



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

**MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD EN
EL TRABAJO**

Título: Identificación de estrés y desgaste profesional en el personal de
la Guardia Ciudadana de la Ciudad de Cuenca – Ecuador

Tesis previa a la obtención del título de Magister en Salud Ocupacional y
Seguridad en el Trabajo

Autor:

Md. Ana Cristina Trujillo Amoroso

Director:

Dr. Álvaro Peralta Beltrán

Cuenca, Ecuador 2019

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico al amor de mi vida, mi hijo Nicolás, por ser mi inspiración y fortaleza para seguir adelante y cumplir con las metas propuestas.

A mis padres Mafredo y María Elena por su cariño y apoyo incondicional, durante este proceso.

Y sin olvidarme de Dios que está conmigo todos los días y guía mi camino.

Agradecimientos

Quiero agradecer a la Universidad del Azuay, al departamento de postgrados por la oportunidad brindada.

A la Guardia Ciudadana de Cuenca por abrirme las puertas de su reconocida institución que hizo posible realizar el presente trabajo.

A mi familia que siempre estuvo a mi lado en este largo camino.

Resumen

Considerando que la labor de las personas que se dedican a salvaguardar la seguridad ciudadana es una de las tareas en las que existe un mayor riesgo a la salud ocupacional, se desarrolló una investigación cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés y desgaste profesional, en el personal de la institución de la Guardia Ciudadana de la Ciudad de Cuenca, durante el año 2018. Se desarrolló un estudio cuantitativo, se recopiló información a través de dos instrumentos: el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) y el *Maslach Burnout Inventory*. El universo abarcó al personal que labora en la institución mencionada. Con un total de 310 personas. Se pudo concluir que existe alta frecuencia en el diagnóstico de los indicadores de estrés y niveles de desgaste profesional medio en la población estudiada, lo cual sustenta la necesidad de trabajar en intervención y prevención para salvaguardar la integridad de los trabajadores.

Palabras clave: Estrés, desgaste profesional, guardia ciudadana

ABSTRACT

This work is based on the theoretical search for hotel management, control activities, administration activities and sketches for the construction of indicators, as well as the search for information on the needs of the management of lodging companies. A proposal for management control is presented through a method of financial and non-financial indicators for hotel companies in Cuenca. These are based on the criteria of efficiency, quality and opportunity, whose evaluation is feasible. For the construction of these indicators, it was taken into account that there is currently no evidence to define the hotel activity because the present and the historical indicators have limitations such as the provided information due to the lack of updates of the registered data. This makes the analysis of the hotel sector difficult, causing empirical management and decision making without support or judgment to improve its operations. The main reason for raising these indicators is to improve the measurement of the operations in lodging companies of Cuenca to achieve hotel efficiency in a planning model that guarantees the profitability of this sector.

Índice de Contenido

Introducción10

Propósito de la investigación10

Descripción del problema10

Estado del arte12

Preguntas, hipótesis y objetivos de la investigación13

Preguntas de investigación13

Hipótesis:13

Objetivo general:14

Objetivos específicos:14

Capítulo 1: Materiales y Métodos15

1.1. Sitio/lugar de estudio15

1.2. Objeto/sujeto de estudio15

1.3. Método15

1.4. Universo, muestra, criterios de inclusión y exclusión16

1.4.1. Universo:16

1.4.2. Muestra:16

1.4.3. Criterios de Inclusión:16

1.4.4. Criterios de exclusión:17

1.5. Técnica17

1.6. Instrumentos17

1.6.1. Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE):17

1.6.2. Cuestionario "*Maslach Burnout Inventory*":18

1.7. Procesamiento19

1.8. Aspectos éticos20

Capítulo 2. Resultados21

Capítulo 3: Discusión35

Conclusiones y Recomendaciones39

Referencias bibliográficas40

Anexos42

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Ubicación geográfica del lugar de estudio.....	15
Gráfico 2: Rangos de edad del personal de la Guardia Ciudadana.....	21
Gráfico 3. Género del personal de la Guardia Ciudadana.....	22
Gráfico 4. Nivel de instrucción formal del personal de la Guardia Ciudadana	23
Gráfico 5. Años de trabajo del personal de la Guardia Ciudadana.....	24
Gráfico 6. Horas semanales que labora el personal de la Guardia Ciudadana.....	25
Gráfico 7. Turnos laborales que cumple el personal de la Guardia Ciudadana	26
Gráfico 8. Áreas o departamentos de la institución en los que cumple labores el personal de la Guardia Ciudadana	27
Gráfico 9. Cargos que ocupa el personal de la Guardia Ciudadana	28
Gráfico 10. Diagnóstico de estrés según aplicación del CAE en el personal de la Guardia Ciudadana.....	29
Gráfico 11. Diagnóstico de desgaste profesional según aplicación del MBI en el personal de la Guardia Ciudadana.....	30
Gráfico 12. Personal de la Guardia Ciudadana con estrés según CAE, por área o departamento de labores.....	31
Gráfico 13. Diagnóstico de desgaste profesional según MBI en el personal de la Guardia Ciudadana, por área o departamento de labores.....	32
Gráfico 14. Porcentaje de personal diagnosticado con estrés, por áreas.....	33
Gráfico 15. Personal con diagnóstico de desgaste profesional según el MBI, por cargo jerárquico ocupado en la institución.....	34

Índice de Tablas

Tabla 1. Rangos de edad del personal de la Guardia Ciudadana.....	21
Tabla 2. Género del personal de la Guardia Ciudadana.....	22
Tabla 3. Nivel de instrucción formal del personal de la Guardia Ciudadana.....	23
Tabla 4. Años de trabajo del personal en la Guardia Ciudadana.....	24
Tabla 5. Horas semanales que labora el personal de la Guardia Ciudadana.....	25
Tabla 6. Turnos laborales que cumple el personal de la Guardia Ciudadana.....	26
Tabla 7. Áreas o departamentos de la institución en los que cumple labores el personal de la Guardia Ciudadana	27
Tabla 8. Cargos que ocupa el personal de la Guardia Ciudadana	28
Tabla 9. Diagnóstico de estrés según aplicación del CAE en el personal de la Guardia Ciudadana.....	29
Tabla 10. Diagnóstico de desgaste profesional según aplicación del MBI en el personal de la Guardia Ciudadana.....	30
Tabla 11. Diagnóstico de estrés según CAE en el personal de la Guardia Ciudadana, por área o departamento de labores.....	31
Tabla 12. Diagnóstico de desgaste profesional según MBI en el personal de la Guardia Ciudadana, por área o departamento de labores.....	32
Tabla 13. Personal con diagnóstico de estrés según el CAE, por cargo jerárquico ocupado en la institución.....	33
Tabla 14. Personal con diagnóstico de desgaste profesional según el MBI, por cargo jerárquico ocupado en la institución.....	34

Índice de Anexos

Anexo 1: Formato de encuesta aplicado; **Error! Marcador no definido.**

Anexo 2: Registro de participantes en la encuesta; **Error! Marcador no definido.**

Anexo 3: Autorizaciones institucionales para recolección de información; **Error! Marcador no definido.**

“Identificación de estrés y desgaste profesional en el personal de la Guardia Ciudadana de la ciudad de Cuenca – Ecuador”.

Introducción

Propósito de la investigación

La presente investigación lleva a cabo un diagnóstico en el campo de los riesgos organizacionales vinculados a la salud de los trabajadores: se busca determinar los niveles de estrés y desgaste profesional presentes en la población conformada por el personal de la Guardia Ciudadana de la ciudad de Cuenca, al año 2018.

Abordando este objetivo general desde un enfoque metodológico cuantitativo, se busca obtener datos estadísticos actualizados que reflejen las necesidades de la población de estudio en salud ocupacional, ya que los guardias ciudadanos cumplen una importante labor civil y, por la naturaleza propia de su trabajo, experimentan la vivencia cotidiana de situaciones conflictivas en diferentes grados.

Cabe destacar que en la actualidad, a nivel nacional, son muy escasas las investigaciones científicas que tratan la problemática del cuidado a la salud en un contexto laboral. Aún menos extensa es la literatura que involucra específicamente al personal que cumple funciones de seguridad pública en el país. En consecuencia, no se cuenta con información actualizada que sustente planes de intervención adecuados a necesidades organizacionales reales de la guardia municipal.

Descripción del problema

En el cantón Cuenca, según la Ordenanza de Creación y Funcionamiento de la Guardia Ciudadana expedida en el año 2001, este organismo es el encargado de cumplir las funciones de policía municipal; depende administrativamente de la Municipalidad y tiene la finalidad de “ejercer la tutela y guardianía de seguridad ciudadana(...), bien sea de modo directo o en acción de colaboración, apoyo y complementariedad con las que cumplen los demás actores de la seguridad ciudadana en el Cantón” (Consejo Cantonal de Cuenca 2).

Entre sus funciones se destacan:

- Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas y reglamentos municipales
- Brindar respaldo y protección pública para particulares, empresas municipales y órganos descentralizados.

- Controlar el uso y ocupación de vías y espacios públicos.
- Colaborar en la vigilancia del uso y ocupación del suelo.
- Controlar, en el marco de la competencia municipal, la prestación del servicio público de tránsito y transporte terrestre.
- Precautelar la protección de parques, jardines y el medio ambiente
- Orientar y asesorar turísticamente.
- Colaborar con la población mediante acciones de auxilio inmediato. (Consejo Cantonal de Cuenca 2)

Dada la labor de vigilancia permanente del orden público que estas funciones conllevan, el personal de la Guardia Ciudadana de Cuenca constituye una población especialmente propensa a la afectación de la salud laboral por incidencia de riesgos psico-sociales. Estos se definen, en términos usados por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo citados por Houtman, Jettinghoff y Cedillo en tanto:

(...) las interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud, rendimiento y satisfacción (...). (Houtman, Jettinghoff y Cedillo 18)

La categoría de análisis con la cual se ha abarcado el estudio de las interacciones citadas es la de “psicodinámica del trabajo”, que se entiende como “el análisis psicodinámico de los procesos intra-psíquicos e intersubjetivos que se manifiestan a partir del encuentro con el trabajo” (Neffa 56). Con este concepto, se orienta la investigación hacia la calidad de vida en el ámbito laboral, es decir, a aquellas problemáticas que involucran a los seres humanos en contextos de trabajo y a las posibilidades que tienen, por estas acciones, de experimentar afecciones a su salud integral.

La meta ulterior de la investigación sobre la psicodinámica del trabajo es la preservación de la salud en un contexto organizacional, considerando que esta no depende de esfuerzos individuales de los trabajadores sino que “se construye colectivamente, en una relación con los otros, por la comunicación, la cooperación, el intercambio, por el reconocimiento, el apoyo social de los colegas y el apoyo técnico de la jerarquía” (Neffa 56).

Entre los factores que se han definido como riesgos para el mantenimiento de la salud a nivel organizacional se encuentra, por un lado, el estrés que se define como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo 62). Específicamente en un contexto laboral, el estrés conjuga factores como la

organización del trabajo, su carga laboral y las relaciones generadas entre colaboradores, supervisores, entre otros. Se genera cuando:

(...) las exigencias no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo 62)

Otro de los factores de riesgo más comunes para la salud laboral, especialmente en contextos en los que las personas prestan un servicio, es el desgaste profesional denominado como *Síndrome de Burnout*. Este fue declarado en el 2000 como un factor de riesgo laboral por la Organización Mundial de la Salud, al evidenciar sus manifestaciones negativas en términos de afectación a la calidad de vida, salud mental e incluso riesgo de vida para quienes lo sufren (Morales & Hidalgo). “Usualmente se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” (1).

En el presente estudio se aborda los dos factores de riesgo mencionados, los cuales están estrechamente vinculados a actividades como aquellas que prestan las personas de la Guardia Ciudadana en la ciudad de Cuenca.

Estado del arte

Como se mencionó con anterioridad, los estudios sobre el tema son escasos y específicamente nulos respecto a los factores de riesgo a la salud como estrés y desgaste profesional en el personal de la Guardia Ciudadana de Cuenca.

Sin embargo, en el ámbito internacional se puede tomar como referencia el estudio desarrollado en Málaga – España sobre el desgaste profesional en organizaciones policiales. Este concluyó la existencia de una estrecha relación entre el *burnout* y los niveles de estrés en tanto el primero sería una respuesta a los niveles crónicos de estrés laboral. Las dos afecciones serían, según lo citado, causa y consecuencia de una afectación general a nivel psico-social dada por condiciones laborales adversas o un desajuste en la capacidad de adaptación del individuo (Durán 356).

A nivel nacional, en 2015 se desarrolló un estudio en la ciudad de Quito sobre la garantía del derecho a la salud mental en miembros de la Policía Nacional. A través de esta investigación cuantitativa se determinó que los niveles de estrés laboral y de sufrimiento mental en los policías (población que comparte algunas características con la de la presente

investigación) van de leves a moderados, además que en ellos inciden aspectos como la calidad de las relaciones interpersonales con sus compañeros de labores, a más de la carga horaria que manejan (Terán 82).

Finalmente, a nivel local se puede citar el único estudio encontrado sobre salud ocupacional en la Guardia Ciudadana desde el enfoque de la psicología laboral: este se desarrolló en 2017 y estuvo centrado en los riesgos psico-sociales a los cuales están expuestos los guardias de la institución. Se obtuvo que el ritmo de trabajo, la exigencia de esconder emociones, la inseguridad en las condiciones laborales y los conflictos de roles son los factores problemáticos, especialmente para el personal femenino de la guardia ciudadana (Sánchez 150).

Preguntas, hipótesis y objetivos de la investigación

Preguntas de investigación

Para orientar la investigación de la problemática descrita, se ha creído pertinente plantear las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los niveles de estrés encontrados en el personal de la Guardia Ciudadana?
- ¿Cuál es el grado de desgaste profesional encontrado en el personal de la Guardia Ciudadana?
- ¿Cuáles son los factores asociados a los niveles de estrés y desgaste profesional encontrados en el personal de la Guardia Ciudadana)?
- ¿Con qué dimensión están mayoritariamente relacionados los factores incidentes en la presencia de estrés y desgaste profesional en el personal de la Guardia Ciudadana?
- ¿Qué relación existe entre el desgaste profesional y estrés encontrados, con la aspectos organizacionales y administrativos de la Guardia Ciudadana?

Hipótesis:

Las constantes actividades de protección a la ciudadanía generan estrés y fatiga emocional en el personal de la Guardia Ciudadana.

Objetivo general:

Determinar el nivel de estrés y desgaste profesional en el personal de la Guardia Ciudadana de la Ciudad de Cuenca – Ecuador.

Objetivos específicos:

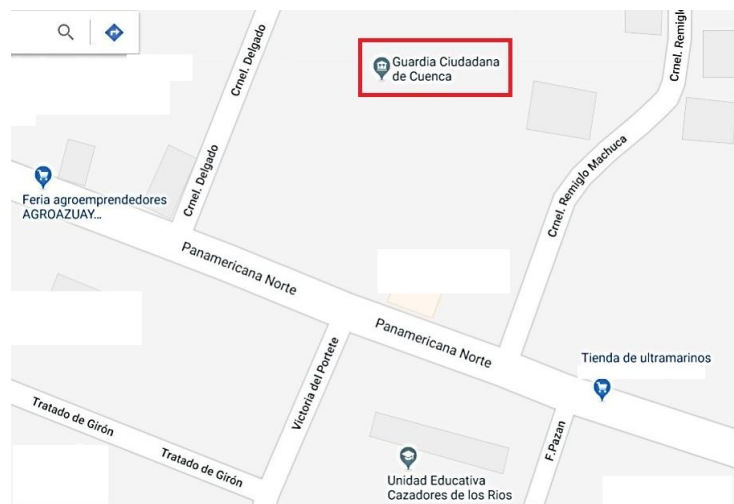
- Establecer la existencia de Síndrome de Burnout en sus diferentes escalas mediante el cuestionario MBI.
- Identificar en que área o grupo de la Guardia Ciudadana existe mayor nivel de estrés y desgaste profesional.
- Determinar mediante el cuestionario CAE y MBI que a mayor nivel jerárquico mayor estrés y desgaste profesional.
- Recomendar medidas preventivas y correctivas para disminuir el estrés y desgaste profesional en el personal de la Guardia Ciudadana.

Capítulo 1: Materiales y Métodos

1.1. Sitio/lugar de estudio

La presente investigación se desarrolla en la institución de la Guardia Ciudadana del Cantón Cuenca, Provincia del Azuay, Ecuador, durante el año 2018. Las instalaciones administrativas de esta entidad están ubicadas en las calles Panamericana Norte 1-44 y Coronel Delgado.

Gráfico 1. Ubicación geográfica del lugar de estudio



Fuente: *Google Maps, 2019*

1.2. Objeto/sujeto de estudio

El objeto de estudio lo constituye el diagnóstico de los niveles de estrés y desgaste profesional (*Síndrome de Burnout*).

Por otro lado, los sujetos de estudio son aquellas personas que se encuentra laborando en la Guardia Ciudadana de Cuenca.

1.3. Método

Para abordar el objeto de estudio se cree pertinente aplicar un enfoque metodológico cuantitativo, considerando que este permite “utilizar la recolección de datos para probar

hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (Hernández, Fernández y Baptista 4).

Bajo el enfoque cuantitativo, se desarrolla un estudio de alcance descriptivo. Lo descriptivo hace referencia a una caracterización de las variables del fenómeno investigado, sin que el investigador intervenga en la misma. Los estudios descriptivos “son la base de las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados” (Hernández, Fernández y Baptista 78).

Complementariamente, se considera pertinente un criterio de transversalidad en el alcance de la investigación, ya que objeto de estudio ha sido delimitado en un periodo específico de tiempo. Las investigaciones transversales se caracterizan porque “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista 151).

1.4. Universo, muestra, criterios de inclusión y exclusión

1.4.1. Universo:

El universo considerado abarcó al personal que labora en la Guardia Ciudadana del Cantón Cuenca, año 2018. Suman un total de 310 personas que conforman el universo.

1.4.2. Muestra:

No se aplicó una fórmula muestral probabilística por lo que la muestra equivale al universo de estudio.

1.4.3. Criterios de Inclusión:

Los participantes cumplieron los siguientes criterios para su participación:

- Personas mayores de 18 años.
- Personas sin distinción de género
- Laborar en la guardia ciudadana del cantón Cuenca

1.4.4. Criterios de exclusión:

Se excluyó del estudio a las personas que:

- Manifestaron afecciones psicológicas antes de laborar en la Guardia Ciudadana.
- Manifestaron no tener voluntad de participar en la investigación.

1.5. Técnica

Para la recolección de datos se escogió la técnica de la encuesta que consiste en un proceso de interrogación a los sujetos de estudio para recoger datos de las variables investigadas. Esta técnica permite obtener sistemáticamente “medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (López y Fachelli 8).

1.6. Instrumentos

La recopilación de datos se llevó a cabo con la ayuda de cuestionarios en los que constó un cuadro de registro sistemático de las respuestas.

Se administró a la población de estudio las siguientes baterías de preguntas previamente diseñadas y validadas, las cuales son también ampliamente extendidas en su uso para investigación científica:

1.6.1. Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE):

Este instrumento de diagnóstico evidencia patrones de pensamiento y comportamiento utilizados por los individuos para emplear afrontar problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Se compone de 42 ítems planteados al sujeto de estudio para su valoración a través de un formato de respuestas estructuradas que indica la frecuencia con la que pone en práctica los postulados (García, Fantin y Pardo 27).

Sobre la validez del instrumento, se cita uno de los estudios aplicados:

El cuestionario ha mostrado adecuadas propiedades psicométricas. (...) se obtuvo un índice de confiabilidad promedio, considerando las siete dimensiones, de 0,81 (*Alpha de Cronbach*). (García, Fantin y Pardo 27)

Las siete dimensiones básicas sobre el afrontamiento que se evalúan con el CAE son las siguientes:

1. Búsqueda de apoyo social
2. Focalización en la solución de problemas
3. Reevaluación positiva
4. Expresión emocional abierta
5. Auto focalización negativa
6. Religión
7. Evitación

Las dimensiones de búsqueda de apoyo social, focalización en la solución de problemas y reevaluación positiva, hacen referencia al factor relacionado con el problema o la situación estresante y se asocia a componentes lógicos o racionales. Por otro lado, la expresión emocional abierta, auto focalización negativa, pensamiento religioso y la evitación representan el componente emocional del afrontamiento (García, Fantin y Pardo 27).

1.6.2. Cuestionario “*Maslach Burnout Inventory*”:

Este instrumento fue diseñado para valorar el *Síndrome de Burnout* en sus tres aspectos fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. La sub escala de cansancio emocional está compuesta por 9 ítems y mide los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por las razones vinculadas al trabajo. La puntuación máxima es de 54 y se asocia de manera directa con el *burnout*. La sub escala de despersonalización está integrada por 5 ítems y valora los sentimientos y actitudes negativas. La puntuación máxima es de 30 se relaciona de manera directa con el *burnout*. La sub escala de realización personal consta de 8 ítems y mide sentimientos de competencia y de éxito en el trabajo. La puntuación máxima es de 48 y se relaciona de manera inversa con el *burnout* (Olivares 7).

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se puede mencionar que cuenta con gran aceptación a nivel internacional, debido a que permite comparar resultados y desarrollar estrategias de prevención y tratamiento del trastorno. Así mismo, tiene el apoyo empírico de diferentes estudios factoriales de carácter exploratorio que apoyan la tridimensionalidad del Síndrome de Burnout (Olivares 8).

El cuestionario utilizado en el MBI está compuesto por 22 ítems. Para la valoración de respuestas se utiliza una escala tipo *Likert* con puntuaciones que van de 0 a 6 con la siguiente asignación:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes o menos
- 4= Una vez a la semana
- 5= Pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

En el diagnóstico, de manera general quienes presentan Síndrome de *Burnout* puntúan alto en despersonalización y cansancio emocional, obteniendo baja puntuación en realización personal.

1.7. Procesamiento

El procesamiento de la información recopilada se realizó, en una primera fase, con un trabajo de evaluación de cada una de las baterías de preguntas sobre estrés y desgaste profesional. Las respuestas de cada uno de los participantes fueron calificadas con base en los parámetros prediseñados por los autores de los instrumentos, respectivamente. De esta manera se obtuvo información del grupo de estudio sobre las variables mencionadas.

En la segunda fase, se realizó la tabulación de datos tomando como referencia las variables del estrés, desgaste profesional y factores asociados que caracterizan a la población de estudio. Para esto, se emplearon parámetros de estadística descriptiva que permitieron obtener, posteriormente, frecuencias numéricas sobre cada variable investigada.

La tabulación de datos se realizó utilizando software especializado como es el programa IBM SPSS Statistics en su versión 22. Esta herramienta permitió obtener un baremo digital con base en el cual se realizó el análisis univariado, bivariado y correlacional de la información.

Se generaron tablas descriptivas y de contingencia, además de gráficos estadísticos (porcentajes) para representar los hallazgos de la investigación, con la ayuda del programa SPSS además de Microsoft Excel. Cada tabla y gráfico cuenta con su respectivo análisis en el que se explicitan los datos más relevantes.

1.8. Aspectos éticos

Previo al contacto con los sujetos de estudio, se gestionó los respectivos permisos ante los directivos de la institución involucrada, con la finalidad de acceder fidedignamente a los datos provistos por sus empleados. Así, se obtuvo autorización expresa por parte de Guillermo Cobo Carrillo en calidad de Comandante General de la Guardia Ciudadana del cantón Cuenca para el desarrollo del estudio (Ver Anexo # 3).

Previo a la aplicación de las encuestas, se proporcionó a los participantes un documento con formato de Consentimiento Informado (Ver Anexo #2), se recogió la autorización de cada persona, a través de una firma, para utilizar los datos provistos y dar testimonio de su voluntad de formar parte de la investigación.

Durante el procesamiento de la información recogida, se garantizó que los datos hayan sido manipulados únicamente con fines académicos vinculados a los objetivos de la presente investigación. No se divulgaron las bases de datos y se garantizó el anonimato de los participantes.

Capítulo 2. Resultados

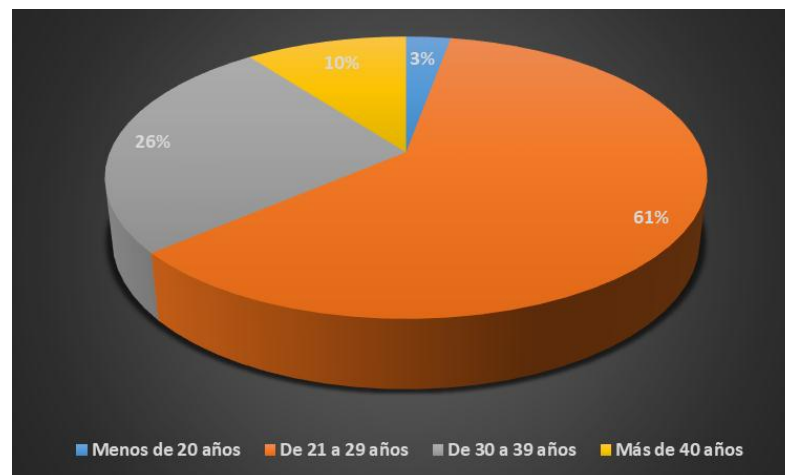
A través de las siguientes tablas y gráficos se presentan los principales hallazgos del estudio respecto a las variables observadas. La información presentada corresponde al procesamiento de 281 encuestas aplicadas al personal de la Guardia Ciudadana en las que se recogió información personal, laboral y los resultados de la aplicación de las 2 baterías de preguntas para el diagnóstico de estrés y desgaste profesional.

Tabla 1. Rangos de edad del personal de la Guardia Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 20 años	8	2,8
De 21 a 29 años	171	60,9
De 30 a 39 años	73	26,0
Más de 40 años	29	10,3
Total	281	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Gráfico 2: Rangos de edad del personal de la Guardia Ciudadana



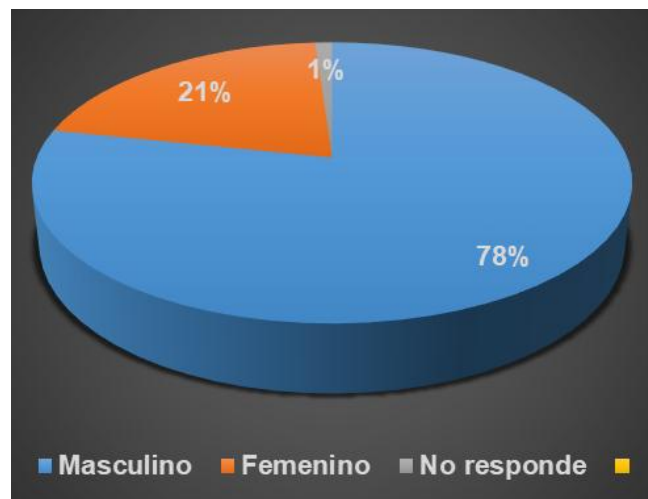
Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

El 60,9% del personal se identificó en el rango de edad de 21 a 29 años, siendo este el rango de mayor frecuencia en el estudio. El de menor frecuencia corresponde al de las personas menores a los 20 años de edad con 2,8 %

Tabla 2. Género del personal de la Guardia Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	220	78,3
Femenino	58	20,6
No responde	3	1,1
Total	281	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Gráfico 3. Género del personal de la Guardia Ciudadana

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

El 78,3% del personal de la Guardia Ciudadana entrevistado se identificó con el género masculino, mientras el 20,6% lo hizo con el género femenino.

Tabla 3. Nivel de instrucción formal del personal de la Guardia Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Bachillerato	238	84,7
Tercer nivel	33	11,7
Cuarto nivel	7	2,5
No responde	3	1,1
Total	281	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Gráfico 4. Nivel de instrucción formal del personal de la Guardia Ciudadana

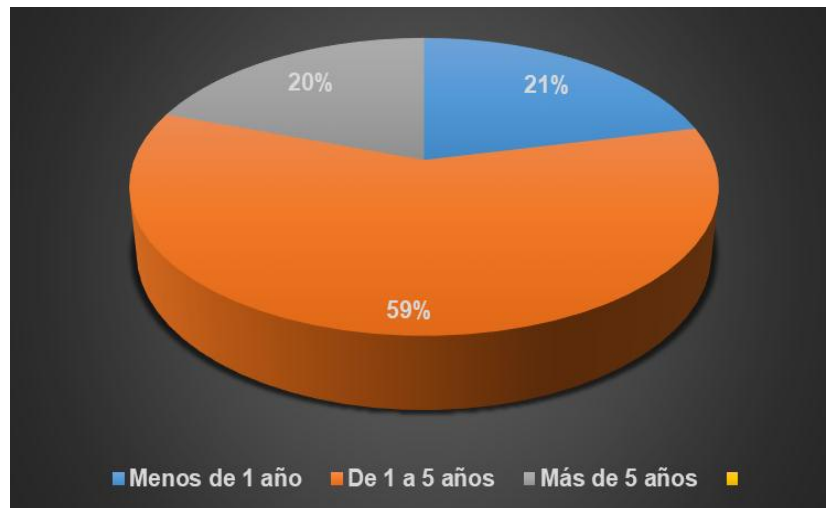
Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

El 84,7% del personal de la Guardia Ciudadana entrevistado tiene como mayor nivel de instrucción formal alcanzado el bachillerato; el 11,7% corresponde a las personas con título de tercer nivel y el 2,5% corresponde al personal con título de cuarto nivel.

Tabla 4. Años de trabajo del personal en la Guardia Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	60	21,4
De 1 a 5 años	166	59,1
Más de 5 años	55	19,6
Total	281	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Gráfico 5. Años de trabajo del personal en la Guardia Ciudadana

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

El 59,1% del personal entrevistado manifestó tener de 1 a 5 años de labores dentro de la Guardia Ciudadana; el 21,4% dijo tener menos de un año de trabajo y el 19,6% manifestó un tiempo de labores mayor a los 5 años dentro de la institución.

Tabla 5. Horas semanales que labora el personal de la Guardia Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 40 horas	26	9,3
Más de 40 horas	238	84,7
40 horas	16	5,7
No responde	1	0,4
Total	281	100

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Gráfico 6. Horas semanales que labora el personal de la Guardia Ciudadana

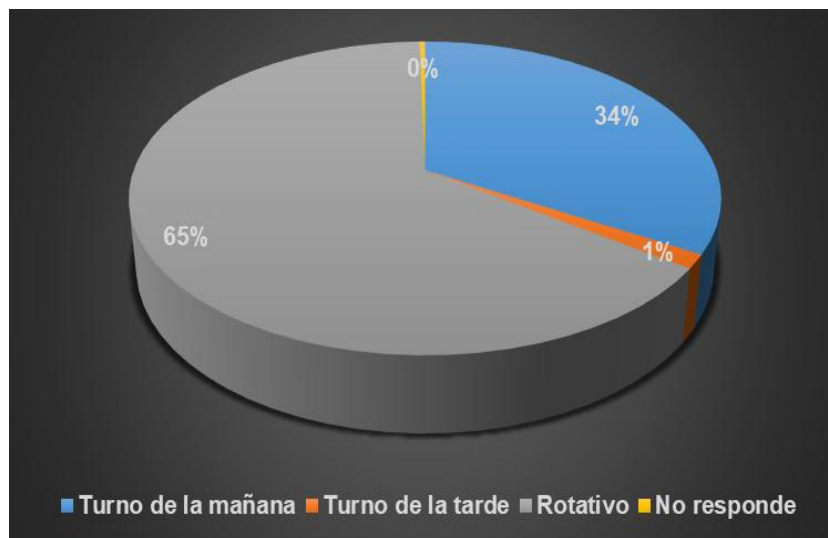
Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Semanalmente, el 84,7% del personal entrevistado dijo laborar más de 40 horas, mientras el 9,3% dijo hacerlo menos de 40 horas y el 5,7% manifestó trabajar 40 horas exactas a la semana.

Tabla 6. Turnos laborales que cumple el personal de la Guardia Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Turno de la mañana	94	33,5
Turno de la tarde	4	1,4
Rotativo	182	64,8
No responde	1	0,4
Total	281	100

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Gráfico 7. Turnos laborales que cumple el personal de la Guardia Ciudadana

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

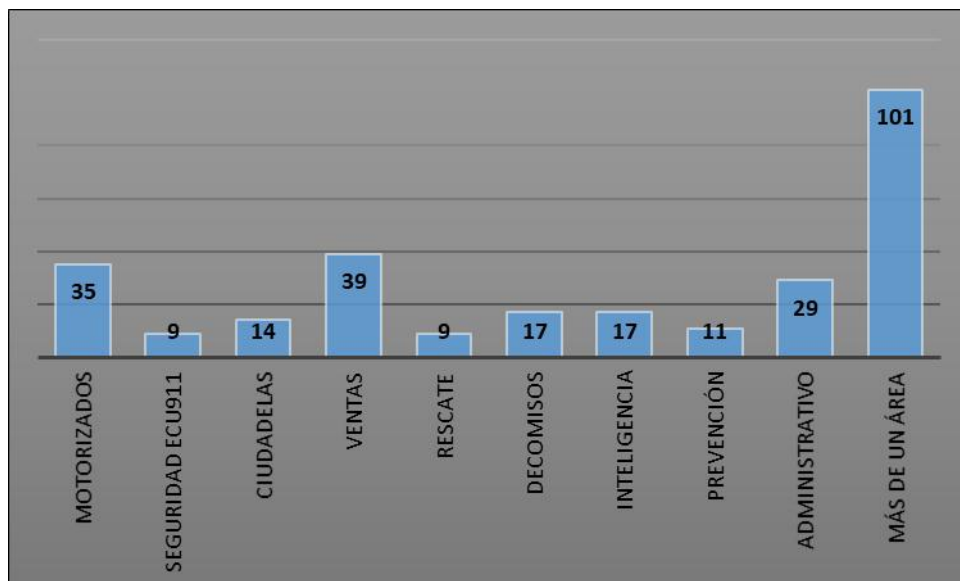
El 64,8% del personal de la Guardia Ciudadana encuestado manifestó trabajar en horario rotativo, es decir, tanto en la mañana como en la tarde y la noche; el 33,5% dijo laborar en el turno de la mañana y el 1,4%, en el turno de la tarde. No hubo respuestas correspondientes exclusivamente al turno nocturno.

Tabla 7. Áreas o departamentos de la institución en los que cumple labores el personal de la Guardia Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Motorizados	35	12,5
Seguridad ECU911	9	3,2
Ciudadelas	14	5,0
Ventas	39	13,9
Rescate	9	3,2
Decomisos	17	6,0
Inteligencia	17	6,0
Prevención	11	3,9
Administrativo	29	10,3
Más de un área	101	35,9
Total	281	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Gráfico 8. Áreas o departamentos de la institución en los que cumple labores el personal de la Guardia Ciudadana



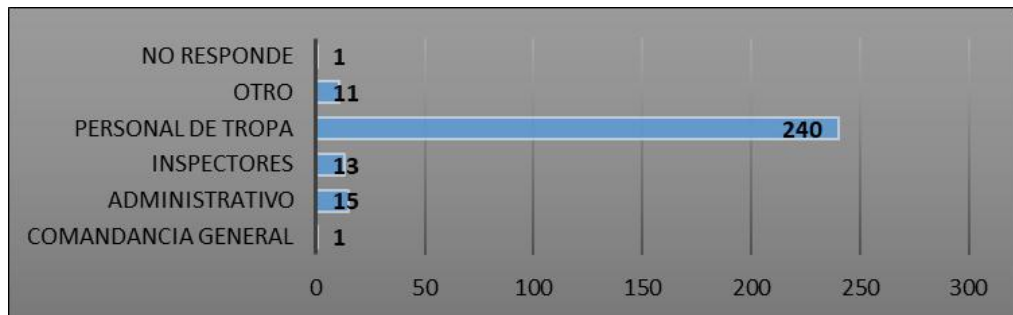
Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

El 35,9% del personal encuestado manifestó desarrollar labores en más de un área de la institución; el 13,9% dijo pertenecer al área de ventas; el 12,5% fueron guardias de recorrido motorizado y 10,3% manifestó desempeñarse en el departamento administrativo de la institución.

Tabla 8. Cargos que ocupa el personal de la Guardia Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Comandancia General	1	0,4
Administrativo	15	5,3
Inspectores	13	4,8
Personal de tropa	240	85,4
Otro	11	3,9
No responde	1	0,4
Total	281	100

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Gráfico 9. Cargos que ocupa el personal de la Guardia Ciudadana

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

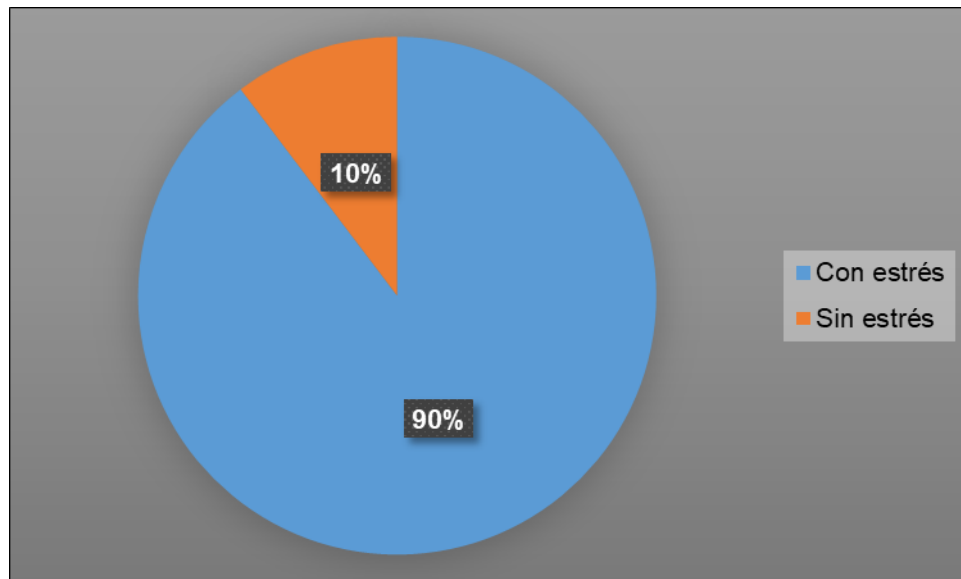
El 85,4% del personal de la Guardia Ciudadana entrevistado correspondió al personal de tropa de la institución y el 5,3% manifestó tener un cargo administrativo. Los demás puestos obtuvieron una menor frecuencia, según los datos recopilados.

Tabla 9. Diagnóstico de estrés según aplicación del CAE en el personal de la Guardia Ciudadana

Diagnóstico	Frecuencia	Porcentaje
Con estrés	252	89,7
Sin estrés	29	10,3
Total	281	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Gráfico 10. Diagnóstico de estrés según aplicación del CAE en el personal de la Guardia Ciudadana



Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

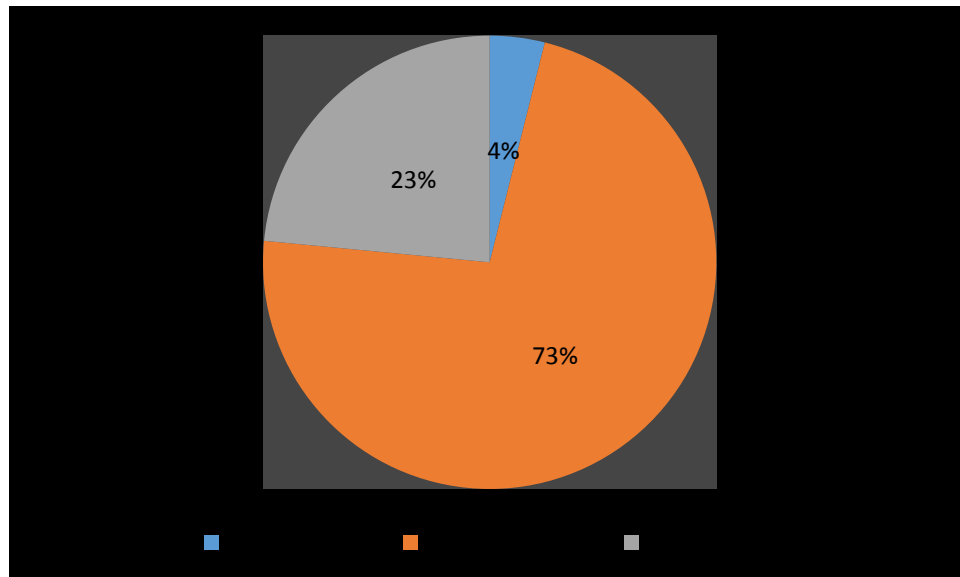
Con la aplicación del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) se determinó que en el 89,7% del personal de la Guardia Ciudadana existe síntomas de estrés, mientras que el 10,3% obtuvo el diagnóstico contrario.

Tabla 10. Diagnóstico de desgaste profesional según aplicación del MBI en el personal de la Guardia Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Burnout Bajo	11	3,9
Burnout Medio	204	72,6
Burnout Alto	66	23,5
Total	281	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Gráfico 11. Diagnóstico de desgaste profesional según aplicación del MBI en el personal de la Guardia Ciudadana



Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

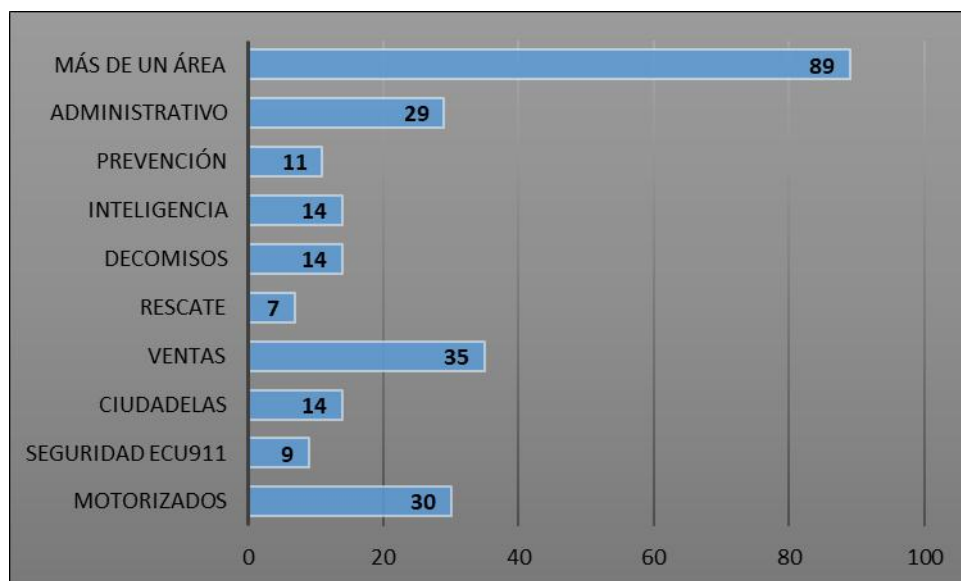
Con la aplicación del *Maslach Burnout Inventory* (MBI) se determinó que el 72,6% del personal de la Guardia Ciudadana presenta un nivel medio de desgaste profesional o *burnout*; el 23,5% fue diagnosticado con altos niveles de desgaste y, finalmente, el 3,9% de los encuestados fue diagnosticado con bajo nivel del síndrome.

Tabla 11. Diagnóstico de estrés según CAE en el personal de la Guardia Ciudadana, por área o departamento de labores

	Con estrés		Sin estrés	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Motorizados	30	12	5	17
Seguridad ECU911	9	4	0	0
Ciudadelas	14	5	0	0
Ventas	35	14	4	14
Rescate	7	3	2	7
Decomisos	14	6	3	10
Inteligencia	14	6	3	10
Prevención	11	4	0	0
Administrativo	29	11	0	0
Más de un área	89	35	12	42
Total	252	100	29	100

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Gráfico 12. Personal de la Guardia Ciudadana con estrés según CAE, por área o departamento de labores



Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

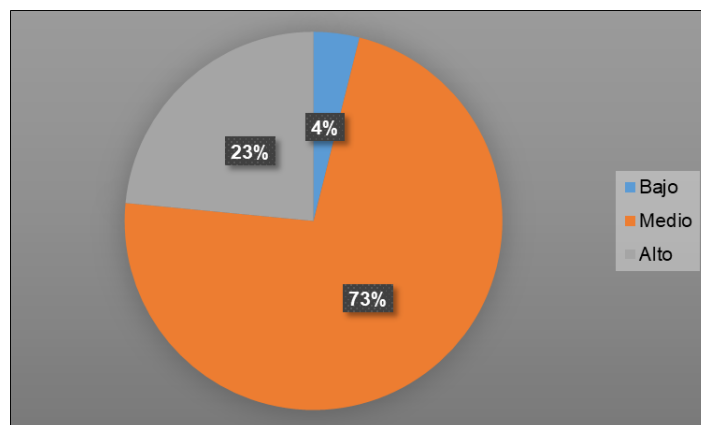
El personal que labora en más de un área de la institución presentó la mayor frecuencia de estrés con un 35% u 89 personas del total observado; en el área de ventas se agrupó el 14% o 35 personas diagnosticadas con estrés; los motorizados presentaron un 12% o 30 personas con estrés y, en el personal administrativo, se ubicó el 11% o 29 personas con diagnóstico de estrés.

Tabla 12. Diagnóstico de desgaste profesional según MBI en el personal de la Guardia Ciudadana, por área o departamento de labores

	Diagnóstico de burnout o desgaste profesional					
	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%
Motorizados	0	0	22	11	13	20
Seguridad ECU911	0	0	7	4	2	3
Ciudadelas	0	0	11	5	3	4
Ventas	2	18	29	14	8	12
Rescate	1	9	7	3	1	1
Decomisos	1	9	13	6	3	4
Inteligencia	0	0	14	7	3	5
Prevención	0	0	8	4	3	5
Administrativo	0	0	22	11	7	11
Más de un área	7	64	71	35	23	35
Total	11	100	204	100	66	100

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Tabla 12. Diagnóstico de desgaste profesional según MBI en el personal de la Guardia Ciudadana, por área o departamento de labores



Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

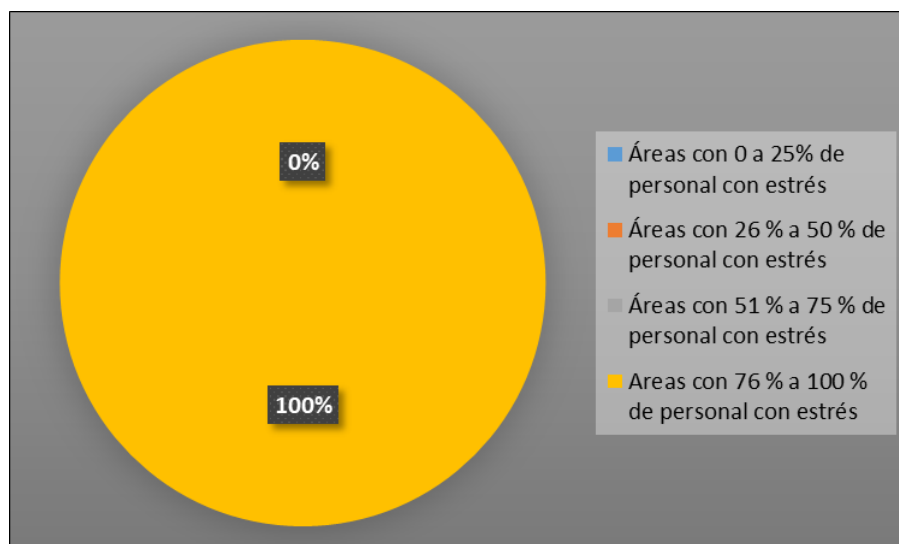
Del personal diagnosticado con bajo desgaste profesional, el 64% trabaja en más de un área de la institución y el 18% lo hace en ventas. Del personal diagnosticado con un nivel medio de desgaste profesional, el 35% labora en más de un área y el 14% en ventas. Del personal con altos niveles de desgaste profesional, el 35% labora en más de un área de la Guardia Ciudadana y el 20% agrupa al personal motorizado.

Tabla 13. Personal con diagnóstico de estrés según el CAE, por cargo jerárquico ocupado en la institución

	Total del personal por área	Con estrés	Porcentaje del personal con estrés por área
Comandante General	1	1	100
Administrativo	15	14	93
Inspectores	13	12	92,3
Personal de tropa	240	215	89,6
Otro	11	9	81,9
No responde	1	1	100
Total	281	251	89,3

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Gráfico 14. Porcentaje de personal diagnosticado con estrés, por áreas



Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

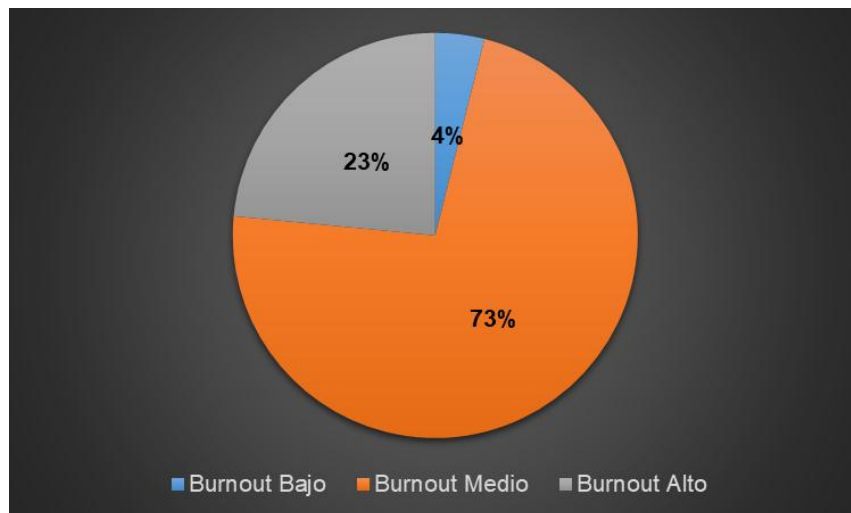
Considerando las áreas que tienen mayor frecuencia de personal encuestado, el personal con cargos administrativos presenta mayor frecuencia de estrés (93%). Por otro lado, los inspectores presentan una frecuencia alta de estrés en su personal con un 92,3%. Se destaca que en todas las áreas el estrés se ubica en el rango del 76 al 100 %, el cual es el de mayor frecuencia de personas con estrés.

Tabla 14. Personal con diagnóstico de desgaste profesional según el MBI, por cargo jerárquico ocupado en la institución

	Diagnóstico de desgaste profesional					
	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%
Comandante General	0	0	1	0,5	0	0
Administrativo	0	0	12	6	3	5
Inspectores	0	0	9	4,5	4	5
Personal de tropa	10	91	175	86	55	83,5
Otro	1	9	6	3	4	6,5
No responde	0	0	1	0,5	0	0
Total	11	100	204	100	66	100

Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

Tabla 14. Personal con diagnóstico de desgaste profesional según el MBI, por cargo jerárquico ocupado en la institución



Fuente: Encuestas aplicadas. **Elaborado por:** Cristina Trujillo

El personal de tropa agrupa los mayores niveles de personal con diagnóstico de desgaste profesional, tanto en los niveles bajo (91%), medio (86%) y alto (83,5%).

Capítulo 3: Discusión

Considerando los datos personales recopilados del personal de la Guardia Ciudadana, puede destacarse que el perfil promedio del funcionario tiene las características de una persona de género masculino, con una edad que va de los 21 a los 29 años y con el bachillerato como máximo nivel de instrucción alcanzado. Considerando que la predominancia del género masculino en la institución alcanza casi un 80%, cabe considerar los propósitos sociales con los que a nivel internacional se ha incorporado a las mujeres a las fuerzas de seguridad, precisamente para intentar revertir la asociación exclusiva de la fuerza con lo masculino:

(...) históricamente se ha creído que es un trabajo diseñado para la fuerza, con una cultura autoritaria y de valentía que suele atribuirse a los hombres. En recientes fechas, en el entorno internacional se han modificado las estrategias de composición de las estructuras policiales y militares, asignando a las mujeres las acciones de contacto social en el ámbito de seguridad y protección (...) y, a partir de las cuales, se desprenden necesidades intercaladas en su función (...). (Aguilar 1)

Por otro lado, al reflexionar sobre el nivel de instrucción predominante en la población estudiada: el bachillerato, surge la problemática de la falta de profesionalización en las fuerzas de seguridad de la Guardia Ciudadana, fenómeno local que guarda concordancia con diagnósticos regionales en instituciones policiales: la profesionalización de estas fuerzas ha tenido dos obstáculos según Naciones Unidas: la sostenibilidad y la predominancia de “un modelo de profesionalidad autoritario con características militares y aislado de la sociedad” (Ruíz 124).

Si se considera los datos de las variables relacionadas con el ámbito laboral, se evidencia que más de la mitad de los entrevistados han sido parte de la institución por periodos que van de 1 a 5 años. Además, de todo el personal, casi el 85% cumple labores semanales que suman más de 40 horas, el cual es el rango de horas laborables postulado como máximo en una jornada según el Ministerio de Trabajo, lo que significa que la mayoría del personal de la Guardia Ciudadana excede su carga horaria laboral por semana. Otro dato a considerar es aquel que indica que la mayoría del personal (64,8%) trabaja en horarios rotativos, lo cual está ligado a la naturaleza misma del trabajo desempeñado por la institución y puede ser un indicador de inestabilidad en la rutina diaria de los trabajadores. Se destaca, también, que un porcentaje significativo del personal entrevistado manifestó desempeñarse en más de un área de la institución, lo cual también se relaciona con la naturaleza del trabajo demandado por una institución como la Guardia Ciudadana en la que sus agentes, especialmente personal

de tropa, son frecuentemente reasignados en sus labores y reubicados en el territorio de acuerdo a las necesidades de seguridad de la ciudad.

Todos los hallazgos evidenciados por los datos recopilados sobre la labor desempeñada por los guardias ciudadanos, especialmente por el personal de tropa que tiene contacto directo con las necesidades de seguridad en el territorio, confirman la necesidad de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo del personal de la institución, considerando que se trata más de seres humanos con familias, necesidades y obligaciones económicas, y menos de trabajadores que deben cumplir su labor más allá de cargas horarias excesivas y condiciones de relativa inestabilidad en cuanto a desempeño laboral, peligrosidad para su integridad física, entre otros factores conflictivos propios de la labor que desempeñan (Coca y Thomas).

En el ámbito psicométrico del estudio desarrollado, se pudo identificar significativos niveles de estrés y desgaste profesional, respectivamente, en todo el personal de la Guardia Ciudadana: acorde a la evaluación realizada con el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), se determinó que en el 89,7% del personal de la Guardia Ciudadana existe síntomas de estrés. Por otro lado, con la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI), se determinó que el 72,6% del personal de la Guardia Ciudadana presenta un nivel medio de desgaste profesional, un 23,5% niveles altos y 3,9%, niveles bajos del síndrome. Se destaca que los funcionarios de la institución que manifestaron cumplir labores en más de un área presentaron mayor frecuencia de diagnóstico de estrés. Además, del personal diagnosticado con altos niveles de desgaste profesional, el 35% dijo trabajar en más de un área de la Guardia Ciudadana y el 20 % agrupó específicamente al personal de motorizados. Cabe también analizar los hallazgos en las jerarquías institucionales con respecto a la variable de estrés: se identificó que el personal administrativo presenta mayor frecuencia de estrés (93%). Por otro lado, el personal de tropa presenta una frecuencia de 89,6% de estrés y, finalmente, el personal agrupado en cargos indefinidos por la encuesta (que posiblemente indican el cumplimiento de varias funciones en distintos departamentos de la institución) agrupó un 81,9% de frecuencia de estrés. Sin embargo, se debe recalcar que el personal de tropa agrupa los mayores niveles de personal con diagnóstico de desgaste profesional, tanto en los niveles bajo (91%), medio (86%) y alto (83,5%) de este riesgo ocupacional.

Los mencionados hallazgos sobre estrés y desgaste profesional en la institución de la Guardia Ciudadana, permiten sugerir la perspectiva de intervención “positiva” que se recoge en estudios como el de *burnout* o desgaste profesional en instituciones policiales de España. En este documento se plantea:

(...) el análisis de la experiencia laboral como un juego de continuos: agotamiento-energía, ineficacia-realización y despersonalización-implicación. Esta dimensión se perfila como uno de los contrapuntos del *burnout*. Se consideraría, por tanto, la necesidad no sólo de prevenir el síndrome, sino de fomentar el compromiso con la

organización, mediante estrategias que incrementen la energía, implicación y eficacia. (Durán 361)

La interpretación de las actividades del personal de la Guardia Ciudadana como labores con un riesgo implícito y con una función social importante, permitirá que las autoridades de la organización concreten esfuerzos por mejorar progresivamente el clima laboral para disminuir los riesgos que se han analizado en el presente estudio.

Conclusiones

Con el trabajo desarrollado se pudo determinar una alta frecuencia de las afecciones del estrés y desgaste profesional, como variables no correlacionadas respectivamente, dentro de la población de estudio. Dicho diagnóstico se sustentó en la fiabilidad que otorgan los instrumentos pre-validados que fueron empleados en la investigación.

Se debe destacar que el desgaste profesional está considerado, en sí mismo, como una enfermedad estrechamente vinculada a la presencia de estresores en el entorno laboral. En muchas ocasiones el desgaste profesional o *burnout* puede, efectivamente, ser considerado como una reacción que surge en ambientes de trabajo en los que los recursos de defensa psíquico-emocional del individuo resultan insuficientes; tal es el caso de los profesionales que ejercen labores de incidencia social y asistencial, como aquellas personas que trabajan en la Guardia Ciudadana de la ciudad de Cuenca.

Hay que considerar que el Síndrome de Desgaste Profesional se encuentra presente dentro de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Este documento, en su décima revisión (CIE-10) originalmente colocaba al desgaste profesional dentro del apartado Z73.0: *estados de agotamiento vital bajo problemas relacionados con el desgaste profesional*. Sin embargo, en la última actualización del documento referido, la afección desapareció de la tipología y pasó a formar parte de tres secciones: F430: *reacciones al estrés agudo*; F439: *reacciones al estrés grave no especificado* y Z733: *problemas relacionados con el estrés no especificados*.

Por otro lado, con base en el trabajo desarrollado se puede sugerir también la presencia de un potencial riesgo que debería ser profundizado por investigaciones futuras: el de la manifestación de cuadros de neurastenia en el personal de la Guardia Ciudadana; esto estaría sustentado en el hallazgo concluyente de altos niveles de estrés y desgaste profesional en la actualidad. Al respecto, cabe mencionar que la neurastenia consta en las últimas actualizaciones del CIE-10, específicamente bajo el apartado F48.0, el cual la caracteriza como la presencia de fatigabilidad, bajo desempeño laboral, baja eficiencia en el desempeño cotidiano, entre otras características asociadas.

Recomendaciones

Considerando que el objetivo general del presente trabajo fue determinar el estrés y desgaste profesional presentes en el personal de la Guardia Ciudadana de la Ciudad de Cuenca, Ecuador, se puede decir que se ha dado cumplimiento con la meta al identificar alta frecuencia en el diagnóstico de estrés y niveles de desgaste profesional medio igualmente frecuentes. Sin embargo, estos hallazgos pretenden ser un incentivo a profundizar el estudio del caso, especialmente ante un potencial riesgo de cuadros de neurastenia.

Asimismo, los hallazgos descritos pueden ser interpretados como sustento de futuros planes de intervención que garanticen condiciones de trabajo saludables para el personal de la organización, especialmente para el personal de tropa que es el más numeroso y tiene contacto en territorio con las necesidades de seguridad de la ciudadanía.

No obstante, debe recalarse que el diagnóstico indica también la necesidad de trabajar a nivel del personal administrativo de la institución, a pesar que este se ha identificado como menos numeroso; los niveles de responsabilidad en las jerarquías de la guardia ciudadana pueden ser también factores incidentes en la presencia de estrés y desgaste profesional y, en este sentido, deben también generarse propuesta para garantía de salud ocupacional de este personal que no tiene contacto con el territorio.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, María. *Valoración personal de la mujer policía (Tesis de Maestría)*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, 2017. <<http://hdl.handle.net/11117/4370>>.
- Coca, Carlos y Thomas, María. «Bienestar policial: una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y la prevención de los riesgos ocupacionales de los policías de El Salvador.» *Revista Policía y Seguridad Pública* (2017): 143-225.
- Consejo Cantonal de Cuenca. «Ordenanza #145 de Creación y Funcionamiento de la Guardia Ciudadana de Cuenca.» 14 de 06 de 2001. <<http://www.guardiaciudadanacuenca.gob.ec/sites/default/files/ordenanza145-CreacionGCC.pdf>>.
- Durán, María. *El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial (Tesis doctoral)*. Universidad de Málaga, 2001.
- García, Horacio, Fantin, Marina y Pardo, Anabel. «Estrategias de afrontamiento al estrés en aspirantes a Policía de la ciudad de San Luis.» *Revista de Psicología* 8.1 (2016): 23-34.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, María. *Metodología de la investigación*. México D. F.: McGraw-Hill & Interamericana Editores, S.A., 2010.
- Houtman, Irene, Jettinghoff, Karin y Cedillo, Leonor. *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. Francia: Ediciones de la OMS, 2008.
- López, Pedro y Fachelli, Sandra. *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Primera. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona, 2015.
- Morales, Lachiner e Hidalgo, Luis. «Síndrome de Burnout.» *Medicina Legal de Costa Rica* 32.1 (2015): 1-6.
- Neffa, Julio. *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires, 2015.
- Núñez, D. *Las estrategias de afrontamiento y los niveles de ansiedad en los pacientes atendidos en la Clínica de Diabetes del Hospital Enrique Garcés (Tesis de grado)*. Quito: Universidad Central del Ecuador, 2012.

Olivares, Victor. «Christina Maslach, comprendiendo el burnout.» 2016. <https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout>.

Ruíz, María. «La formación de las fuerzas de seguridad y policiales bajo el paradigma de la Seguridad Ciudadana: un desafío educativo nacional y regional.» *revista Latinoamericana de Educación Comparada* 5.5 (2014): 122-133.

Sánchez, Benito. *Diagnóstico de los riesgos psico-sociales del personal que labora en la Policía Guardia Ciudadana de Cuenca. (Tesis de maestría)*. Cuenca: Universidad del Azuay, 2017.

Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 2016.

Terán, Emilio. *Lineamientos de política pública para la garantía del derecho humano a la salud mental en miembros de la Policía Nacional del Ecuador, Quito 2015 (Tesis de maestría)*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, 201

Anexos**Anexo 1: Formato de encuesta aplicado****INSTRUCCIONES:**

Las respuestas a este cuestionario servirán para realizar la identificación de estrés y desgaste profesional en su lugar de trabajo.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL**, toda la información será utilizada exclusivamente para los fines descritos.

Las respuestas serán de manera individual, por lo que pedimos que responda con sinceridad a cada una de las preguntas.

Son preguntas de opción múltiple **ES MUY IMPORTANTE QUE CONTESTE A TODAS LAS PREGUNTAS.**

Las siguientes preguntas son para conocer sus actividades en la Guardia Ciudadana

1. Edad (años):

- a) < 20 b) 21 – 29 c) 30 – 39 d) > 40

1. Sexo:

- a) Masculino b) Femenino

2. Nivel de estudios:

- a) Estudios primarios b) Bachiller c) Superior d) Cuarto nivel

3. ¿Cuántos años trabaja en la Guardia Ciudadana?

- a) < 1 año b) 1 - 5 años c) > 5 años

4. ¿Cuántas horas trabaja a la semana?

- < 40 horas b) > 40 horas

5. ¿Cómo es su horario de trabajo?

- Turno de día b) Turno de tarde c) Turno nocturno

6. ¿A qué área de trabajo pertenece?

- a) Motorizados b) Seguridad Ecu911 c) Ciudadelas d) Ventas
 Rescate f) Decomisos g) Inteligencia h) Prevención
 Administrativo j) Otro _____

7. ¿Qué cargo ocupa en la actualidad?

- a) Comandante General b) Subcomandante c) Administrativo
 d) Jefe operativo e) Inspector 2 f) Inspector 3 g) Inspector 4
 h) Inspector 5 i) Inspector 6 j) Inspector 7 k) Inspector 8
 l) Inspector 9 m) Inspector 10 n) Inspector 11 ñ) Inspector 12
 o) Personal de la tropa p) aspirantes

Las siguientes preguntas son para determinar si existe estrés en su trabajo.

Las siguientes preguntas describen diferentes formas de cómo la gente se comporta para afrontar situaciones estresantes.

Para contestar lea con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y encierre en un círculo el número que mejor represente su realidad.

- 0 = Nunca 1 = Pocas veces 2 = A veces
 3 = Frecuentemente 4 = Casi siempre

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés en su trabajo?

1 Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente	0 1 2 3 4
Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal	0 1 2 3 4
Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema	0 1 2 3 4
Descargué mi mal humor con los demás	0 1 2 3 4

Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas	0 1 2 3 4
Le conté a familiares o amigos cómo me sentía	0 1 2 3 4
Asistí a la Iglesia	0 1 2 3 4
Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados	0 1 2 3 4
No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas	0 1 2 3 4
Intenté sacar algo positivo del problema	0 1 2 3 4
Insulté a ciertas personas.	0 1 2 3 4
Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	0 1 2 3 4
Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema	0 1 2 3 4
Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)	0 1 2 3 4
Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo	0 1 2 3 4
Comprendí que yo fui el principal causante del problema.	0 1 2 3 4
Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás	0 1 2 3 4
Me comporté de forma hostil con los demás	0 1 2 3 4
Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema	0 1 2 3 4

Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	0 1 2 3 4
Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema	0 1 2 3 4
Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	0 1 2 3 4
Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación	0 1 2 3 4
Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes	0 1 2 3 4
Agredí a algunas personas	0 1 2 3 4
Procuré no pensar en el problema	0 1 2 3 4
Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal	0 1 2 3 4
Tuve fe en que Dios remediaría la situación	0 1 2 3 4
Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas	0 1 2 3 4
Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema	0 1 2 3 4
Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»	0 1 2 3 4
Me irrité con alguna gente	0 1 2 3 4

Practiqué algún deporte para olvidarme del problema	0 1 2 3 4
Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir	0 1 2 3 4
Recé	0 1 2 3 4
Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	0 1 2 3 4
Me resigné a aceptar las cosas como eran	0 1 2 3 4
Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor	0 1 2 3 4
Luché y me desahugué expresando mis sentimientos	0 1 2 3 4
Intenté olvidarme de todo	0 1 2 3 4
Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos	0 1 2 3 4
Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar	0 1 2 3 4

Las siguientes preguntas son para determinar el desgaste profesional.

Debe encerrar en un círculo la opción (una sola) que más se acerque a su situación actual en su trabajo de acuerdo a la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos
3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana
5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	0 1 2 3 4 5 6

Quando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que puedo entender fácilmente a las personas.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que mi trabajo me está desgastando.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que me he hecho más duro con la gente.	0 1 2 3 4 5 6
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0 1 2 3 4 5 6
Me siento con mucha energía en mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
Me siento frustrado en mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas	0 1 2 3 4 5 6
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0 1 2 3 4 5 6

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable las personas	0 1 2 3 4 5 6
Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas	0 1 2 3 4 5 6
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	0 1 2 3 4 5 6
64 Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas.	0 1 2 3 4 5 6

Anexo 3: Autorizaciones institucionales para recolección de información



GUARDIA CIUDADANA DE CUENCA



0001-2018-001

Cuenca, 01 de Junio del 2018.

Señor Cml.
Guillermo Cobo Carrillo.
COMANDANTE GENERAL DE LA GUARDIA CIUDADANA DE CUENCA.
Su despacho.-

ASUNTO: Autorización Realización Tesis de Maestría

De mis consideraciones:

Reciba ante todo un cordial saludo y deseándole éxitos en sus labores, en contestación al Oficio de Requerimiento con fecha de recepción 30-05-2018, para realización de una Tesis de la Maestría de Salud y Seguridad en el Trabajo, por parte de la Dra. Ana Cristina Trujillo de la Universidad del Azuay; solicito a usted autorizar la realización del presente tema: **"Desgaste Profesional en el Personal de la Guardia Ciudadana de Cuenca"**, ya que previa revisión del tema de estudio, los datos obtenidos del estudio, servirán de base para implementar planes de acción efectivos en materia de Salud Ocupacional en los colaboradores de nuestra institución, apoyando la Gestión que se ha venido realizando en la Unidad en los respectivos programas requeridos por las diferentes entidades de control en la materia.

Cabe mencionar que al momento de la Autorización del Inicio del Estudio, se deberá coordinar todo el desarrollo del mismo con la Jefatura de Seguridad y Salud Ocupacional para poder de manera eficiente planificar todas las actividades correspondientes al desarrollo de la Tesis.

Por la favorable acogida dirigida hacia la presente, suscribo de usted.

Ing. Ind. Diego Barreto Cada.
JEFE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
GUARDIA CIUDADANA DE CUENCA

Elaborado por: D. Barreto
Revisado por: D. Malo
Fecha de elaboración: 01-06-2018



RECURSOS HUMANOS

SECRETARIA
RECEBIDO
11/06/18

GUARDIA
CIUDADANA
DE CUENCA

Oficina de Cuenca y Cuenca Sur
C/da. C. de la Am. 1000, Tercer Piso
Teléfono: (03) 2619 2014
Cuenca, Ecuador
www.guardiaciudadanacuenca.gob.ec

Oficina de Cuenca
Guardia Ciudadana de Cuenca

001
11/06

Cuenca, 30 de Mayo del 2018

Coronel Guillermo Cobo Carillo
COMANDANTE GENERAL
POLICÍA MUNICIPAL
GUARDIA CIUDADANA

Estimado Coronel:

Reciba un cordial y atento saludo, deseándole éxitos en la labor que acertadamente realiza; Yo Ana Cristina Trujillo Amoroso con CI: 0105043327, por medio de la presente solicito a usted muy comedidamente se sirva autorizar el permiso correspondiente para realizar mi tesis de grado de la Maestría de Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo, impartida por la Universidad del Azuay, con el tema " DESGASTE PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE LA GUARDIA CIUDADANA DE LA CIUDAD DE CUENCA -2018"

Esperando una favorable acogida, reitero mis sentimientos de alta consideración y estima, me suscribo de usted.

Atentamente,



Md. Ana Cristina Trujillo

0105043327

