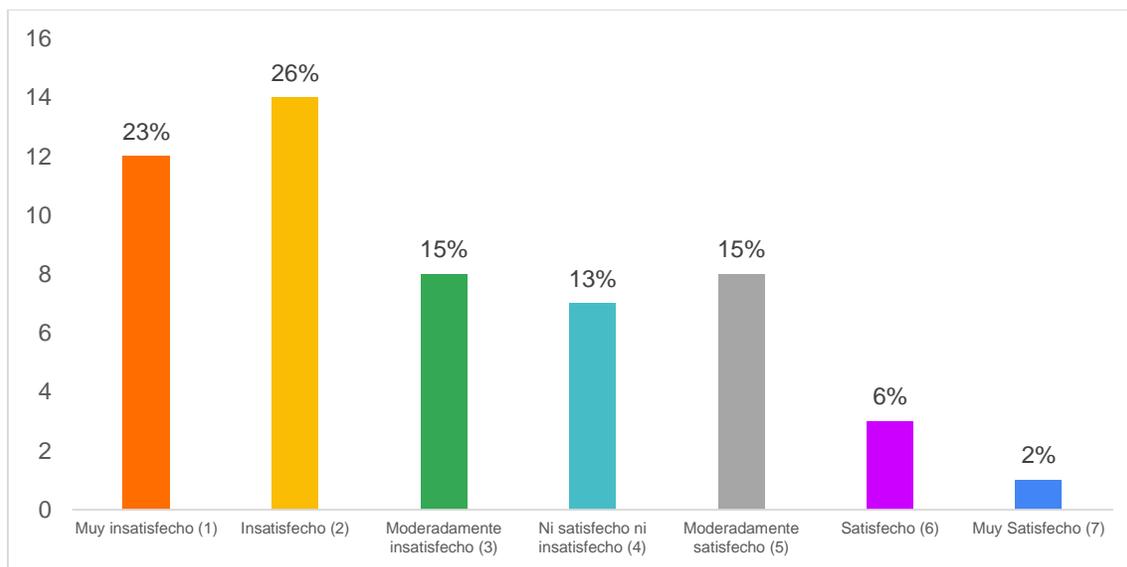
1. Condiciones físicas del trabajo.
3. Tus compañeros de trabajo.
5. Tu superior inmediato.
7. Tu salario.
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu institución
11. El modo en que tu institución está gestionada
13. Tu horario de trabajo.
15. Tu estabilidad en el empleo.

Tabla 12. Las condiciones físicas del trabajo

I	Condiciones físicas del trabajo	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	12	14	8	7	8	3	1	53
	Porcentaje	23%	26%	15%	13%	15%	6%	2%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 12. Condiciones físicas del trabajo



(Elaboración Propia, 2020)

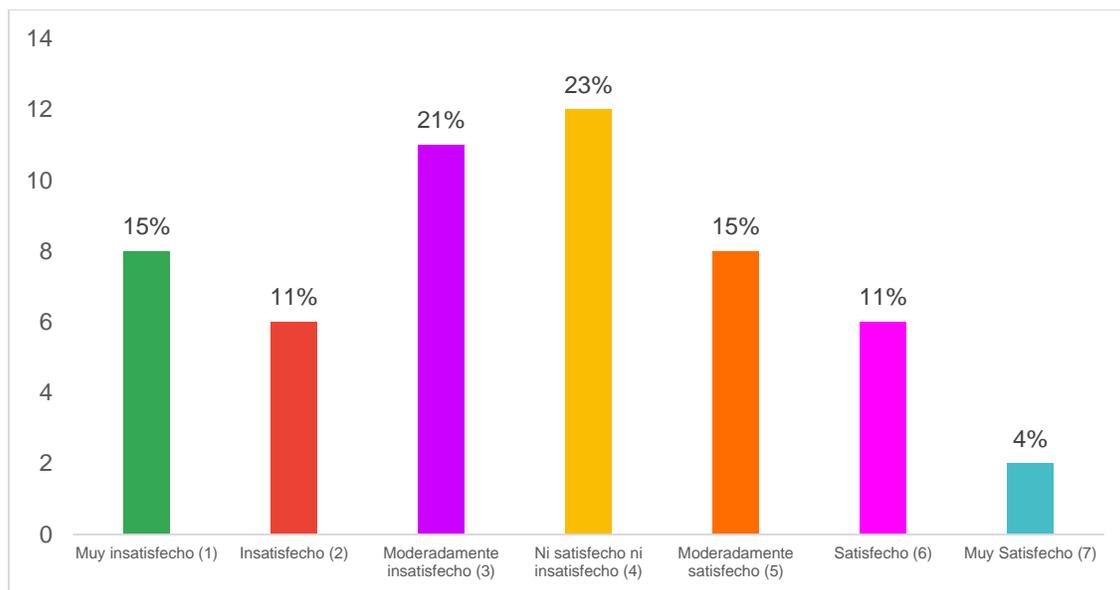
Partiendo de los 53 patrulleros encuestados, 14 de ellos manifestaron estar insatisfechos con las condiciones físicas del trabajo, estos equivalen a un 26% del total de la población encuestada y el porcentaje más alto en este ítem por lo que representa un factor laboral que influye en la generación de insatisfacción laboral. Por otra parte, tan solo 1 patrullero, es decir el 2% manifestó estar satisfecho con las condiciones físicas del trabajo.

Tabla 13. Tus compañeros de trabajo

3	Tus compañeros de trabajo	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	8	6	11	12	8	6	2	53
	Porcentaje	15%	11%	21%	23%	15%	11%	4%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 13. Tus compañeros de trabajo



(Elaboración Propia, 2020)

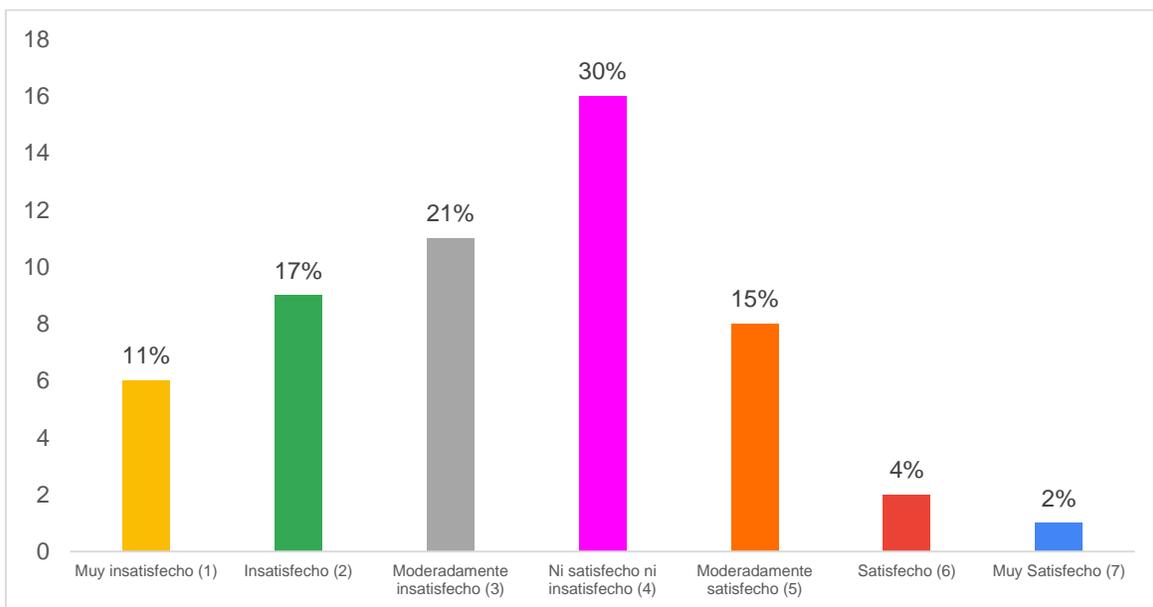
En línea de lo anterior 12 de los patrulleros encuestados no mostraron ni estar satisfechos ni insatisfechos con sus compañeros de trabajo, estos equivalen a un 23% del total de la población encuestada, seguido de 11 patrulleros el 21% de la población quienes se muestran moderadamente insatisfechos y tan solo 2 es decir el 4% muestran estar muy satisfechos con los compañeros de trabajo. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan insatisfacción por lo que también clasifica como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 14. Tu superior inmediato

5	Tu superior inmediato	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	6	9	11	16	8	2	1	53
	Porcentaje	11%	17%	21%	30%	15%	4%	2%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 14. Tu superior inmediato



(Elaboración Propia, 2020)

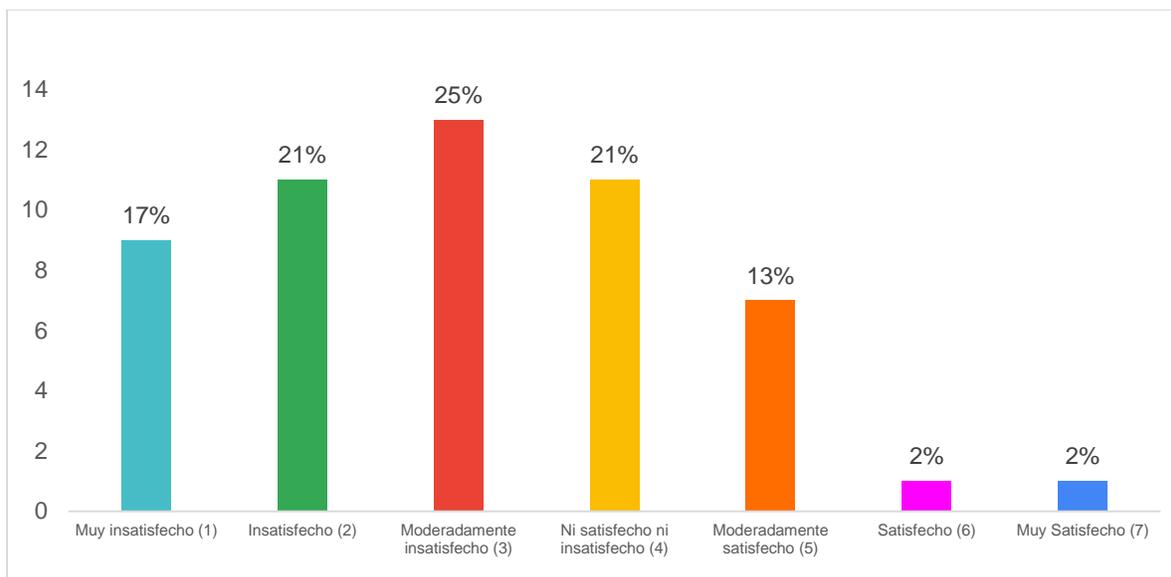
Teniendo en cuenta el total de población, 16 de ellos no mostraron ni estar satisfechos ni insatisfechos con su superior inmediato, estos equivalen a un 30% del total de la población encuestada, seguido de 11 patrulleros el 21% de la población quienes se muestran moderadamente insatisfechos y tan solo 1 es decir el 2% muestra estar muy satisfecho con su superior inmediato. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan insatisfacción por lo que también clasifica como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 15. Tu salario

7	Tu salario	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	9	11	13	11	7	1	1	53
	Porcentaje	17%	21%	25%	21%	13%	2%	2%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 15. Tu salario



(Elaboración Propia, 2020)

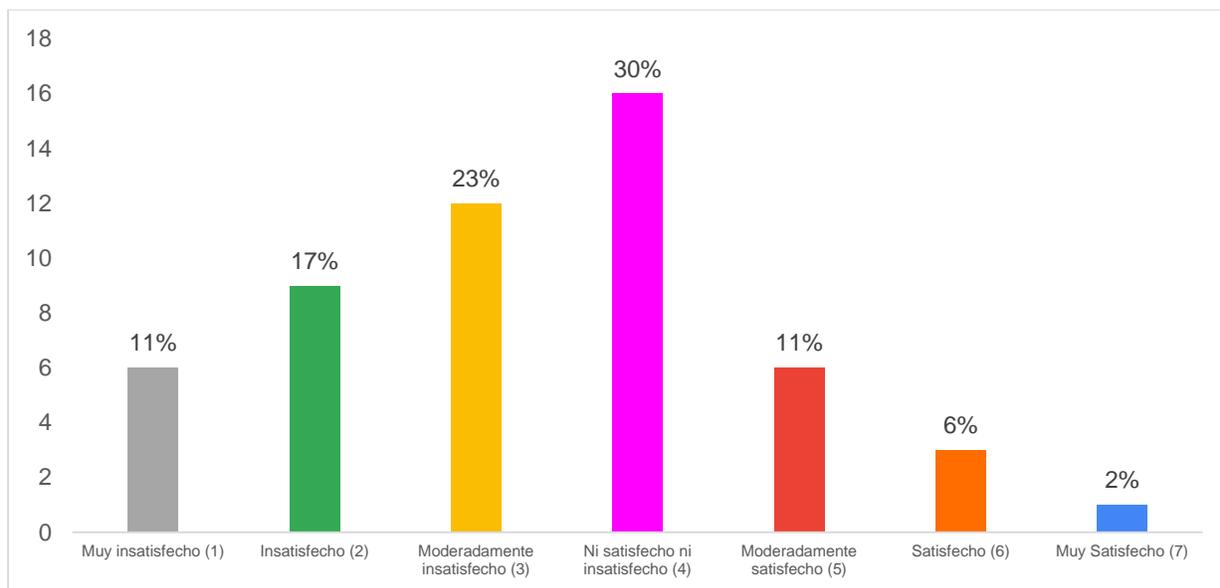
De acuerdo a la figura N° 15, trece (13) de los patrulleros encuestados se mostraron moderadamente insatisfechos con su salario, estos equivalen a un 25% del total de la población encuestada, seguido de 11 patrulleros el 21% de la población quienes se muestran moderadamente insatisfechos y tan solo 1 es decir el 2% muestra estar muy satisfecho con su salario. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan insatisfacción por lo que también clasifica como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 16. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu institución

9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu institución	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	N° de personas	6	9	12	16	6	3	1	53
	Porcentaje	11%	17%	23%	30%	11%	6%	2%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 16. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu institución



(Elaboración Propia, 2020)

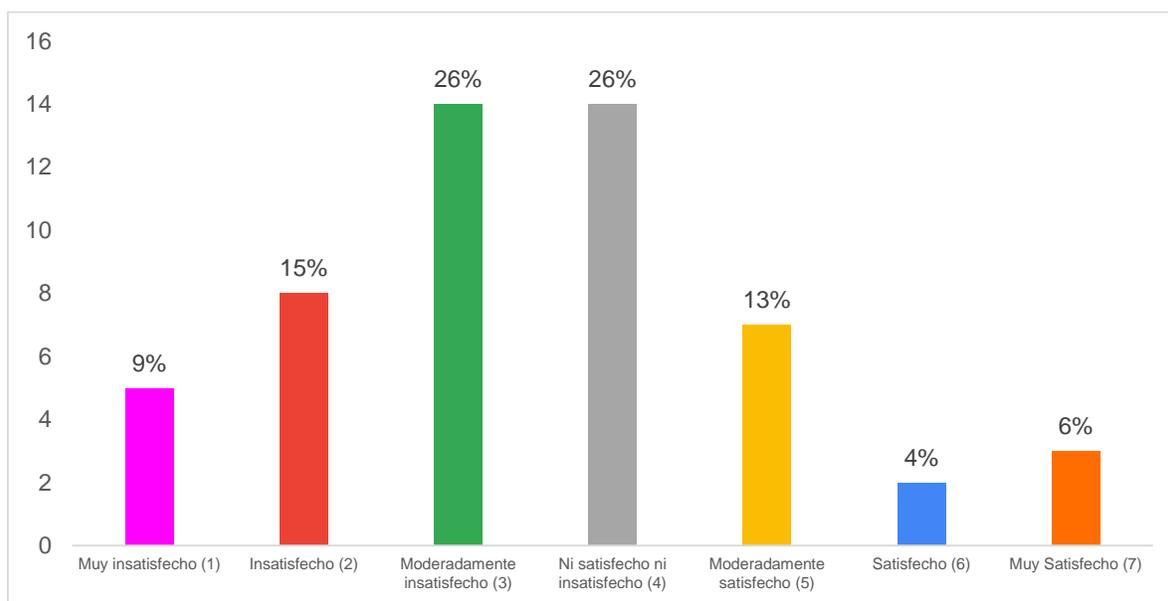
La gráfica nos muestra que 16 patrulleros mostraron ni estar satisfechos ni insatisfechos con las relaciones entre dirección y trabajadores en la institución, estos equivalen a un 30% del total de la población encuestada, seguido de 12 patrulleros el 23% de la población quienes se muestran moderadamente insatisfechos y tan solo 1 es decir el 2% muestra estar muy satisfecho con las relaciones entre dirección y trabajadores en la institución inmediato. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan insatisfacción por lo que también clasifica como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 17. El modo en que tu institución está gestionada

II	El modo en que tu institución está gestionada	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	5	8	14	14	7	2	3	53
	Porcentaje	9%	15%	26%	26%	13%	4%	6%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 17. El modo en que tu institución está gestionada



(Elaboración Propia, 2020)

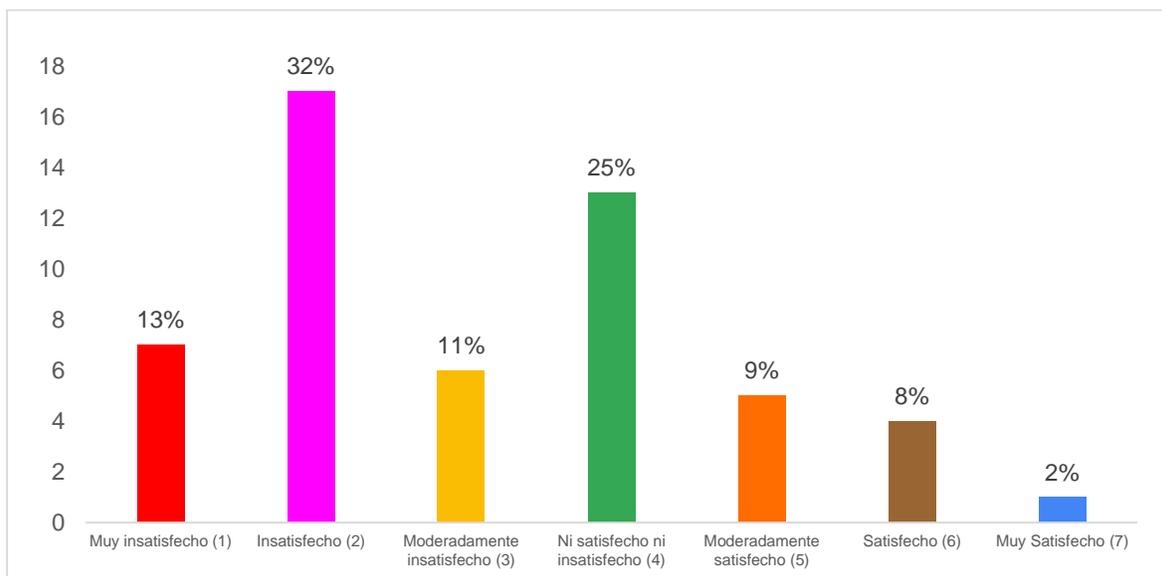
De los 53 patrulleros de vigilancia encuestados 14 de ellos no mostraron ni estar satisfechos ni insatisfechos con el modo en que su institución está gestionada, estos equivalen a un 26% del total de la población encuestada, pero también se presentó la misma población que en cambio se muestra moderadamente insatisfecho, y tan solo 3 es decir el 6% muestra estar muy satisfecho con el modo en que su institución está gestionada. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan insatisfacción por lo que también clasifica como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 18. Tu horario de trabajo

13	Tu horario de trabajo	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	7	17	6	13	5	4	1	53
	Porcentaje	13%	32%	11%	25%	9%	8%	2%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 18. Tu horario de trabajo



(Elaboración Propia, 2020)

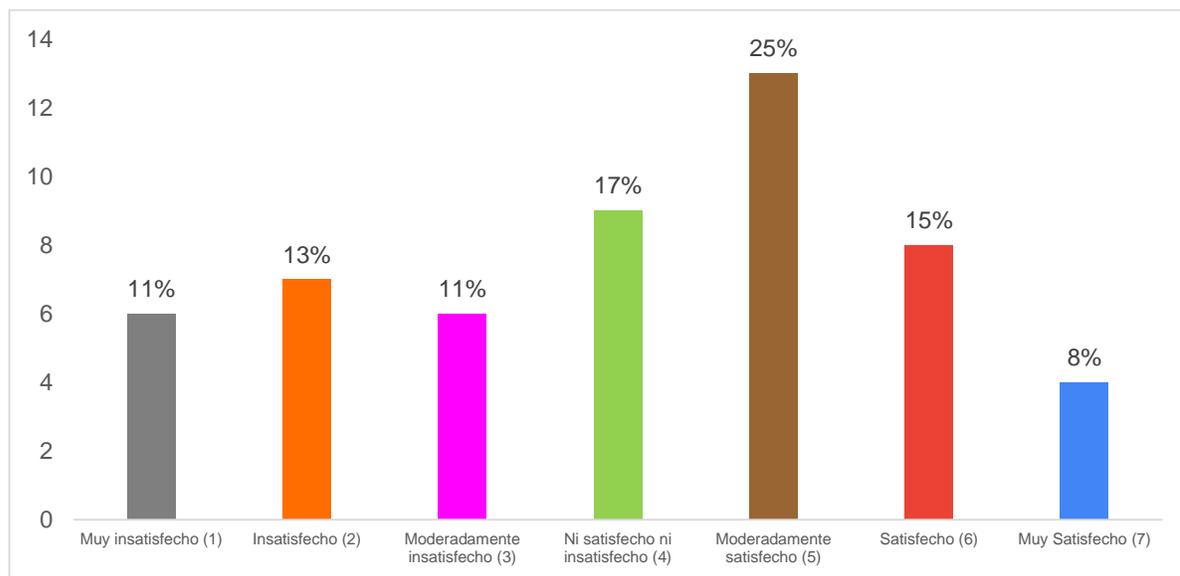
Como se ven los resultados en la gráfica se puede afirmar que 17 de patrulleros manifestaron estar insatisfechos con su horario de trabajo, estos equivalen a un 32% del total de la población encuestada, seguido de 13 patrulleros, el 25% de la población quienes se mostraron ni satisfacción ni insatisfacción frente a este ítem y tan solo 1 es decir el 2% mostraron estar muy satisfecho con su horario de trabajo. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan insatisfacción por lo que también clasifica como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 19. Tu estabilidad en el empleo

15	Tu estabilidad en el empleo	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total de respuestas
	Nº de personas	6	7	6	9	13	8	4	53
	Porcentaje	11%	13%	11%	17%	25%	15%	8%	100%

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 19. Tu estabilidad en el empleo



(Elaboración Propia, 2020)

Como se puede evidenciar en la figura 19, 13 personas manifestaron estar satisfechos con su estabilidad en el empleo, estos equivalen a un 25% del total de la población encuestada, seguido de 8 patrulleros, el 15% de la población quienes se mostraron satisfechos frente a este ítem y tan 6 calificaron este ítem como muy insatisfechos, es decir el 11%. Este ítem contiene mayores calificaciones en las categorías que representan satisfacción por lo que no clasificaría como un factor laboral que influye en la aparición de insatisfacción laboral.

Tabla 20. Satisfacción extrínseca

	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Moderadamente insatisfecho (3)	Ni satisfecho ni insatisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (5)	Satisfecho (6)	Muy Satisfecho (7)	Total Puntaje
Condiciones físicas del trabajo	12	14	8	7	8	3	1	53
Tus compañeros de trabajo	8	6	11	12	8	6	2	53
Tu superior inmediato	6	9	11	16	8	2	1	53
Tu salario	9	11	13	11	7	1	1	53
Relaciones entre dirección y trabajadores en tu institución	6	9	12	16	6	3	1	53
El modo en que tu institución está gestionada	5	8	14	14	7	2	3	53
Tu horario de trabajo	7	17	6	13	5	4	1	53
Tu estabilidad en el empleo	6	7	6	9	13	8	4	53
Subtotal	59	162	243	392	310	174	98	1438
Total	59	81	81	98	62	29	14	424

(Elaboración Propia, 2020)

Figura 20. Resultado en satisfacción extrínseca



(NTP 394,1979) Adaptada por IMSS

Con base en el método presentado en la NTP 394 para la determinación de la escala general de satisfacción extrínseca, el personal de la patrulla de vigilancia de Tuluá-Valle Del Cauca que consta de 53 encuestados se logró establecer que se encuentran dentro del rango de insatisfacción extrínseca.

6.1 Resultados de factores asociados a la insatisfacción laboral

Los resultados arrojados en la aplicación de la encuesta NTP 394 al personal de patrulla de vigilancia mostraron que en los factores intrínsecos el ítem muy insatisfecho obtuvo 51 puntos, ni satisfecho ni insatisfecho con 82 puntos, y muy satisfecho con 3 puntos y dando como resultado puntaje total de 371, deduciendo así que el personal se encuentra muy insatisfecho frente a lo intrínseco. En cuanto los factores extrínsecos, el ítem muy insatisfecho obtuvo 59 puntos, ni satisfecho ni insatisfecho con 98 puntos, y muy satisfecho con 14 puntos y un puntaje total de 424; este último indica que los factores extrínsecos también representan un alto nivel de insatisfacción. Así mismo el factor extrínseco representa un puntaje mayor en los ítems muy insatisfecho, insatisfecho y moderadamente insatisfecho en comparación con el intrínseco, es decir que las condiciones físicas del trabajo, los compañeros de trabajo, superior inmediato, salario, las relaciones entre dirección y trabajadores de la Institución, el modo en que la Institución está gestionada, y el horario de trabajo son factores laborales que inciden en la insatisfacción del personal de la patrulla de vigilancia de la Tuluá-Valle del Cauca.

7. Presupuesto

Tabla 21. Recursos necesarios

Recurso	Descripción	Cantidad	Presupuesto (\$)
Papelería	Materiales de papelería, fotocopias a color empleadas para la entrega de la carta de solicitud de permiso, datos de contacto y encuesta a aplicar	6	3.000
Transporte (Gasolina)	Transporte de uno de los investigadores, desde Andalucía hasta Tuluá y viceversa, esta actividad se realizó en cuatro ocasiones con el fin de realizar las entregas de las cartas, y coordinar la aplicación de encuestas.	4 viajes de ida y 4 de regreso	20.000

(Elaboración Propia, 2020)

8. Conclusiones

- Según fuentes documentales e informativas de comunicación, el personal de la Policía Nacional de Colombia se ha visto envuelto en diversos casos en donde las circunstancias han causado lamentables casos que afectaron la integridad física y mental de funcionarios de la fuerza pública producto de las condiciones laborales.
- El personal de la patrulla de vigilancia de Tuluá, del departamento de Valle del Cauca, está conformado por 53 colaboradores que prestan servicios de protección y conservación de la calma ciudadana, por lo cual, en el ejercicio de sus funciones se encuentran expuestos a múltiples factores laborales que influyen en la competitividad laboral, percepción de satisfacción laboral y en la salud integral del mismo; para ello se llevó a cabo la aplicación de la encuesta NTP 394 que permitió determinar los aspectos de carácter intrínseco y extrínseco del total de la población en mención, en la cual el evaluado indica el grado de satisfacción e insatisfacción laboral asociados a situaciones que comprenden el contexto del medio ambiente de las actividades laborales. Consistiendo de la siguiente manera: Muy insatisfecho (1), insatisfecho (2), moderadamente insatisfecho (3), ni satisfecho ni insatisfecho (4), moderadamente satisfecho (5), satisfecho (6) y muy insatisfecho (7); siendo el numeral uno (1) como la representación de insatisfacción aplicable en cualquiera de los 15 Items; por otro lado el numeral siete (7) indica el grado de satisfacción laboral muy favorable con respecto al aspecto abordado.
- En línea de lo anterior, es preciso mencionar que los factores intrínsecos y extrínsecos que interactúan en el personal de la patrulla de vigilancia de Tuluá-Valle del Cauca, genera una insatisfacción mayoritaria entre ambos factores laborales, esto puede ser el resultado de los factores intrínsecos los cuales mostraron que el ítem muy insatisfecho obtuvo 51 puntos, ni satisfecho ni insatisfecho 82 puntos, y muy satisfecho 3 puntos y un puntaje total de 371 deduciendo así que el

personal se encuentra muy insatisfecho frente a lo intrínseco; y los factores extrínsecos mostraron que el ítem muy insatisfecho obtuvo 59 puntos, ni satisfecho ni insatisfecho 98 puntos, y muy satisfecho 14 puntos y un puntaje total de 424; en si ambos factores representan altos niveles de insatisfacción, sin embargo los factores extrínsecos reportaron puntajes más altos en los niveles de insatisfacción por lo que son estos quienes generan mayor insatisfacción en el personal de la patrulla de vigilancia de Tuluá-Valle Del Cauca.

- La presente encuesta NTP 394 de Satisfacción Laboral se aplicó de manera virtual debido a la contingencia por la que estamos pasando a nivel mundial a causa del SARS CoV-2; dicha encuesta fue realizada mediante un instrumento virtual de *Google Formularios*. La encuesta fue aplicada a 53 Patrulleros de Vigilancia de la Policía Nacional de Tuluá-Valle Del Cauca de los cuales 15 eran de género femenino quienes representan el 28% de la población y 38 de género masculino quienes hacen parte del 72% de la población.
- De acuerdo al Ítem (1) “Condiciones físicas del trabajo”, lo cual hace referencia a la exposición a ruido y discomfort térmico; por ende es de resaltar que de los 53 patrulleros encuestados, 14 de ellos manifestaron estar insatisfechos con las condiciones físicas del trabajo, estos equivalen a un 26% del total de la población encuestada y el porcentaje más alto en este ítem por lo que representa un factor laboral que influye en la generación de insatisfacción laboral. Por otra parte, tan solo 1 patrullero, es decir el 2% manifestó estar satisfecho con las condiciones físicas del trabajo.

9. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados de la investigación se ofrecen las siguientes recomendaciones en pro del bienestar físico y mental del personal policial. Es importante aclarar que la Policía Nacional de Colombia es una Institución estatal la cual está gestionada de una manera diferente a cualquier organización o empresa Colombiana, de manera que emitimos las siguientes recomendaciones de la forma más responsable y respetuosa posible ya que los uniformados hacen parte de la población trabajadora y por lo tanto también requiere laborar bajo condiciones que represente su seguridad física y mental.

En una primera instancia debe realizarse una revisión de cómo se está manejando la gestión organizacional en la Institución para conocer o identificar las falencias y/o fortalezas para así poder re direccionar las oportunidades de mejoras en permitan dar resultados positivos con respecto al

En segunda instancia debe haber un buen control y gestión desde el área Seguridad y Salud en el Trabajo SST desde la gestión realizada por parte del área de SST departamental para que el distrito haga parte de las actividades realizadas en pro del bienestar de los uniformados, promoviendo campañas de autocuidado, trabajo en equipo, cuidado de la salud física y mental; además de gestionar mejoras en el acondicionamiento de las áreas, puestos de trabajo e instalaciones en general de la estación de policía, de tal manera que los uniformados se podrán sentir cómodos con sus condiciones de trabajo y apoyados por altos amando y toda la administración en general de la Institución Policial. Como tercer punto se recomienda crear espacios de esparcimiento familiar, social, recreativo y demás actividades que favorezcan el estado emocional de los patrulleros y sientan que son valorados por su labor y trabajo bien realizado.

10. Referencias Bibliográficas

- BBC News. (27 de Enero de 2018). 7 agentes muertos y decenas de heridos en 3 ataques contra La policía en menos de 24 horas. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-42848676>
- Blu Radio. (08 de Junio de 2018). Patrullera denuncia acoso laboral y sexual por parte de un Coronel de la Policía. [Radio Digital]. Recuperado de <https://www.bluradio.com/bogota/patrullera-denuncia-acoso-laboral-y-sexual-por-parte-de-un-coronel-de-la-policia-180826-ie435>
- Colombia, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Decreto 1607 de 2002: Por el cual se Modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones. Diario oficial 44892 (31 de Julio de 2002). Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5536>
- Colombia, Gobierno Nacional. Ley 1010 del 2006: Por medio de la cual se adoptan medidas Para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Diario Oficial 46160. (23 de Enero de 2006). Recuperado de <https://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843>
- Colombia, Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008: Por la cual se Establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Diario Oficial 47059. (17 de Julio de 2008). Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Colombia, Gobierno Nacional. Ley 1616 de 2013: Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. (21 de Enero de 2013). Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud*

Pública; 2(1): 80-84. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677229>

- Dimas, D. (15 de Enero de 2019). El suicidio policial. *Las 2 orillas*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.las2orillas.co/el-suicidio-policial/>
- Domingo, B. Nieto, F. (2010). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado *Universidad de Almería*. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1>
- El Espectador. (15 de Septiembre de 2014). ¿Red de prostitución homosexual en la Policía Nacional? Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/judicial/red-de-prostitucion-homosexual-policia-nacional-articulo-471109>
- El Espectador. (17 de Febrero de 2016). Un texto para comprender qué es la 'Comunidad del Anillo'. Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/judicial/un-texto-comprender-comunidad-del-anillo-articulo-617228>
- El Tiempo. (01 de Mayo de 2018). Uno de cada cuatro colombianos quiere cambiar de Trabajo. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>
- Granda, E. (2006). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. P.118, Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5405/4641>
- Guerrero, S. (15 de Septiembre de 2017). Investigan muerte de patrullera en La Guajira. *El Heraldo*. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/judicial/investigan-muerte-de-patrullera-en-la-guajira-403119>
- Guía Técnica Colombia GTC 45. (2012). Guía para la identificación de los peligros y la Valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. [Archivo PDF]. Recuperado de http://132.255.23.82/sipnvo/normatividad/GTC_45_DE_2012.pdf
- Gutiérrez, A, y Vilorio, J. Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica uninite*, vol. 30, 10-11. (2014). Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/6411/5577>
- Henao, F. (2015). *Riesgos físicos-Ruido, iluminación y temperaturas extremas*. Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia
- Lombana Castillo, A. (2009). Factores determinantes en la salud mental del uniformado

Activo de la Policía Nacional de Colombia. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 1(1), 57-66. <https://doi.org/10.22335/rfct.v1i1.31>

- Nicuesa, M. (2015). Definición de Insatisfacción. [Página Web]. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php>
- Organización Mundial de la Salud OMS. (2020). Salud mental. [Sitio Web]. Recuperado de https://www.who.int/topics/mental_health/es/
- Perdomo, M. (2010). Lesiones en accidente de tránsito. Un solo evento con incalculables Consecuencias. *Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses*. P. 255. Recuperado de <https://www.medicinalegal.gov.co/documents/20143/49508/Accidentes+De+Transito.pdf>
- Policía Nacional de Colombia. (05 de Agosto de 2020). Cifras de personal-Dirección de talento Humano. [Sitio Web]. Recuperado de <https://www.policia.gov.co/talento-humano/estadistica-personal/cifras>
- Radio Nacional de Colombia. (14 de Junio de 2018).Cómo está Colombia en cifras de Suicidios? [Radio Digital]. Recuperado de <https://www.radionacional.co/noticia/asivamos-salud/colombia-cifras-de-suicidio>
- Radio Nacional de Colombia. (29 de Mayo de 2020). Atentado con granada en Cali dejó Cuatro policías heridos. [Radio Digital]. Recuperado de <https://www.radionacional.co/noticia/actualidad/atentado-cali-granada-policia-nacional>
- Ramírez, A & Domínguez, E. (2011). El ruido vehicular urbano: problemática agobiante de Los países en vías de desarrollo. *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 35(137), 509-530. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0370-39082011000400009&lng=en&tlng=es>.
- Ruiz, M & Correa, E. (2009). Confort térmico en espacios abiertos. Comparación de Modelos y su aplicabilidad en ciudades de zonas áridas. Vol. 13. ISSN 0329-5184. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/323097387.pdf>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. México D.F

11. Anexos

Anexo1. Carta de solicitud de permiso



Tuluá, Septiembre 02 del 2020

POLICIA NACIONAL

Mayor
Héctor Fabio Toro Zapata
Tuluá, Valle del Cauca

Asunto: Solicitud de permiso de aplicación de encuesta para trabajo de grado.

Cordial Saludo

Yo Luis Carlos Lasso Huertas identificado con cedula de ciudadanía 1.116.282.214, y Luz Yaneth Ospina Rojas identificada con cedula de ciudadanía 1.112.106.187; estudiantes universitarios de decimo (10) semestre del programa de Administración en Salud Ocupacional de la Corporación Universitaria Minuto de Dios-Sede Buga. Nos dirigimos a usted con el objetivo de solicitarle encarecidamente la autorización para desarrollar en campo, la aplicación de encuesta al personal de la patrulla de vigilancia de la ciudad de Tuluá, dicha actividad es el resultado del trabajo de grado que venimos realizando de manera investigativa acerca de los **Factores laborales que influyen en la insatisfacción laboral en el personal de patrulla de vigilancia de la Policía Nacional de Tuluá-Colombia en el 2020.**

De acuerdo a lo anterior, cabe aclarar que el trabajo es netamente investigativo, realizado como opción de grado, del cual se guardara total confidencialidad y reserva de la información obtenida.

De antemano muchas gracias por su atención prestada

Quedamos atentos ante cualquier novedad y/o repuesta.

Atentamente

Luis Carlos Lasso Huertas
Luis Carlos Lasso Huertas
C.C 1.116.282.214

Luz Yaneth Ospina Rojas
Luz Yaneth Ospina Rojas
C.C 1.112.106.187

Anexo 2. Encuesta de satisfacción laboral NTP 394

Indique el grado de satisfacción e insatisfacción para cada una de las variables descritas a continuación:

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Condiciones físicas del trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Libertad para elegir tu propio método de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Tus compañeros de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Tu superior inmediato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(NTP 394: Satisfacción Laboral-Escala general de satisfacción)

6.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Responsabilidad que se te ha asignado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Tu salario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
La posibilidad de utilizar tus capacidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Relaciones entre dirección y trabajadores en tu institución	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Tus posibilidades de promocionar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(NTP 394: Satisfacción Laboral-Escala general de satisfacción)

11.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
El modo en que tu institución esta gestionada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
La atención que se presta a las sugerencias que haces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Tu horario de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Las variedades de tareas que realizas en tu trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Tu estabilidad en el empleo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(NTP 394: Satisfacción Laboral-Escala general de satisfacción)