



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Calidad de vida en relación con el estrés laboral en la Policía  
Nacional en Quito. Estudio en el Distrito de Calderón en el  
año 2023.**

**AUTORA:**

Jumbo Andrade, Gloria María

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTORA:**

**Condo Tamayo, Cecilia**

**Guayaquil, 7 de septiembre de 2023**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

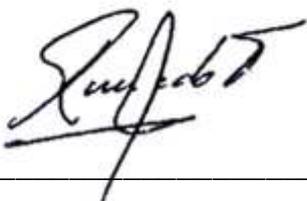
**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Jumbo Andrade, Gloria María**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

**TUTORA**

f.   
Condo Tamayo, Cecilia Mgs.

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f.   
Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.

**Guayaquil, a los 7 días del mes de septiembre del año 2023**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Jumbo Andrade, Gloria María**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación: **Calidad de vida en relación con el estrés laboral en la Policía Nacional en Quito. Estudio en el Distrito de Calderón en el año 2023**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 7 días del mes de septiembre del año 2023**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_

Jumbo Andrade, Gloria María



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

### **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Jumbo Andrade, Gloria María**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Calidad de vida en relación con el estrés laboral en la Policía Nacional en Quito. Estudio en el Distrito de Calderón en el año 2023** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 7 días del mes de septiembre del año 2023**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_

Jumbo Andrade, Gloria María



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
mgjstér

### TESIS JUMBO GLORIA - F1F-F83-8EC

Saludos; Estimada Tutora Cecilia Condo, Por medio de la presente hago extensivo un saludo cordial, y a la vez enviarle el documento final de la Tesis. Quedo atenta a sus indicaciones. Acentamente, Gloria Jumbo

3%  
Similitudes



1% Texto entre comillas  
= 1% similitudes entre comillas  
= 1% idioma no reconocido

Nombre del documento: TESIS JUMBO GLORIA - F1F-F83-8EC.docx  
ID del documento: c6692327946be66a54e311fe7e8555c59aee3fea  
Tamaño del documento original: 2,67 MB

Depositante: undefined GLORIA MARÍA JUMBO  
ANDRADE  
Fecha de depósito: 27/9/2023  
Tipo de carga: email\_submission  
fecha de fin de análisis: 27/9/2023

Número de palabras: 28.231  
Número de caracteres: 185.323

**Jumbo Andrade, Gloria María**  
Estudiante UIC Semestre A-2023

**Lcda. Cecilia Condo, Mgs.**  
Tutora UIC Semestre A-2023  
2023

**Lcda. Gilda Valenzuela, Mgs.**  
Coordinadora UIC A-

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo de titulación va en agradecimiento a Dios por ser mi dador de fortaleza y resistencia, a mi esposo e hijos sin su apoyo no lo hubiera podido lograr, a mis hermanas y hermano, a la tutora Cecilia Condo por su guía, y los demás docentes que impartieron sus conocimientos a través de la carrera.

*Gloria Jumbo*

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación va dedicado para Dios, para mis padres Sebastián y Laura, a mi esposo Ricardo y mis hijos Leandro y Miluska.

*Gloria Jumbo*



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

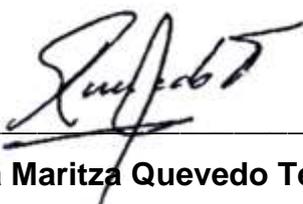
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

Lcda. Cecilia Condo Tamayo, Mgs.

TUTORA

f. 

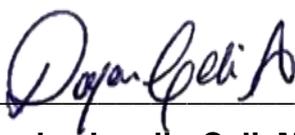
Lcda. Ana Maritza Quevedo Terán, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

Lcda. Gilda Valenzuela, Mgs.

COORDINADORA DEL ÁREA

f. 

Lcda. Joselin Celi, Mgs.

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD** SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)  
**CARRERA** TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)  
**PERIODO** A/2023 (Cod. 11075)

### ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "CALIDAD DE VIDA EN RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL EN LA POLICÍA NACIONAL EN QUITO. ESTUDIO EN EL DISTRITO DE CALDERÓN EN EL AÑO 2023", elaborado por el/la estudiante GLORIA MARÍA JUMBO ANDRADE, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CECILIA CONDO TAMAYO	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE
<b>Etapas de ejecución del proceso e Informe final</b>  8.5 / 10	8.25 / 10  Total: 30 %	8.55 / 10  Total: 30 %	8.00 / 10  Total: 40 %
Parcial: 50 %	<b>Parcial: 50 %</b>		
Nota final ponderada del trabajo de título:	<b>8.37 / 10</b>		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

**Coordinador(a) de Titulación**

## ÍNDICE

RESUMEN.....	XV
ABSTRACT .....	XVI
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPITULO 1: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.1. ANTECEDENTES.....	4
1.1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	4
1.1.2. ANTECEDENTES CONTEXTUALES.....	8
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	9
1.3. Objetivos.....	15
General.....	15
Específicos .....	15
1.4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	15
Pregunta general: .....	16
Preguntas específicas: .....	16
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	16
CAPÍTULO II: MARCOS REFERENCIALES.....	19
2.1. Referente Teórico.....	19
Teoría Sistémica:.....	19
2.2. Marco Conceptual .....	21
Estrés Laboral .....	21
Calidad de Vida .....	24
Servidor Policial.....	28
2.3. MARCO NORMATIVO .....	30
Constitución Política de la República del Ecuador .....	31
Leyes Orgánicas y Ordinarias.....	31

3.3. MARCO ESTRATÉGICO .....	33
Plan de creación de oportunidades.....	33
Planes de la policía.....	35
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	36
3.1. Enfoque de Investigación. ....	36
3.2. Tipo y nivel de Investigación. ....	37
3.3. Universo y Muestreo. ....	37
3.4. Muestra y Muestreo.....	38
3.5. Formas de recolectar la información.....	38
3.6. Formas de Analizar la Información. ....	40
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
4.1. Características de la población encuestada .....	41
4.2. Resultados según los Objetivos .....	47
4.2.1. Objetivo 1: Describir la existencia o no de estrés laboral en los agentes policiales investigados. ....	47
4.2.2. Objetivo 2: Describir cómo se encuentran las dimensiones de la calidad de vida en los agentes policiales investigados.....	65
4.2.3. Objetivo 3: Identificar la relación que existe entre la calidad de vida y el estrés laboral en la Policía del Distrito de Calderón.....	90
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
5.1 CONCLUSIONES.....	95
5.2 RECOMENDACIONES .....	98
REFERENCIAS .....	101
ANEXOS .....	109

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Ilustración 1</b> Género del personal policial encuestado .....	41
<b>Ilustración 2</b> Identidad étnica del personal policial encuestado .....	42
<b>Ilustración 3</b> Máximo estudio alcanzado del personal policial encuestado .	43
<b>Ilustración 4</b> Estado Civil del personal policial encuestado.....	44
<b>Ilustración 5</b> Ocupación actual del personal policial encuestado .....	45
<b>Ilustración 6</b> Antigüedad del personal policial encuestado .....	46
<b>Ilustración 7</b> Niveles de estrés en relación a la calidad de vida del personal policial .....	47
<b>Ilustración 8</b> Niveles de estrés en relación al género del personal policial .	48
<b>Ilustración 9</b> Niveles de estrés en relación a la identidad étnica del personal policial .....	49
<b>Ilustración 10</b> Agotamiento al final de la jornada laboral del personal policial .....	50
<b>Ilustración 11</b> Nivel de estrés en el trabajo en el personal policial.....	51
<b>Ilustración 12</b> Situación actual emocional y agotamiento por su trabajo del personal policial.....	52
<b>Ilustración 13</b> Conciliación del sueño en el personal policial .....	53
<b>Ilustración 14</b> Disminución del apetito del personal policial .....	54
<b>Ilustración 15</b> Impacto en comida, bebida y tabaco en el personal policial .	55
<b>Ilustración 16</b> Sensaciones de ahogo del personal policial.....	56
<b>Ilustración 17</b> Temblores musculares del personal policial.....	57
<b>Ilustración 18</b> Dolor de cabeza del personal policial.....	58
<b>Ilustración 19</b> Comparación de estrés entre trabajo del Distrito de Calderón y otros Distritos.....	59
<b>Ilustración 20</b> Niveles de estrés en relación al género del personal policial	60
<b>Ilustración 21</b> Niveles de estrés en relación a la identidad étnica del personal policial.....	61
<b>Ilustración 22</b> Género en relación a nivel de estrés entre Distritos .....	63
<b>Ilustración 23</b> Niveles de estrés en relación a la satisfacción con la salud de personal.....	65
<b>Ilustración 24</b> Dimensión Salud Física en relación con el género del personal.....	67

<b>Ilustración 25</b> Dimensión Salud Física en relación con la etnia del personal.....	69
<b>Ilustración 26</b> Dimensión Salud Física en relación con la ocupación actual del personal.....	70
<b>Ilustración 27</b> Dimensión Salud Psicológica en relación al género .....	72
<b>Ilustración 28</b> Dimensión Salud Psicológica en relación a la etnia del personal encuestado .....	74
<b>Ilustración 29</b> Dimensión Salud Psicológica en relación a la ocupación actual del personal encuestado .....	75
<b>Ilustración 30</b> Dimensión Relaciones Sociales en relación al género del personal encuestado .....	77
<b>Ilustración 31</b> Dimensión Relaciones Sociales en relación a la etnia del personal encuestado .....	79
<b>Ilustración 32</b> Dimensión Relaciones Sociales en relación a la ocupación actual del personal encuestado .....	81
<b>Ilustración 33</b> Dimensión Ambiental en relación al género del personal encuestado .....	83
<b>Ilustración 34</b> Dimensión Ambiental en relación a la etnia del personal encuestado .....	85
<b>Ilustración 35</b> Dimensión Ambiental en relación a la ocupación actual del personal encuestado .....	87
<b>Ilustración 36</b> Desviación estándar de las dimensiones .....	89
<b>Ilustración 37</b> Dimensiones de Calidad de Vida en el personal encuestado .....	89
<b>Ilustración 38</b> Niveles de estrés en relación a la satisfacción con la salud de personal encuestado .....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Correlación niveles de estrés y Salud Física .....	90
<b>Tabla 2</b> Correlación niveles de estrés y Salud Psicológica .....	92
<b>Tabla 3</b> Correlación niveles de estrés y Relaciones Sociales .....	93
<b>Tabla 4</b> Correlación niveles de estrés y Entorno Ambiental .....	94

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo analizar la relación entre estrés laboral y calidad de vida de los agentes policiales en el Distrito de Policía de Calderón, con el fin de aportar a la construcción de políticas públicas dirigidas a esta población. Para lo cual se ha aplicado una metodología de enfoque cuantitativa, al igual que un nivel y tipo de investigación exploratoria-descriptiva. Para esto se trabajó con una muestra de 113 policías de la ciudad de Quito a quienes se les aplicó una encuesta, un Cuestionario de problemas psicosomáticos CPP y una escala WHOQOL-Bref. De esta manera se obtuvieron resultados que demostraron el impacto del estrés laboral en las dimensiones de salud de estas personas, reflejando que la dimensión ambiental es que tiene porcentajes más altos, seguido de en valores más bajos por las dimensiones de salud física, psicológica y de relaciones sociales. Se debe analizar las demandas que afectan el bienestar laboral de estos agentes policiales e incluso el rol que se espera de ellos, por lo que no siempre se obtuvieron resultados reales.

**Palabras clave:** estrés laboral, calidad de vida, agentes policiales, salud.

## **ABSTRACT**

The objective of this degree work is to analyze the relationship between work stress and quality of life of police officers in the Calderón Police District, in order to contribute to the construction of public policies aimed at this population. For which a quantitative approach methodology has been applied, as well as a level and type of exploratory-descriptive research. For this, we worked with a sample of 113 police officers from the city of Quito to whom a survey, a CPP Psychosomatic Problems Questionnaire and a WHOQOL-Bref scale were applied. In this way, results were obtained that demonstrated the impact of work stress on the health dimensions of these people, reflecting that the environmental dimension has higher percentages, followed by lower values by the dimensions of physical, psychological and mental health. social relationships. The demands that affect the work well-being of these police officers and even the role expected of them must be analyzed, which is why real results were not always obtained.

**Keywords:** work stress, quality of life, police officers, health.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación trata el tema de la “Calidad de vida en relación con el estrés laboral en la Policía Nacional en Quito”. El interés de ejecutar este estudio es por el conocimiento que se tiene que el estrés laboral se presenta en todas las profesiones y empleos que ejecutan las personas, pudiendo tener graves consecuencias en la salud y calidad de vida de cada uno, en especial en tareas como las que ejecutan los agentes policiales, quienes se enfrentan a funciones peligrosas, de vulnerabilidad y no siempre con el apoyo de la institución.

Debido a todas las funciones que cumplen, a las responsabilidades administrativas y de seguridad y orden social en la comunidad, se ha decidido analizar su nivel de estrés, de calidad de vida, y el impacto que este trabajo tiene en sus dimensiones de salud y social. Por este motivo se presente este documento con el siguiente contenido:

**Capítulo I: Definición del problema:** este primer apartado contiene todo lo relacionado al planteamiento del problema, para lo cual se redactaron los antecedentes investigativos y contextuales que permitieron comprender lo realizado en este campo de estudio, así como el punto de partido para esta investigación. Para esto se redactaron también los objetivos y preguntas de investigación que fueron la guía para este estudio y finalmente se presenta la justificación que muestra toda la relevancia de ejecutar este documento.

**Capítulo II: Marcos referenciales:** se incluye un marco teórico desde el modelo sistémico de Bertalanffy, así como un marco conceptual que analiza definiciones desde el estrés laboral, la calidad de vida con todas las dimensiones de la salud que afecta al individuo. También se muestra la base normativa o legal que analiza el problema desde la Constitución del Ecuador y leyes orgánicas relacionadas. Así como un marco referencial que analiza los planes nacionales y específicos de la Policía Nacional.

**Capítulo III: Metodología de la investigación:** en este apartado se contiene todo el diseño metodológico que va a seguir el estudio, desde un enfoque cuantitativo, un nivel exploratorio-descriptivo, una muestra de 113 agentes policiales de la ciudad de Quito, y las técnicas que se diseñaron desde una encuesta, una escala WHOQOL-Bref y un cuestionario especial para determinar los problemas psicosomáticos.

**Capítulo IV: Resultados de la investigación:** después de todo lo elaborado e investigado, en este apartado se presentan todos los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas, los cuales fueron respondiendo cada uno de los objetivos específicos. Se analizaron las dimensiones físicas, psicológicas, de relaciones sociales y ambientales de este grupo social. Todo lo cual indicó los grados de estrés que tienen los agentes policiales y sus percepciones de su calidad de vida.

**Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones:** como último punto se redactan las conclusiones y recomendaciones con los puntos más relevantes de la investigación, en especial de los resultados obtenidos de la calidad de vida y estrés laboral de los agentes policiales de la ciudad de Quito.

# **CAPITULO 1: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

## **1.1. ANTECEDENTES**

### **1.1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Se ha realizado una búsqueda documental en repositorios digitales, de los últimos 5 años, en los que las variables a investigar fueron Calidad de vida y Estrés laboral, y como población los agentes policiales. Se han encontrado varios estudios realizados sobre el Estrés Laboral y factores de riesgo, y el estrés asociado a otras variables como efectos psicosociales, físicos, salud mental, distorsiones cognitivas y resiliencia, además de las relaciones intrafamiliares.

En cuanto a la variable calidad de vida, se han encontrado estudios asociados a la Calidad de vida de los agentes policiales de otras poblaciones, así como Calidad de vida Laboral y profesional. Así mismo se encontraron otros estudios referentes a los factores que inciden en la calidad de vida, como la relación de la calidad de vida con otros elementos, tales como el síndrome de burnout, el desempeño laboral y clima organizacional.

De los estudios recientes que relacionan las 3 variables, solo se encontraron 3 estudios, el realizado recientemente por Arias (2022), en Colombia, titulado “Análisis de los factores laborales que se encuentran asociados al estrés laboral y su incidencia en la calidad de vida de los policías que laboran en el área administrativa de la Policía Metropolitana de Villavicencio durante el primer semestre de 2022”, en el que se utilizó el método investigativo deductivo, aplicando la técnica de la observación y la entrevista, para ésta se ha utilizado el cuestionario sobre Estrés laboral, diseñado por la OIT y la OMS en el año 2010, aplicándolo a una muestra de 30 funcionarios administrativos del lugar, arrojando resultados que refieren a que las actividades que realizan los policías son de mucho peligro, en el que corren mucho riesgo, afectando gravemente su estado psicológico, físico y mental, desencadenando otras enfermedades de afectación mental y psicológica como adicciones, ideación suicidas, ludopatía, etc.

Otro estudio realizado por Escobar y otros (2021), en Colombia, llamado *“Influencia del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los policías de vigilancia estación norte de la metropolitana de Bucaramanga”* utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo transeccional, con el método no experimental correlacional, con un muestreo no probabilístico. Quienes participaron en esta investigación fueron 45 policías entre hombres y mujeres de la Estación en Bucaramanga, Colombia, aplicando la herramienta de Escala de Likert, observando la deficiencia en el esfuerzo laboral versus la retribución, induciendo y mostrando significativamente la relación entre estrés laboral y calidad de vida.

En la investigación realizada por Vidal (2022), en Argentina, explica que en el estudio *“Influencia del estrés en la satisfacción con la vida en policías ecuatorianos”*, utilizó la metodología cuantitativa de diseño descriptivo, para describir la población en términos de este mismo constructo, es decir, satisfacción con la vida, del cual se desprende el resultado del 64.7% realizaba servicios laborales en los diferentes departamentos administrativos; el 65.2% no tenía grado de mando y el 56.5% laboraba en única jornada.

Becerra y otros (2022), en Colombia, en su estudio *“El estrés laboral y la salud mental en la calidad de vida de los trabajadores de la Policía Nacional de Colombia”*, es un estudio descriptivo narrativo, de método científico, con enfoque cualitativo, con una muestra probabilística aleatoria de 50 policías, con quienes se utilizó la técnica de la entrevista estructurada, con 14 preguntas ya formuladas, de múltiple opción de respuesta, en la escala de Likert. Obteniendo resultados como es el estrés que ha impactado significativamente en la salud mental de los policías como depresión, ansiedad, etc., provocando una repercusión grande en la calidad de vida de los mismos en su vida personal, familiar y social.

Por otro lado, la investigación realizada por Rojas y otros (2021), en Colombia, *“Niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores de la Policía Nacional en el Departamento de Policía Nariño”*, realizado a través del método empírico descriptivo, con enfoque cuantitativo positivista,

procedimiento que fue realizado a través del instrumento psicométrico Escala de desgaste ocupacional (EDO), autor Jesús Felipe Uribe Prado, aplicándola a una población con una muestra de 10 policías de la institución, determinando el grado de cansancio emocional, falta de personalidad o ejecución, sumadas a la poca satisfacción por sus logros personales.

Cárdenas (2020), en Lima Perú, llevó a cabo el estudio “*Riesgos psicosociales y estrés laboral en Sub Oficiales del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, 2020*”, utilizando un estudio de método no experimental transversal de tipo descriptivo, siendo parte de su estudio una población de 94 personas, entre hombres y mujeres de la Policía de Perú, a quienes se le aplicó la encuesta. En los resultados se evidenció una correlación directa, muy significativa 0.012 y altamente significativa 0.000 entre las dimensiones de riesgos psicosociales y el estrés laboral, es decir a mayores riesgos psicosociales mayor es el estrés laboral, destacando la dimensión laboral, apoyo social, desarrollo de habilidades y liderazgo.

En otro estudio realizado por Quintero y otros (2022) en Colombia, “*Influencia de la carga laboral, en la calidad de vida de los oficiales de la policía nacional de la metropolitana de Villavicencio, Colombia*” mismo que fue realizado para determinar el predominio respecto de la carga laboral y la calidad de vida, utilizando en este estudio un enfoque cuantitativo descriptivo, con muestreo probabilístico aleatorio, realizado a través de encuesta de Google, con una muestra de 20 policías entre 20 y 40 años de ambos sexos, teniendo como resultado que todos los oficiales concuerdan en el mismo criterio, y es que tener una buena calidad de vida, es tener un ambiente equilibrado entre la familia y el trabajo, reafirmando que cuando los empleados tienen tiempo para la distracción con la familia y el entorno social, las tareas laborales tienden a fluir con más naturalidad y entusiasmo, evitando así el estrés laboral en su personal.

Finalmente, Trujillo (2020), en Lima Perú, en su estudio “*Bienestar psicológico y calidad de vida profesional en miembros de la policía nacional del Perú en pandemia por covid19*” en el que utilizó un estudio comparativo

de corte transversal de diseño correlacional, probabilístico por conveniencia. Formaron parte de su estudio 33 miembros de la Policía Nacional del Perú, en el rango de 20 a 30 años entre hombres y mujeres, aplicando la Escala de Bienestar Psicológico para adultos (EBP-A) y la Escala de Calidad de Vida Profesional (CVP-35). Obteniendo como resultado en su análisis comparativo la no relación entre las variables, tomando en cuenta la pequeña muestra.

Redrobán (2022), en Quito, estudio de nombre *“El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Policía Militar Ministerial de las Fuerzas Armadas del Ecuador, en la ciudad de Quito durante el periodo noviembre-julio 2022”*, realizado con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional; y método deductivo, teniendo como objetivo conocer el impacto de este estrés y su efecto en el desempeño en el trabajo de las personas de la policía militar, en el que se identificó la relación alta entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

También tenemos estudios que investigan el estrés laboral como por ejemplo el realizado por Albán (2017), en Babahoyo, en su investigación *“Estrés; influencia en el clima laboral del personal policial del servicio administrativo de la subzona los Ríos N° 12 de la Ciudad de Babahoyo”*. Este persiguió una metodología de aplicar una escala de Maslach del Burnout para concretamente conocer el nivel de estrés de los trabajadores de esta área. Y esto dio como resultados que casi la mitad de este personal presenta un agotamiento emocional, que se entiende como una actitud de defensa contra todas las actividades que realiza y que son un desafío para su vida.

Según el estudio realizado por Valencia (2020), en Cuenca, *“Efectividad de las pausas activas relacionado al nivel de estrés laboral en el personal de la jefatura policial de la ciudad de Azogues, período septiembre 2019 - febrero 2020”*, persiguió el objetivo de conocer la relación entre el estrés laboral y lo positivo de las pausas activas en las jornadas. Se aplicó una investigación cuantitativa descriptiva mediante la técnica de Encuesta Socioeconómica, en la que se obtuvo como resultados los niveles de actividad

física que realizan estas personas, donde apenas el 23% realiza estas actividades y mantienen un estado excelente de salud.

Según la investigación de Flores (2018), en Latacunga, “Estrés laboral y su afectación psico-física en el rendimiento laboral de los trabajadores de la central de gestión operativa policial del distrito metropolitano de quito (cgop). Elaboración de una guía preventiva. Se planteó como objetivo el conocer los efectos físicos y psicológicos que causa el estrés laboral en el rendimiento y desempeño laboral. Para esto se determinó una metodología cualitativa, la cual permitió conocer las alteraciones en la salud que se padecen por este problema, y la falta de acción y prevención, debido a que las personas lo han naturalizado como normal en sus trabajos.

Además de estos estudios que refieren las variables de Estrés Laboral y Calidad de vida, en relación a población Policial, se han encontrado estudios referentes al síndrome de burnout, factores y labores asociadas, bienestar psicológico, salud en empleados, acondicionamiento físico, terapia cognitivo conductual, entre otros.

Con todos estos estudios encontrados, se considera que esta investigación es pertinente, ya que no hay otros estudios que relacionen ambas variables en el mismo territorio de Quito en los últimos 5 años.

### **1.1.2. ANTECEDENTES CONTEXTUALES**

Las variables estrés laboral y calidad de vida están relacionados con la realidad que afecta al personal policial del Distrito de Policía de Calderón, debido a situaciones de estrés que perjudica su rendimiento laboral y convivencia en el área social y familiar. Este estudio se lo realiza para determinar situaciones de riesgo y posibles recomendaciones, que permitan mejorar su calidad de vida.

Quito, ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad, declarada por la Unesco en 1978, se encuentra rodeada por varios volcanes conformando el

contorno Andino, siendo la segunda capital más alta del mundo. Es la única ciudad del planeta que es atravesada por la línea imaginaria del Ecuador, dividiendo al mundo en el hemisferio norte y en el hemisferio, debido a su geografía irregular, mirando la ciudad desde las partes más altas, ofrece una vista amplia de la urbe, mostrando su historia y riqueza cultural (Macipe, 2019).

La Policía Nacional es la Fuerza Pública del Ecuador, encargada de la protección y seguridad pública a toda la comunidad en el territorio nacional, velar, proteger y defender los derechos, libertad y garantías de los ciudadanos dentro del territorio nacional, atiende a la población en sus distintos niveles económicos. Las dependencias policiales están distribuidas por la Comandancia General, Direcciones Generales, Direcciones Nacionales, Zonales; Sub-zonas, Jefaturas Distritales, Circuitales y Subcircuitales (Policía Nacional del Ecuador, 2021).

El Distrito de Policía de Calderón, está ubicado al norte de la ciudad de Quito, en la Parroquia de Calderón Marianas, Av. Geovanny Calles y Nápoles, es un destacamento que sirve a la comunidad de toda la Parroquia de Calderón, en las cuales laboran un estimado de 150 policías, dentro de este Distrito existen varias dependencias en las que se distribuyen por áreas para el manejo de talento Humano, logístico, comunitario y de comunicación estratégica (Ministerio del Interior, 2019)

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Todas las personas estamos expuestas a situaciones de estrés en la cotidianidad, como producto de nuestras preocupaciones que generan tensión en el cuerpo y la mente, generalmente nuestro organismo responde naturalmente a las amenazas del exterior y a otros factores que se presenten como situaciones complejas de resolverlas.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es el resultado físico y emocional, de situaciones adversas por el desequilibrio entre

las necesidades percibidas y los recursos cognitivos, y la capacidad de un individuo para hacer frente a esas necesidades (OIT, 2016).

El estrés laboral como un conjunto de reacciones propias del cuerpo humano, en respuesta a eventos nocivos al interior de la organización laboral, se torna en un problema de salud que tiene toda persona en edad productiva laboral, teniendo en cuenta que se produce como resultado de varios factores como el exceso de carga laboral, agotamiento mental y físico, perjudicando el bienestar y calidad de vida de quien lo padece (Barrio, García, Ruiz, & Arce, 2006).

Con el paso del tiempo, las empresas han ido evolucionando y posicionándose en los avances tecnológicos, estos cambios han generado que toda la población laboralmente activa, tenga repercusiones en estas innovaciones, que para muchos es totalmente nuevo, y para otros con un poco de dificultad tratan de acoplarse al mundo laboral industrializado, cambios que han provocado repercusiones en la salud física y mental de los trabajadores, manifestándose como enfermedades que afectan a quien lo padece.

La Policía Nacional es una entidad pública que brinda seguridad a la ciudadanía, teniendo que cumplir funciones de extremo peligro, así como también actividades que producen mucha alegría y satisfacción, como la ayuda al más necesitado o en situación de vulnerabilidad, siendo las actividades de alta peligrosidad las que deben realizar en su día a día, en este cumplimiento muchos de sus agentes policiales han perdido la vida, provocando en sus integrantes situaciones de mucha tensión por el ambiente en el que deben desenvolverse diariamente en cumplimiento de su labor (Gobierno del Ecuador, 2023).

El Distrito de Policía de Calderón, no es ajeno a situaciones de estrés laboral en sus filas, considerando que existe un exceso de trabajo en ciertas épocas, y el peligro en sus actividades diarias, en muchas ocasiones deben cumplir sus funciones con equipamiento deficiente, o con implementos nada

tecnológicos, generando situaciones de mucha tensión y presión, no permitiendo el adecuado desenvolvimiento laboral.

La Policía Nacional en base a sus altas obligaciones en sus lugares de trabajo, tiene múltiples funciones de campo que benefician a la ciudadanía, como el proteger y vigilar la seguridad pública, atender las llamadas de emergencia, etc., adicional a estas tareas tienen otras que son netamente administrativas, como ofrecer reportes (partes policiales) de los eventos suscitados en el ejercicio de sus funciones. La Policía Nacional tiene una variedad de responsabilidades que comprometen las 24 horas al día, sin llegar a gozar de sus días de descanso, como seres humanos son propensos al cansancio y la saciedad de las mismas, teniendo como resultado la baja eficiencia y la poca respuesta a las necesidades de índole prioritaria (Jumbo, 2023)

El estrés laboral en los agentes policiales se da por el ritmo acelerado de trabajo y por el tipo de actividades que realizan, sus funciones son de extrema prioridad por el grado de emergencias que manejan, adicional deben cumplir con sus tareas administrativas, sus responsabilidades de largas jornadas de trabajo que se podrán extender hasta por 24 horas al día, y se muestran como un perjuicio para que puedan acceder a sus horas de descanso diarias, como seres humanos son propensos al cansancio físico y mental, lo que a la larga genera el decaimiento en el desenvolvimiento de sus labores (Jumbo, 2022).

Parte de estas consecuencias se deben a que en muchas ocasiones no reciben un salario justo, falta de apoyo emocional de su área laboral y familiar, o por no contar con el equipamiento adecuado, esto conlleva a que se sientan desmotivados para cumplir con sus funciones, llegando incluso a intentar abandonar la profesión (Salomón, 2004). El estrés actúa en la vida y salud del personal policial, produciendo agotamiento físico y mental en sus filas.

Para varios autores, el estrés es causante de la alteración mental, emocional, física y psicológica, como las situaciones de peligro a las que están expuestos, por la naturaleza de su gestión les generan ansiedad.

El trabajo policial se lo considera peligroso, estresante y que se expone a varios peligros y estresores en su diario vivir. Está lleno de violencia, de conflictos, peleas e incidentes que pueden significar un trauma para sus vidas, e incluso la muerte. Entre sus actividades está el denunciar infracciones, detener delincuentes y hacer cumplir las leyes; y dedican una gran parte de su tiempo a actividades asistenciales y resolución de conflictos entre particulares o la comunidad (Morales & Valderrama, 2012).

La policía se ocupa tanto de riesgos reales como imaginarios que son inherentes a la profesión, los cuales generan estrés y sufrimiento. Unido a ello, ciertos aspectos del trabajo como es la alta demanda los controles, las tareas que deben cumplir en sus largas jornadas, y el contacto con el ciudadano es por lo que se define esta profesión como de "alto estrés". Y la expectativa de la población de tener una policía eficiente e íntegra también contribuye a la tensión en la profesión (Morales & Valderrama, 2012).

Todas las situaciones de estrés laboral que vive la policía en el Ecuador, al igual que en otros países generan efectos negativos que pueden perjudicar tanto en ellos, como en sus familias, así como en la propia institución policial (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo INSST, 2018).

Teniendo en cuenta que el bienestar en la salud no es solamente el mantenerse sano, esto incluye el cuidado de la mente y cuerpo a través de una alimentación saludable, ejercicio regular, un descanso apropiado y el correcto manejo del estrés. Además, el mantener un equilibrio entre la vida personal y vida profesional, es importante dedicar tiempo a realizar actividades que ofrezcan distracción y permita disfrutar produciendo un relajamiento satisfactorio.

Para algunos autores, el estrés laboral afecta negativamente la calidad de vida de quienes lo viven; en este caso de los agentes de policía del Distrito Calderón. Actualmente vivimos en un mundo de ritmo laboral acelerado, el cual nos lleva a cada vez ser más competitivos, siendo esto un desencadenante para generar un alto grado de estrés laboral.

Concluyendo que, en las dimensiones del entorno físico y condiciones materiales, contenido del trabajo, riesgos y peligros encontrados, y relaciones públicas, las contenidas del trabajo y relaciones públicas requieren diferentes habilidades y se caracterizan por altos niveles de relaciones interpersonales (Moreno, 2021)

Este estrés laboral genera consecuencias en la calidad de vida de la población policial. Según Ardila (2003) la calidad de vida se refiere al nivel o grado de satisfacción de las personas, el nivel de que se sientan realizados tanto objetiva como subjetivamente en sus dimensiones de vida. Es un estado completo de bienestar integral, que aborda tanto lo físico, lo social y emocional, al igual que le permite tener bienes materiales, buenas relaciones sociales y desarrollarse en un ambiente adecuado.

Como efecto en la calidad de vida de los agentes policiales, es el gran impacto que repercute directamente en su bienestar físico y emocional, además de afectar significativamente la capacidad para ejecutar su trabajo de manera efectiva. Concretamente la salud y el bienestar son fundamentales para tener una buena calidad de vida.

En los miembros de la policía, se materializan consecuencias como la disminución del desempeño laboral, por aumento del exceso de trabajo, incidiendo en accidentes laborales, lesiones por agotamiento, por lo cual disminuye la capacidad para cumplir sus funciones, afectando su salud y la seguridad de los demás, produciendo una inestabilidad en las áreas laboral y personal (Onofre, 2021).

El exceso de trabajo policial puede además de aumentar los accidentes laborales, y lesiones por agotamiento, disminuir la capacidad para cumplir con sus funciones, implicando el poner en peligro la seguridad de los demás y la suya propia.

En términos del *Bienestar psico-emocional* de los policías, éste se afecta por el estrés laboral y pueden generarse alteraciones mentales y emocionales, además de ser el desencadenante para que el servidor policial desarrolle varias enfermedades como la depresión, etc (Naranjo, 2009), ansiedad, trastorno de estrés postraumático, irritabilidad. En este ámbito, en lo psicológico también se da un deterioro en la velocidad de procesamiento de la información y reacción ante situaciones de peligro, memoria y atención con agotamiento, mostrándose generalmente con un cambio de humor y cambio de actitud que lo vuelven más vulnerables frente a riesgos de su trabajo (Blaser, 2023).

En cuanto a su *Bienestar físico*, el estrés laboral genera algunas situaciones ligadas al agotamiento físico, dolores de cabeza, dolores de espalda, migrañas (Muñoz, 2018). Y para algunos, incluso puede llegar a problemas de obesidad, diabetes, enfermedades cardiovasculares, entre otras.

En lo que se refiere a las *Relaciones armónicas con la comunidad* (Al mismo tiempo mostrando complicaciones a nivel laboral, psicológico y personal, en lo laboral la falta de interés en sus labores asignadas, desgano)

Por otro lado, cuando los policías tienen una buena calidad de vida, pueden sentirse más motivados y comprometidos con su trabajo, lo que puede conducir a una mayor eficacia policial y una mejor relación con la comunidad.

El exceso de trabajo tiene muchas consecuencias, como el síndrome de burnout, un síndrome asociado al estrés laboral crónico que conduce al agotamiento físico y mental, así como a la negatividad laboral y personal (Moreno, 2021).

Luego de este análisis y conociendo los antecedentes, se considera de vital importancia realizar este estudio, cuyo problema de investigación se enfoca en el estrés laboral que viven los agentes policiales en Quito, lo cual afecta su calidad de vida.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **General**

Analizar la relación entre estrés laboral y calidad de vida de los agentes policiales en el Distrito de Policía de Calderón, con el fin de aportar a la construcción de políticas públicas dirigidas a esta población.

#### **Específicos**

- Describir la existencia o no de estrés laboral en los agentes policiales investigados.
- Describir cómo se encuentran las dimensiones de la calidad de vida en los agentes policiales investigados.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de vida y el estrés laboral en la Policía del Distrito de Calderón.

Junto a estos objetivos, se plantearon las siguientes hipótesis:

H1 La mayoría de agentes policiales investigados presentan niveles medios y altos de estrés laboral.

H2 Las dimensiones de la calidad de vida que se encuentran más afectada en los agentes policiales son la dimensión física y la psicológica.

H3 Existe una relación entre estrés laboral y calidad de vida inversamente proporcional de forma que, a mayor estrés, menores niveles de calidad de vida.

### **1.4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

**Pregunta general:**

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los agentes policiales en el Distrito de Policía de Calderón, en Quito?

**Preguntas específicas:**

- ¿Los agentes policiales investigados, evidencian niveles de estrés laboral?
  
- ¿Cómo viven los agentes policiales investigados, en relación a la calidad de vida?
  
- Existe relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de la policía del Distrito de Calderón?

**1.5. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación que se presenta, se la realizará en un grupo de policías del Distrito de Calderón en Quito, con el fin de analizar la relación entre estrés laboral y calidad de vida de los agentes policiales en el Distrito de Policía de Calderón, con la intención de que esta información que se pueda recabar, pueda ser de uso para su propio beneficio.

Este análisis y los resultados que arroje esta investigación, podrá ser utilizados como base o guía para la elaboración e implementación de cambios en los establecimientos de policía para mejorar la calidad de vida los agentes policiales, y contribuir a valorar su formación y desenvolvimiento positivo en sus funciones de gran valor.

Además de los beneficios laborales que se puedan obtener del presente estudio, es importante recalcar que el apoyo familiar que se pueda brindar a los agentes policiales, será de mucha utilidad para el mejoramiento en el desenvolvimiento de las funciones laborales, y el tiempo de calidad que se le pueda brindar a la familia.

Se espera que este aporte sirva como enlace para el cumplimiento de derechos y políticas públicas, al mejorar esta calidad de vida, se aporta al cumplimiento del derecho a la salud de la población policial, este estudio podrá contribuir con conocimientos y con herramientas para el uso del estrés, mejorando la conciliación que debe existir entre lo laboral y lo familiar. Cabe mencionar que los derechos en los que se aporta, servirán para mejorar la resolución de conflictos, siendo una conexión positiva entre su yo y la familia.

Dicho tema de investigación se relaciona con los Objetivos de Desarrollo Sostenible se relaciona (2030) dentro de su objetivo 8 con nombre “trabajo decente y crecimiento económico”, en donde se enfoca en la protección de los derechos laborales, así como de asegurar un ambiente y entorno sin riesgos, que sea seguro para todos, incluyendo a los grupos minoritarios y con discriminaciones (Naciones Unidas, 2018).

En base a lo mencionado, es importante destacar la importancia de ofrecer espacios de trabajo seguros y sin riesgos psicosociales, puesto que, contribuyen a una mejor adaptación del colaborador, sobre todo incentivan al personal a la ejecución de actividades. También, promueven el bienestar saludable de los empleados, lo cual es esencial cuando se cumplen funciones de servidor público

Estos aportes podrán ser de mucha utilidad para el Trabajo Social, puesto que con la información obtenida se pueden plantear, en forma más precisa, programas y proyectos sociales que permitan mejorar la calidad de vida de los servidores policiales, abarcando todas sus necesidades, fortaleciendo la protección de cada servidor policial.

En relación al aporte académico servirá como insumo para la elaboración de futuras investigaciones que tengan como finalidad conocer sobre el estrés laboral y su afectación en la calidad de vida de los servidores públicos.

De igual manera, se ha relacionado este tema de investigación con las líneas de investigación y dominios que ha definido la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, pudiendo determinar de esta manera que su vínculo es con el área de los derechos humanos y el bienestar, así como los problemas del ser humano y los entornos que lo influyen constantemente (UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL ).

Fomentando la participación activa de sus miembros policiales, se podrá realizar la toma de decisiones para la elaboración e implementación de políticas públicas, fortaleciendo la inclusión y el respeto por los demás, sabiendo que al participar activamente se podrá generar cambios positivos y el mejor desenvolvimiento al interior de su comunidad.

## **CAPÍTULO II: MARCOS REFERENCIALES**

### **2.1. Referente Teórico**

La teoría que se utilizará en el presente estudio es la Teoría Sistémica, con su creador Ludwig Bertalanffy un biólogo y filósofo austriaco, quien fue el pionero de esta teoría, Arnold & Osorio (1998), afirman que esta teoría propone que los sistemas si se los maneja de forma separada no pueden ser entendidos, sino que se debe considerar en su totalidad en relación a su entorno.

#### **Teoría Sistémica:**

El término "teoría de sistemas" se refiere a una colección de contribuciones interdisciplinarias con el objetivo de definir los sistemas como entidades formadas por componentes relacionados y dependientes.

Este modelo ha influido mucho en el pensamiento científico y todavía se utiliza como guía fundamental a la hora de analizar sistemas sociales como las familias y otros grupos humanos.

La teoría postula que los sistemas pueden ser jerárquicos, organizados en niveles desde subsistemas hasta sistemas más amplios, y que interactúan con su entorno y otras partes del sistema a través de retroalimentación (Bertalanffy, 1968). Además, destaca la equifinalidad, que implica que diferentes caminos pueden conducir al mismo resultado en un sistema determinado. La Teoría de Sistemas también enfatiza el concepto de homeostasis, donde los sistemas buscan mantener un equilibrio interno, y la noción de apertura y cerramiento, que se refiere a la capacidad de los sistemas para intercambiar energía, información y materia con su entorno (Bertalanffy, 1968).

Según Arnold y Osorio (1998), este modelo teórico es el estudio de la realidad humana, es tener un análisis sistemático e integral de cómo funciona

el sistema del ser humano. Así como también es un encuentro de todas las disciplinas transdisciplinarias para poder comprender de manera completa a la humanidad.

### **Concepto de Sistema:**

Un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados y que presentan un cierto carácter de totalidad más o menos organizada, cuyos conceptos fundamentales son la interacción, la globalidad, la organización y la complejidad (Bertalanffy, 1968).

La definición de sistema por los griegos era planteada una interacción o relación y que se demostraba en un todo por medio de sus comportamientos (Flórez & Thomas, 1993). Este concepto se ha venido manejando por varios autores y épocas, desde tiempos de Aristóteles quien definía que el sistema era la suma de todas las partes y esto fue el principio básico de esta teoría.

Entre los conceptos fundamentales que definen a un sistema, están la interacción, la globalidad, la organización y la complejidad, siendo estos conceptualizados a partir de Durand 1979 y de Morin 1977, como: Interacción es “las relaciones entre los elementos de un sistema son biunívocas “y la modificación implica una modificación global (Guaicha & Herrera, 2021).

La teoría sistémica se debe comprender como el estudio de la realidad, pero considerando que esta realidad es el conjunto de componentes, de partes y elementos que se relacionan entre sí y forman un modelo para el ser humano y su funcionamiento (Villegas & Bellino, 1992).

Para Arnold Cathalifaud & Osorio (1998), esta teoría tiene siempre una visión integral y holística que abarca todas las partes del todo, sus relaciones y conjuntos de comportamientos. Así también permite un análisis de los niveles de comunicación entre las ciencias diferentes que lo estudian y sus relaciones y aportes que pueden brindar.

El sistema se comprende cómo un total, que no solo se analiza a sus partes como un todo, sino que se las analiza de manera separada y el efecto que tienen unas sobre otras. Estos conjuntos de partes que siempre están interrelacionados, es lo que mantienen la estabilidad o equilibrio del todo, por eso se busca que el sistema sea abierto, es decir que se complemente con lo que sucede en la comunidad, en el entorno (Flórez & Thomas, 1993).

Así mismo para Flórez y Thomas (1993), han determinado que esta teoría tiene sus principios y valores muy válidos y sólidos, sus fuerzas que permiten la interacción, al igual que (Arranz, 2000, págs. 311-331) las explican a continuación:

1. Las interacciones entre sus partes
2. Mirar al sistema como una Totalidad
3. La Organización de las partes del sistema
4. La Complejidad para encontrar las diferencias y jerarquías de sus partes
5. La Equifinalidad que consiste en que el sistema llega a un mismo estado final, el cual se refiere a un estado de equilibrio fluyente (Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 7).

Finalmente, con esta teoría se pretende conocer como el estrés laboral que acarrea un contexto de trabajo puede repercutir en la calidad de vida del empleado y a la vez de sus otros sistemas de interacción como lo es la familia.

## **2.2. Referente Conceptual**

### **Estrés Laboral**

Se lo puede definir como la consecuencia de estresores de riesgo que afectan la salud y bienestar de las personas, así como su normal

funcionamiento, y que sus efectos se pueden mostrar a corto, mediano o largo plazo (Julieth & Cárdenas, 2018).

Según Lazarus y Folkman (1984), el estrés laboral surge cuando la evaluación de las demandas del entorno laboral excede los recursos disponibles para hacerles frente. Su modelo transaccional del estrés enfatiza la interacción entre el individuo y su entorno laboral, considerando factores cognitivos y emocionales en la experiencia del estrés (Lazarus & Folkman, 1984).

Un enfoque adicional proviene de Karasek y Theorell en 1990, quienes desarrollaron el Modelo Demanda-Control. Este modelo propone que el estrés en el trabajo se origina en la combinación de demandas laborales elevadas y falta de control sobre la tarea. Los autores sugieren que situaciones de alta demanda y baja autonomía están asociadas con mayores niveles de estrés laboral y consecuencias negativas para la salud (Karasek & Theorell, 1990).

Hace más de medio siglo, Hans Selye (1956) en conjunto con lo mencionado por la OMS, comprendió que el estrés es la respuesta que las personas dan ante las demandas de su entorno, es la respuesta ante todos los cambios a los que se puede enfrentar una persona en sus ambientes (Sánchez, 2010).

Además, para la Organización Internacional del Trabajo (2016) este problema es una respuesta como se había mencionado, que causa desequilibrios en la vida de las personas, que afecta sus recursos, habilidades, las cuales no siempre son suficientes para dar respuesta a las exigencias y crisis de su entorno. Y específicamente si se relaciona este tema con el trabajo, se ve que los principales estresores son la organización y diseño del trabajo, las jornadas, responsabilidades, exigencias, relaciones, y todo lo que la persona es y sabe para dar cabalidad a todas estas circunstancias.

Peiró (2001) indica que estas situaciones de estrés que se producen, pueden ser de fuentes externas o internas de la misma persona, los cuales se

ha dado el nombre de estresores. Esta situación da origen a una cadena de respuestas y consecuencias negativas en la vida de las personas, de efectos en sus emociones, de vivencias negativas y de una serie de procesos que se ponen en marcha dando pie a estas experiencias de estrés.

Para Maslach y Jackson (1981) se lo comprende como un síndrome, se lo ve ya como una enfermedad, que incluso se evidencia en la persona por un impacto tan fuerte en su realización personal, se llega a despersonalizar, a tener agotamientos permanentes, que se ven no solo en el trabajo, sino en cualquier actividad que realice (Ficapal-Cusí & Boada-Grau, 2012).

Para los investigadores de Harvard Robert M. Yerkes y John D. el estrés es una respuesta esencial en ambientes altamente competitivos. Antes de una carrera, de un examen o de una reunión importante, el ritmo cardíaco y la tensión arterial aumentan. Estás más concentrado, más alerta y eres más eficaz. Pero, pasado un cierto nivel, el estrés compromete el rendimiento, la eficacia y, con el tiempo, la salud (Harvard Business Review Press, 2016).

El estrés, parece relacionarse con cómo percibimos y cómo valoramos las situaciones que tenemos que afrontar, con relación a los recursos de los que disponemos para resolverlas con eficacia. Se trata de la relación entre las demandas de las tareas-situaciones y la percepción de los recursos con los que contamos para dar una respuesta satisfactoria a estas situaciones. Para resolver adecuadamente y sentirnos satisfechos, valorables y competentes (Varela, 2020).

Han puesto de manifiesto que la exposición a largo plazo a factores de riesgo psicosocial en el trabajo tiene efectos negativos, sobre todo en la salud cardiovascular y en la salud mental, entre un amplio abanico de trastornos de salud menos estudiados como los inmunológicos, así como también da lugar a la adopción de hábitos de vida poco saludables como consumir drogas o no realizar ninguna actividad física. La población ocupada sufre síntomas psicósomáticos frecuentes que, en buena medida, son atribuibles al estrés laboral (Lacosta, 2019).

El daño que produce el estrés laboral puede manifestarse por cambios emocionales al comienzo, pero eso no significa que no haya cambios biomoleculares en los diversos sistemas involucrados. Y seguramente coexisten síntomas tales como gastritis, jaquecas, contracturas musculares y otros desde el comienzo (Cólica, 2018).

El estrés laboral decanta de, las situaciones de carga de trabajo y los problemas organizacionales de la empresa pueden producir un desgaste anímico en el trabajador. A estas situaciones a veces se añaden circunstancias personales por las que puede atravesar el individuo, o su propio carácter, que puede influir en el desarrollo de una disfunción psíquica (Ramos, 2012).

En definitiva, la respuesta de estrés es el intento del organismo de restablecer el equilibrio alostático y de adaptarse a unas situaciones biológicas y/o psicológicas y/o sociales, que consiste en un conjunto de cambios en el ámbito fisiológico (alteraciones de diferentes sistemas del organismo) y psicológico (alteraciones en las percepciones y cogniciones), donde interactúan los sistemas nervioso, endocrino, inmunitario y metabólico (Redolar, 2011).

### **Calidad de Vida**

Los estudios realizados de la calidad de vida admiten la búsqueda de la información con metodología y técnicas adecuadas, en referencia a la forma de estructuración de las condiciones de vida en la sociedad, en las instituciones, en la familia y el individuo, y el resultado que se pueda producir en la salud y el bienestar de las personas. Permitiendo estimar la calidad de vida generando y orientando estas condiciones para patrocinar los objetivos de las concepciones filosóficas y humanistas, así como los proyectos de intervención social (González, 2002).

Para este estudio se ha tomado la definición de la OMS (1994) que hace referencia a la imagen que el mismo ser humano se determina sobre su vida, sobre las condiciones en que esta se genera, en el contexto donde vive y se desarrolla, las metas, culturas y valores con los que crece. Abarca todas las dimensiones y esferas de la vida humana, es compleja ya que abarca el aspecto de salud, de autonomía, de lo personal, de las redes de apoyo que tiene, los servicios a los que accede y demás necesidades que puede o no satisfacer (Botero & Pico, 2007).

Así mismo la calidad de vida, el bienestar subjetivo, la satisfacción vital y el bienestar social, son términos que se vinculan con la felicidad, intentando lograr un status oncológico mediante la explicación del concepto y su amplitud para ser medido (Cuadra & Florenzano, 2003).

Continuando con el término de calidad de vida laboral entendiéndola como la percepción que tiene un empleado sobre los factores que contribuyen a la satisfacción en el negocio para el que trabaja es la calidad de vida laboral (Donawa, 2018).

La calidad de vida es un constructo que contiene componentes objetivos y subjetivos, siendo los segundos fundamentales, pues es el propio sujeto quién percibe la calidad de vida que está experimentando (Serrano, 2013).

La calidad de vida es un fenómeno complejo que abarca diferentes niveles de organización y una dinámica espacio-temporal. Se refiere a los atributos específicos humanos y a la capacidad de construir futuros de manera pro-positiva (proyectos de vida), implica la salud, la disponibilidad de bienes y la capacidad de utilizar lo que existe para construir lo que no existe (Castro, León, & Piña, 2010).

La calidad de vida es la expresión del grado de concreción de los presupuestos básicos o tareas que una sociedad debe de cumplir; es decir, la

efectividad de la organización social para garantizar la existencia de los seres humanos, en tanto especie y el grado en que permite el desarrollo de su potencialidad (Castro, León, & Piña, 2010).

Consiste en la satisfacción de las necesidades humanas, objetivas y subjetivas individuales y sociales en función del medio ambiente en el que se vive, donde satisfacción no sólo se refiere al acceso a los objetos materiales para satisfacer la necesidad, sino también a la participación social del sujeto en la creación de sus propias condiciones de vida; donde la satisfacción de la necesidad no sólo tiene el sentido de cubrir carencias, sino que implica la potenciación de la acción social en la búsqueda permanente de su cobertura y de otros afines o asociadas (Daltabuit, Mejía, & Álvarez, 2000).

Así mismo para Urzúa & Caqueo (2012), la calidad de vida son las condiciones de vida que son medibles tales como la salud física, relaciones sociales y ocupación. La satisfacción con la vida es nada más que un sinónimo de satisfacción personal, siendo la vida la sucesión de buenos momentos convertidos en satisfacción personal.

Para Galván (2023) Calidad de vida según la OMS, nos dice que es la visión subjetiva de cada persona sobre su existencia en su época, región y cultura en la que vive. Es el lugar que ocupa en su sistema, y la relación que mantiene con las normas, expectativas y objetivos de los demás.

La calidad de vida individual puede entenderse como una relación global, dentro de la cual establece aspectos positivos, pero también pueden existir eventos en forma adversa en el curso de la vida individual, lo que demuestra la interrelación individual y colectiva en el ejercicio de los valores sociales (Galván, 2023).

Para Barmaimon (2017), los Elementos constitutivos del equilibrio general del ser humano, el cual se siente satisfecho en todos los aspectos de su vida, dando como resultado la base para el éxito personal. Hay muchos tipos de calidad de vida, y hace alusión a varios niveles de generalización,

concluyendo que las definiciones son muy complejas, pasando por sociedad, comunidad, aspecto físico y mental.

La calidad de vida en cuanto al *bienestar social y en comunidad*, hace referencia al entorno social como las buenas relaciones personales, las amistades, la familia y la comunidad. En cuanto al *bienestar y aspecto físico* hacen referencia al bienestar para cuidar y fortalecer el cuerpo, a cubrir correctamente las necesidades básicas del día a día como la salud y seguridad física, finalmente en el *bienestar y aspecto mental* en cuanto a cómo se asume el entorno, pasando por los sentimientos que se manifiestan en este proceso, como la autoestima, inteligencia emocional, espiritualidad, religión (Barmaimon, 2017) .

Según Ardila (2003), la calidad de vida se refiere al Estado de satisfacción universal surge de la realización del potencial humano. Tiene un aspecto subjetivo y un aspecto objetivo. Es una sensación interna de cada uno, que puede abarcar desde lo social, emocional y físico, su intimidad, su seguridad y salud que puede sentir cada persona. Como aspectos objetivos, el bienestar material, las relaciones armoniosas con el medio físico y social y la comunidad, y la salud objetivamente percibida.

Estos elementos fueron organizados en 4 dimensiones, en correspondencia con el instrumento aplicado, el cual es propuesto por la OMS, y basado en los criterios de esta es la que mejor se ajusta a los criterios desarrollados por (Galván, 2023).

**Dimensión de Salud Física:** Recoge la percepción de las personas sobre su salud, en cuanto a capacidades, limitaciones, funcionamiento en el diario vivir, energía, y sueño.

**Dimensión Psicológica:** Aborda aspectos como el disfrute de la vida, capacidades mentales, autoaceptación, emociones negativas y satisfacción de sí mismo.

**Dimensión de Relaciones Sociales:** Incluye mirar la satisfacción sobre sus relaciones personales, su vida sexual y el apoyo recibido por sus amigos.

**Dimensión Ambiental (Entorno):** Evalúa el propio sentir sobre la seguridad en la vida diaria, ambiente saludable, capacidad económica, acceso a la información, oportunidades de diversión, condiciones de vida, salud y transporte.

### **Servidor Policial**

Ser policía es una gran profesión que tiene vocación de servir a la sociedad, de seguir un estado de bienestar, legal y de derechos. Ellos se comprometen al bien común, al desarrollo de todos, a su bienestar y una existencia y convivencia pacífica y positiva. Se forma así una identidad que se muestra como una norma, una ética siempre presente en sus prácticas diarias, entre sus miembros de trabajo, la sociedad, su familia y el Estado. Siempre deben cumplir con sus funciones, yendo más allá de sus vidas privadas para servir a lo público (Ministerio del Interior, Doctrina Policial de la República del Ecuador Orden, seguridad y protección de los derechos, 2012).

Un **policía** es el encargado de mantener el **orden social** y de garantizar la seguridad de los individuos de una sociedad. Cumplen sus a través del uso de distintas herramientas sociales y cívicas. Los policías pertenecen a una fuerza de seguridad estatal, es decir, que se encuentran sometidos a las órdenes del Estado (Euroinnova, 2023).

De esta manera se ha ido analizado la evolución de la figura del servidor policial, destacando su importancia en la implementación de políticas de seguridad y su interacción con la comunidad. Así como el hecho de que actúan como intermediarios entre la ley y la comunidad, enfatizando la necesidad de una relación de confianza y cooperación. Esto también debe incluir la ética que apliquen en sus labores, el compromiso por conseguir la justicia para todos.

Además, autores como Reiner (2012) han explorado el desafío de mantener la legitimidad y la autoridad en el ejercicio de la función policial. En su obra "El servidor policial y el desafío de la legitimidad", Reiner analiza cómo los servidores policiales deben equilibrar la aplicación de la ley con el respeto a los derechos humanos y las expectativas de la sociedad, a fin de mantener la confianza en la institución policial.

El uso autorizado de la fuerza coercitiva el rasgo específico de la policía, se encuentra con tanta frecuencia en los textos jurídicos como en los trabajos de investigación de la mayoría de los países occidentales. Como lo indica su formulación, esta definición se contenta con dar los referentes de la palabra "policía" y no pretende ser la expresión de un concepto teórico. Esta elucidación del sentido del término de policía opera como una presuposición surgida de la experiencia vivida y se la encuentra por tal motivo en textos que no tratan de la policía sino de manera incidental (Brodeur J. , 2011) .

Un elemento policial debe poseer un plus de vocación y debe, en el transcurso del tiempo, consolidar la capacidad de liderazgo, adquiriendo destrezas de buen gestor de recursos (García, 2013).

La Policía es parte de la sociedad para la que trabaja y en ello se fundamenta su razón de ser. Los policías son ciudadanos que, con sus familias, viven y trabajan en y para la comunidad ciudadana. Así pues, resultaría absurdo aislar a unos de la otra, fraccionando lo que debe ser un todo normal perfectamente integrado, que genere los beneficios que se esperan (García, 2013) .

La policía se ha desarrollado en las sociedades modernas como la organización especializada en mantener el orden y a la que se le confía la capacidad de desplegar la fuerza legítima que es monopolio del Estado (Reiner, 2012).

La policía es la agencia de control social cuya acción es la más visible y la más dramatizada (Brodeur J. P., 2011).

La policía es el órgano que más directa y visiblemente lleva a la práctica el poder coactivo del Estado, aunque no el único, ya que todos aquellos funcionarios que pueden limitar derechos de la ciudadanía están ejerciendo aquel poder (Guillén Lasierra, 2018).

Al policía se lo conjuga, en referencia a personas autorizadas por un grupo para regular, mediante la aplicación de la fuerza física, las relaciones interpersonales que se verifican dentro de dicho grupo (Bayley, 2008).

En el sentido de que el control efectivo del delito sólo puede lograrlo una policía que hace uso de sus poderes mediante formas que aseguran la aprobación de las comunidades en las cuales opera (Mitchell & Casey, 2010).

A niveles organizativos más cotidianos, los puestos de trabajo y los servicios otorgados a los agentes de la policía se atribuyen teniendo en cuenta el tipo de medio en el que tendrán que llevar a cabo sus funciones, evaluando las posibilidades de que se produzcan encuentros violentos y destinando personas que tengan el perfil más apropiado para hacer frente a la situación con un uso adecuado de la fuerza (Lasierra, 2018).

En contexto el papel del Policía, no solo en virtud de la seguridad interna y los reclamos crecientes de la opinión pública por contrarrestar el delito, sino también por la necesidad del trabajo conjunto entre los países para enfrentar la delincuencia de carácter transnacional. En todo caso, no existe una crisis de identidad o funciones para la Policía, por el contrario, cada vez más se sobrecargan de compromisos y el público en general exige más resultados en contra de los delitos que afectan al ciudadano (Barrera, 2019).

### **2.3. Referente Normativo**

Dentro del cuerpo normativa que sustenta este tema de investigación se encuentran algunas leyes nacionales e internacionales que se describen a continuación:

## **Constitución Política de la República del Ecuador**

En lo que respecta al artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador, se establece que todos deben gozar del derecho a la salud, y que el Estado es el responsable de garantizar todo el ambiente y las condiciones para que tengan acceso a estos servicios y programas de manera completa. Se buscará una equidad, una solidaridad, la eficiencia y calidad, así como un enfoque de género para todos (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En relación a este artículo se puede identificar el trabajo que realiza el estado a través de la articulación del Ministerio de Salud Pública con todos los sujetos en relación a brindar servicios de calidad y calidez a quienes soliciten este servicio. Vale indicar, que este grupo de servidores públicos son quienes se encuentran en un mayor estado de vulnerabilidad y, por ende, deben recibir atención de manera inmediata cuando lo requieran.

### **Leyes Orgánicas y Ordinarias**

#### **- Ley Orgánica de Salud**

En cuanto al artículo 3 del Código Orgánico de salud, (2016) establece lo siguiente, La salud es el estado de completo bienestar, mental, físico y social, y no solamente la ausencia de enfermedades. La salud implica que todas las necesidades sanitarias, nutricionales, sociales y culturales (...).

La salud es un estado de bienestar total que incluye aspectos mentales, físicos y sociales y no es solo la ausencia de enfermedad. Además, enfatiza que mantener una buena salud requiere atender todos los requisitos de atención médica, nutrición, factores sociales y consideraciones culturales.

#### **- Ley Orgánica de la Policía Nacional**

La Policía Nacional como entidad pública direcciona su accionar a brindar seguridad y protección a nivel nacional a la ciudadanía. Asimismo, engloba un apartado normativo que los regula como institución, en donde, dentro de su art. 61 se hace énfasis en el servicio de salud que se ofrece de manera interna.

La Dirección Nacional de Salud, es la encargada de dirigir y administrar el servicio de Sanidad de la Policía Nacional, con el propósito de mantener el más alto nivel de salud de los miembros de la Policía Nacional, en servicio activo y situación de retiro, de sus familiares y de los contratados civiles, de conformidad con la Ley y los reglamentos respectivos. Sus fines son: Selección y control psico - físico del personal (Ministerio de Gobierno, 2008, pág. 15).

En virtud a este artículo se destaca la importancia que se le otorga a los servicios de salud que reciben los miembros de la Policía Nacional, puesto que ese derecho debe ser obligatorio por las diferentes situaciones que enfrentan, a más del cansancio y estrés laboral a lo que se enfrentan actualmente a causa de la situación actual del país. No obstante, se infiere la promoción de un equilibrio entre salud y calidad de vida de los servidores públicos.

Es importante traer a contexto, que debido a las diferentes situaciones que realiza la Policía Nacional se encuentran expuestos a riesgos psicosociales, los mismos que a corto y largo plazo afectan la salud tanto física como mental de los trabajadores.

#### **- Estatuto Orgánico de Gestión por procesos de la Policía nacional**

Este contiene los procesos de la Policía Nacional (2016) dentro de la institución, donde se indica que es necesario la construcción de programas que promuevan el bienestar integral de todos los servidores de la Policía Nacional, mediante estrategias y acciones encaminadas al mejoramiento del clima laboral y la calidad de vida, de esta manera se promueve el desarrollo

institucional y se trabaja para mejorar las relaciones e interacciones en este contexto

En virtud de lo mencionado, es prescindible indicar que, en la actualidad resulta una utopía poder lograr un equilibrado bienestar en este grupo de servidores, puesto que la demanda de trabajo que acarrearán los limita a alcanzar óptimos niveles de calidad de vida laboral.

Es importante considerar, que en cada institución debe trabajar de manera integral con sus colaboradores, puesto que, el cansancio y estrés que engloba las distintas actividades que realizan, puede repercutir a largo plazo en su estado de salud y por ende a su calidad de vida laboral.

### **3.3. Referente Estratégico**

#### **Plan de creación de oportunidades**

Las normativas existentes dentro de un estado siempre se ven modificada a partir de la llegada o cambio de gobernante, esto a fin de adaptar cada normativa a los fines políticos y gubernamentales con los que se rija el nuevo gobierno de turno, a pesar de toda modificación, estas normativas deben partir desde el instrumento máximo que se tiene en el Ecuador y que a su vez regula el accionar de cada individuo, este documento es denominado Constitución de la República del Ecuador (CRE) y cada plan o proyecto debe regirse bajo los parámetros de este.

Es así como actualmente se ha elaborado el *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025* el cual, es el principal documento donde se muestran las políticas más importantes del país. Este plan se estructura en 5 ejes, 16 objetivos, 55 políticas y 13 metas, de las cuales se resaltarán las que se encuentren vinculadas o dirigidas a la calidad de vida laboral de

*funcionarios públicos como lo son la Policía Nacional (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).*

Dentro del eje Económico, encontramos al objetivo 1: ***Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales;*** el cual se relaciona con el tema de investigación al momento de considerar que el estado es el encargado de crear condiciones dignas en donde los integrantes de cada núcleo familiar, puedan laborar y generar ingresos para satisfacer las necesidades básicas de cada uno de sus integrantes, como por ejemplo los miembros de la Policía Nacional en su mayoría son jefes de hogar quienes son los encargados de proveer el sustento económico (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Bajo este análisis, encontramos a la política de generar más oportunidades de trabajo, con mejores condiciones, con inclusión para todos, y que las modalidades de contratación se vayan perfeccionando, reduciendo de esta manera las brechas de igualdad para los grupos más vulnerables (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Podemos observar al eje Social y en primera instancia relacionamos al objetivo #5: ***Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social;*** junto al trabajo interinstitucional, el Estado busca garantizar los derechos de la familia, a partir de la inclusión social y participación de entidades privadas que brinden las posibilidades a las familias ecuatorianas de mejorar sus condiciones de vida y así crear una sociedad más justa (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Para finalizar, se puede analizar al objetivo #6: ***Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad,*** en donde se resalta la política de mejorar las condiciones para que todos gocen del derecho a la salud, en especial en los grupos más vulnerables (Secretaría Nacional de Planificación, 2021). Como es el caso de los servidores públicos quienes al estar en un contexto laboral se encuentran expuestos a muchos factores psicosociales propios del ambiente que ponen en vulnerabilidad su salud

Con respecto al objetivo #6 en donde podemos encontrar el mejoramiento de las condiciones del ejercicio a la salud de manera integral, nos vemos ante la necesidad de resolver cada parte de la salud en las personas como un derecho humano, por lo tanto, debe ser atendido integralmente involucrando al Estado, a la familia y al sector privado, poniendo énfasis en el fortalecimiento de lo físico y lo psicosocial, con el objetivo del derecho a la vida sin vulnerabilidades

A modo de conclusión de este punto, se puede decir que una de las prioridades del Estado ecuatoriano, es la articulación e inclusión de los grupos vulnerables o de atención prioritaria, en los diversos programas que buscan mejorar las condiciones de vida, esto hace posible que cada vez más, se direcciona mayor cantidad de presupuesto para la ejecución de estos programas y para que cada sujeto social goce de todos sus derechos.

### **Planes de la policía**

El Plan Estratégico con Visión Prospectiva de la Policía Nacional (2022) se plantea como objetivo el promover la seguridad en la sociedad, de que sus servidores y funcionarios policiales sean más efectivos, que se logre incrementar la confianza de la ciudadanía hacia el personal, de esta manera trabajar de manera conjunta con entre policía-ciudadanía.

Por consiguiente, dentro del objetivo 3 de dicho apartado se establece mejorar los niveles de efectividad de la seguridad de toda la población, así como el orden público en todo el territorio (2022). En base a este objetivo es importante considerar que la institución promueve la construcción de espacios pacíficos a través de su ardua gestión. Este tipo de trabajo no se realiza a corto plazo, pues requiere de planificación para que se logre el objetivo.

Para esto se han definido sus estrategias claras y operativas, persiguiendo siempre la mejora continua en sus procesos y siendo más efectivos en sus trabajos. Para esto se han generado acciones para mejorar la convivencia y la seguridad, que se respete toda la legislación vigente, que

se goce los derechos de cada persona, y que se cumplan los principios de calidad, y de servicio al otro (Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica, 2022).

En virtud a este objetivo es importante destacar que los riesgos psicosociales que puede presentarse en este contexto de proceso de promover una convivencia afectiva entre la comunidad, es el cansancio y estrés que puede acarrear todas las acciones que se necesiten, por tal motivo, es importante la construcción de estrategias que puedan mediar dichos riesgos.

## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Enfoque de Investigación.**

Dentro del planteamiento de los problemas de investigación, existen distintos caminos de abordaje para los mismos, pues estos permiten llegar a la comprensión de estos fenómenos de una manera más particular dependiendo de su naturaleza. En este sentido, al desarrollar investigaciones de carácter científico, existen tres enfoques que pueden ser utilizados y son: cuantitativo, cualitativo y mixto (Hernández & Fernández, 2014).

Por su parte, esta investigación se desarrolla en base a un enfoque cuantitativo, desde este enfoque se usa la recolección y tabulación de datos numéricos y estadísticos como medio para comprobación de hipótesis, todo esto con la intención de establecer ciertas pautas acerca del comportamiento de los fenómenos y para poder levantar nuevas teorías (Del Canto & Silva, 2013).

Lo más importante a resaltar dentro de este enfoque es su carácter secuencial/probatorio sobre los fenómenos o problemáticas estudiadas, es decir, que es un enfoque muy riguroso y direccionado por los objetivos y preguntas de investigación, comprendiendo que estas construyen la hipótesis que deberá ser comprobada a partir de sus variables (Hernández & Fernández, 2014).

### **3.2. Tipo y nivel de Investigación.**

La siguiente investigación se está desarrollando desde un carácter exploratorio-descriptivo, en este tipo de investigaciones, se tratan de develar nuevos conocimientos y realidades dentro de los fenómenos que se estudian, llegando a un conocimiento más profundo acerca de este. Es decir, el investigador pasa a ser el encargado de asumir la realidad desde la perspectiva de un explorador, cuestionando esta realidad para llegar a conocer mucho más de ella (Hernandez Sampieri, 1997).

Así mismo, cuando las investigaciones son descriptivas, el rol del investigador está en caracterizar por completo todos los eventos o situaciones que giran en torno a dicha realidad problemática; es decir, que debe prestar especial atención a todas las manifestaciones en torno al fenómeno que se estudia, pues esta es la única manera de medir o evaluar algunos de sus aspectos (Hernández & Fernández, 2014).

Este tipo de investigación tiene su enfoque en los hechos, en las interpretaciones que da cada persona, en analizar todas las características del fenómeno de estudio, aplicando sus respectivos criterios y obteniendo las notas necesarias para estudiar la realidad (Sabino, 1986).

### **3.3. Universo y Muestreo.**

Cuando se habla de universo, se hace referencia todos los posibles sujetos de estudio de una investigación, que pasan a ser también un tipo de medida para esta, además, una vez que el universo es definido dentro de la

investigación este grupo de personas pasa a llamarse población, es decir, se convierte en un conjunto delimitado y definido dentro del universo en general y que pasará a ser parte de la muestra (Fox, 1981).

Dentro de esta investigación se identifica como población a miembros de la Policía Nacional de Quito. Es decir, que dentro de esta población se pasará a delimitar la muestra para la investigación y a su vez, esto ayudará a determinar el tamaño apropiado para el estudio y los criterios específicos para poder elegir la muestra (Buendía & Hernández Pina, 1998).

### **3.4. Muestra y Muestreo**

Se determinó trabajar este estudio con un aproximado de 113 Policías que laboren en institución de Quito

En este caso, el muestreo que se usará para la investigación será el no probabilístico por conveniencia, en donde el procedimiento de selección de la muestra es un poco más informal, pues no tiene una relación de dependencia con las probabilidades, sino con las características específicas que se le quiere brindar a la investigación para que se cumplan los criterios (Hernández, Fernández, & Baptista, 1997).

Criterios Muestrales:

- Policías de la ciudad de Quito
- Policías hombres y mujeres
- Policías que tengan un año o más de servicio

### **3.5. Formas de recolectar la información.**

Dentro de esta etapa es importante tener en cuenta que la recolección de la información es la base para obtener resultados coherentes y pertinentes en relación con los objetivos planteados, siendo así que los Hernández,

Fernández y Baptista tres actividades que se entrelazan dentro de este proceso (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1997):

En el presente estudio se hará uso de una encuesta, basada en un enfoque cuantitativo, de tiempo Transversal Aplicando el método No Experimental, sobre calidad de vida en relación con el estrés laboral en la policía nacional en Quito a fin de aportar a la construcción de políticas públicas dirigidas a esta población.

El cuestionario de la presente encuesta será aplicado a una población de 100 Policías que laboran en una institución de la ciudad de Quito.

Se aplicó una Encuesta conformada por dos instrumentos validados a nivel internacional: Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP)- Test de estrés laboral, que tiene 12 ítems, que dan como resultado 5 niveles de estrés: sin estrés, Estrés leve, Estrés medio, Estrés alto y Estrés grave.

Y la Escala WHOQOL-Bref para medir la calidad de vida, que es una versión corta propuesta por la OMS. Ésta contiene 26 ítems organizados en 4 dimensiones, según se indicó en el marco conceptual.

El cuestionario fue aplicado, en algunos casos, en forma manual, y en otros casos, usando el formulario de Google. Al final todas las encuestas fueron ingresadas en Google para tener resultados homogéneos.

Para el análisis de resultados se usaron los programas Excel (para tablas univariadas y bivariadas) y SPSS (para la comprobación de hipótesis). Esta se realizó aplicando el chi-cuadrado para analizar la relación entre estrés laboral y calidad de vida, en forma general y por dimensión.

### **3.6. Formas de Analizar la Información.**

Para analizar la información según el instrumento seleccionado para el estudio, será necesario la tabulación de los datos estadísticos que se arrojen en las encuestas aplicadas a los policías, esto incluye en darle un orden a la información, encontrar en ella tendencias y analizarla de forma general. En este proceso analítico es necesario que se conviertan los datos en imágenes y cuadros estadísticos, para luego de esto pasar a la triangulación de la información numérica, con la realidad que se estudia y las teorías que expliquen dichos fenómenos (Denzin, 1970).

Para este proceso de triangulación será necesario que se combinen teorías con demás fuentes de datos y métodos de investigación que permitan poder explicar y describir el estudio (Oppermann, 2000).

## CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados que se obtuvieron en el presente estudio investigativo, fueron a través de la aplicación del instrumento de la encuesta, realizada al personal policial en el Distrito de Calderón en Quito, teniendo un alcance cuantitativo, identificando las variables de Estrés Laboral y Calidad de vida, los cuales muestran las respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación, mostrando en este análisis los resultados con sus respectivos cuadros estadísticos.

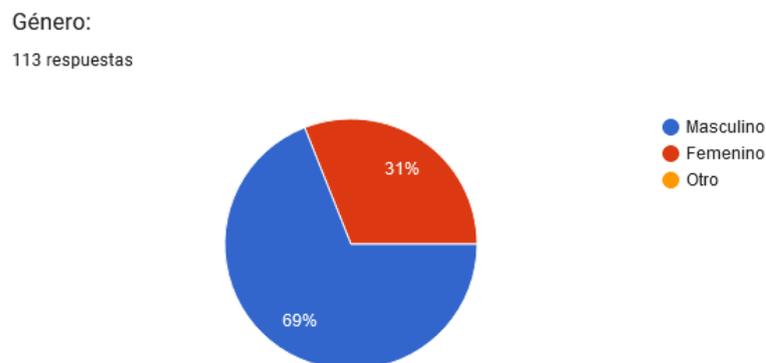
### 4.1. Características de la población encuestada

La presente investigación está dirigida hacia los servidores policiales en Quito, y a través de la aplicación del instrumento de la encuesta, fue dirigida hacia los policías que laboran en el Distrito de Policía Calderón en Quito.

En el presente análisis y haciendo referencia al sexo, el 69% del personal encuestado es de género masculino, mientras que el 31% del personal encuestado es de género femenino, como se muestra en el siguiente gráfico demográfico.

#### Ilustración 1

*Género del personal policial encuestado*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

Como se evidencia en el gráfico, el personal policial encuestado de género masculino, son los que conforman el mayor número de participantes en esta investigación.

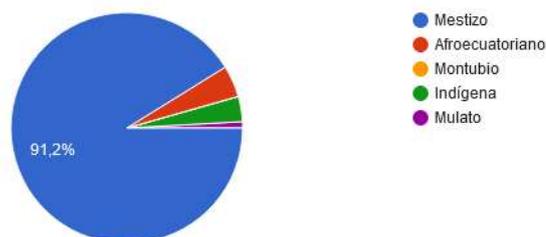
Estos resultados reflejan la distribución por género de la muestra analizada. Desde una perspectiva de la teoría de sistemas, este artículo puede analizarse como parte de un marco más amplio que es el proceso de análisis de población. Los datos sobre el género de los agentes policiales encuestados son el insumo central del sistema, los mismos que son variables clave que se utilizan para comprender la composición demográfica de la población de estudio. La teoría de sistemas ve este artículo como parte de un sistema más amplio de recopilación, análisis y comunicación de datos de población en el que los elementos individuales están interconectados y contribuyen al funcionamiento general del sistema.

## Ilustración 2

### *Identidad étnica del personal policial encuestado*

Su identidad étnica:

113 respuestas



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

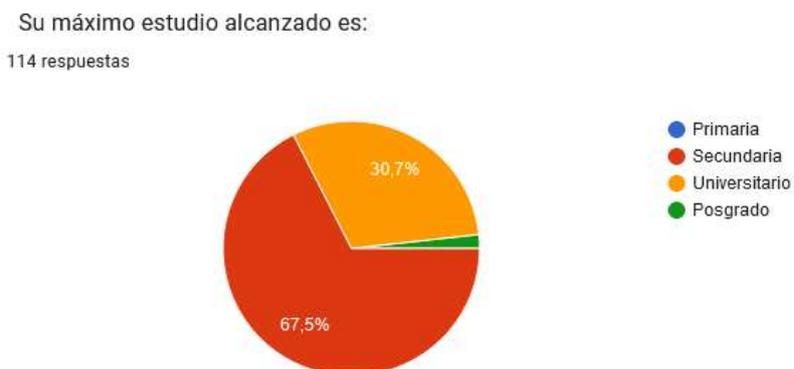
En cuanto a la identidad étnica, se puede observar que la mayor parte de los policías encuestados, es decir el 91.2% se considera mestizo, y tan sólo un 4.4% se considera Afroecuatoriano, siendo la mayor parte del personal policial identificados como mestizos.

Desde una perspectiva de la teoría sistémica, este texto se puede definir como un componente dentro de un sistema más amplio de recopilación

de datos y análisis demográfico, como son las respuestas de identidad étnica proporcionadas por los policías encuestados.

### Ilustración 3

*Máximo estudio alcanzado del personal policial encuestado*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El 67,5% son bachilleres, y el 30,7% tiene tercer nivel, una parte mínima de 1,8% Tiene Postgrado.

Desde una perspectiva de la teoría de sistemas, estos datos se analizan como un componente de un sistema más amplio de características educativas de los grupos de población. El análisis de estos datos puede revelar patrones educativos dentro de los grupos, como una mayoría de graduados de secundaria y una minoría con un nivel de educación superior como tercer nivel o posgrado. Estos modelos pueden proporcionar información valiosa sobre la formación y las capacidades del equipo.

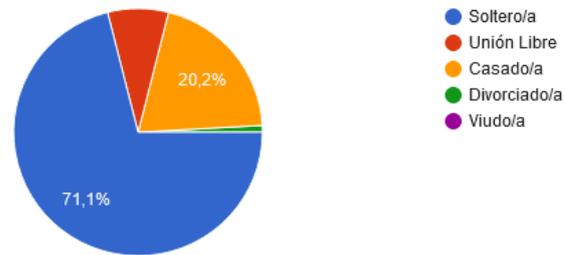
La teoría de sistemas nos permite comprender cómo estos datos interactúan dentro del contexto del grupo de estudio y cómo afectan las elecciones o políticas relacionadas con la educación y la formación de ese grupo.

#### Ilustración 4

##### *Estado Civil del personal policial encuestado*

Su estado civil:

114 respuestas



---

**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El 71,1% son de estado civil solteros, el 20,2% son casados y el 7,9% son de unión libre.

Estos porcentajes son generados por el sistema y reflejan la distribución del estado civil en el grupo de estudio. El análisis de estos datos puede revelar patrones en el estado civil dentro de los miembros policiales, como una mayoría de personas solteras y una gran proporción de personas casadas o convivientes. Estos patrones pueden proporcionar información valiosa sobre las relaciones y la estructura familiar dentro del cuerpo policial.

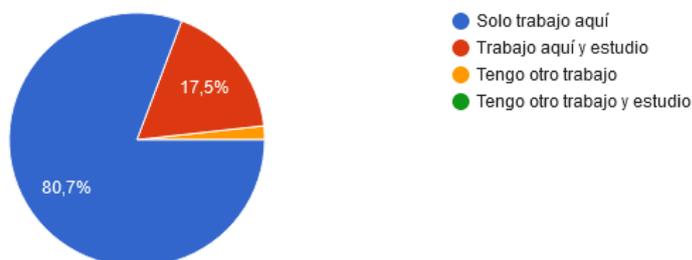
La teoría de sistemas nos ayuda a comprender cómo estos datos se relacionan entre sí en el contexto de un grupo de estudio y cómo influyen en las decisiones o políticas relacionadas con el estado familiar y las relaciones personales de ese grupo.

### Ilustración 5

#### *Ocupación actual del personal policial encuestado*

Su ocupación actual:

114 respuestas



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

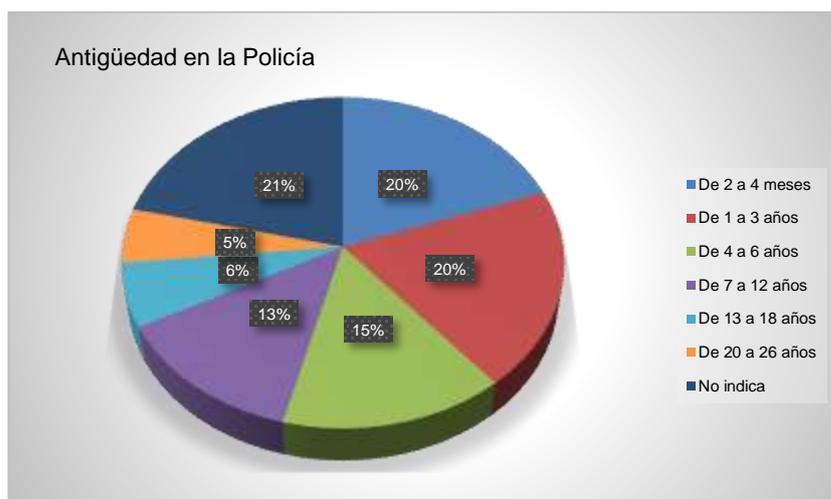
El 80,7% únicamente se desempeña como policía, el 17,5% adicionalmente estudia y el 1,8% tiene otro trabajo adicional.

Los datos muestran que el 80,7% de los agentes de policía solo participan en el trabajo policial, el 17,5% de los agentes de policía estudian junto con el servicio policial y el 1,8% de los agentes de policía también tienen otros trabajos. Esto sugiere que los agentes de policía difieren en su enfoque de sus deberes laborales, lo que puede afectar sus niveles de estrés.

Esto propone que podría haber un vínculo entre la experiencia laboral y los niveles de estrés en la policía. Desde una perspectiva de sistemas, los datos pueden ser parte de un sistema más amplio que incluya gestión de personal, capacitación y bienestar policial. Analizar estos datos puede ayudar a comprender cómo estos componentes se relacionan entre sí y cómo afectan la salud general y el desempeño de la fuerza policial.

## Ilustración 6

### Antigüedad del personal policial encuestado



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

Los resultados obtenidos implican que los policías que llevan entre 2 a 4 meses de labores son el 20% y entre 1 y 3 años otro 20%; este 40% se alinea con el 46% de la población que no presenta estrés y el 54% que presenta diferentes niveles de estrés.

Los niveles de estrés de los policías y la experiencia laboral están relacionados, dado que un 20% de los policías lleva entre dos y cuatro meses en el puesto y otro 20% tiene entre uno y tres años de experiencia, es posible que exista una correlación entre la duración de su jornada laboral y su nivel de estrés, el hecho de que este 40% de la población coincida con el 46% de personas que no experimentan estrés y el 54% que experimenta diferentes niveles de estrés puede indicar que otros factores además de la experiencia laboral también contribuyen al estrés de los trabajadores, para la teoría de sistemas los componentes de un sistema son interdependientes entre sí.

Los objetivos que se plantearon en la presente investigación se detallan a continuación con sus respectivos cuadros y análisis del mismo.

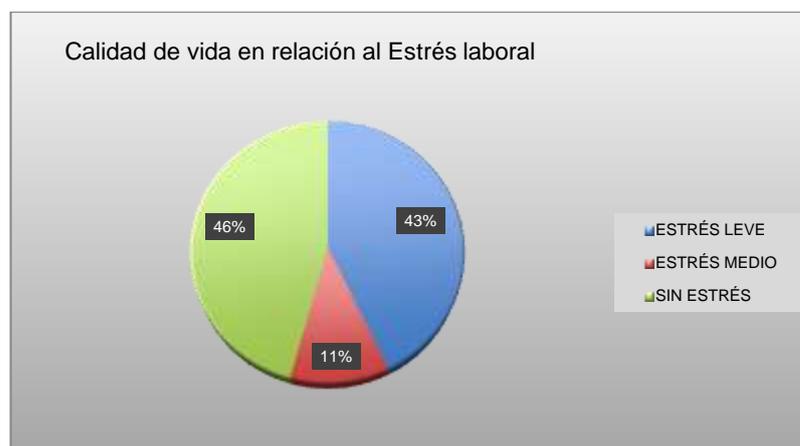
## 4.2. Resultados según los Objetivos

### 4.2.1. Objetivo 1: Describir la existencia o no de estrés laboral en los agentes policiales investigados.

Para lograr este objetivo, y en base a los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento la Encuesta, se pensó en las situaciones que generan mayor estrés en el personal policial, pensado en el trabajo en los últimos tres meses, de los que se rescata este importante descubrimiento en relación con la calidad de vida, las preguntas sobre estrés laboral incluían saber si en los últimos 3 meses tuvieron dolor de cabeza, indigestión, pérdida del apetito, del sueño o del deseo sexual, ansiedad, temblores, entre otros.

#### Ilustración 7

*Niveles de estrés en relación a la calidad de vida del personal policial*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El 54% presenta estrés laboral, distribuidos entre 43% estrés leve y 11% estrés medio.

Lo cual describe que el personal femenino tiene un mayor nivel de estrés, de acuerdo a lo descrito por Brodeur, J. P. (2011) se ha reflexionado muy poco en las consecuencias de este fenómeno, que plantea dos cuestiones fundamentales. En primer lugar, hay que preguntarse si la

presencia creciente de las mujeres en los cuerpos policiales va a modificar su estilo de intervención y, más particularmente, su recurso a la fuerza para resolver los conflictos en los que intervienen.

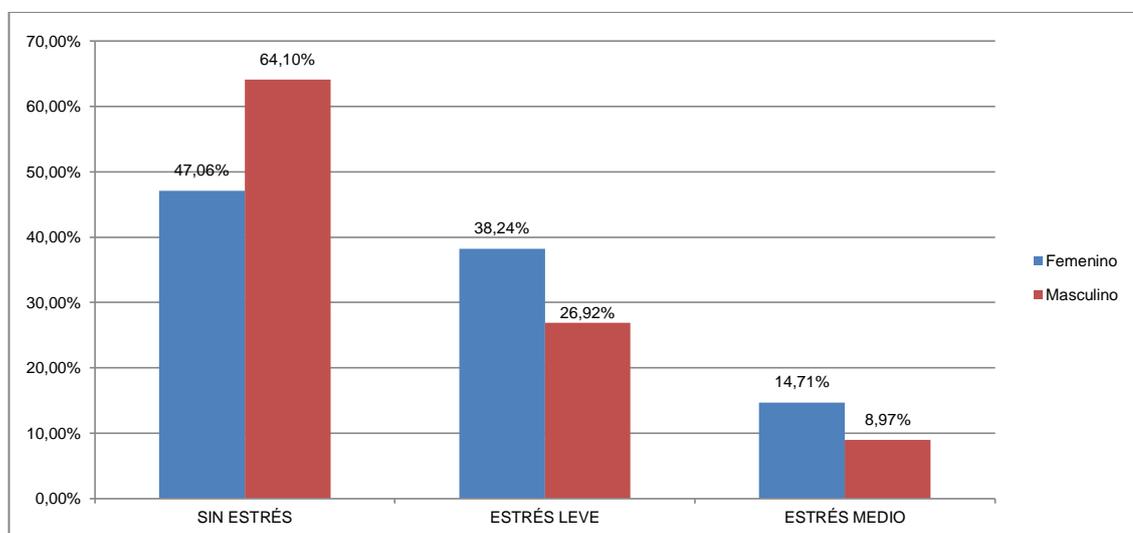
El segundo problema es de naturaleza interna. Actualmente existe una desproporción considerable entre la presencia de las mujeres entre los agentes de primera línea de la policía y su representación en los puestos de mando. Conscientes de este hecho, las mujeres policías se agrupan cada vez más en el seno de organizaciones independientes de los sindicatos tradicionales de policía.

El análisis de los niveles de estrés en relación a la calidad de vida del personal policial encuestado en el Distrito de Policía de Calderón en Quito revela conexiones significativas entre el estrés percibido y la percepción de calidad de vida en el entorno laboral.

Para Galván (2023), Calidad de vida según la OMS, explica que es la percepción que cada persona tiene sobre su vida, sobre la cultura y contexto en el que se desarrolla, en sus valores, creencias, normas y objetivos que se han impuesto como tal cada sociedad.

### Ilustración 8

*Niveles de estrés en relación al género del personal policial*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

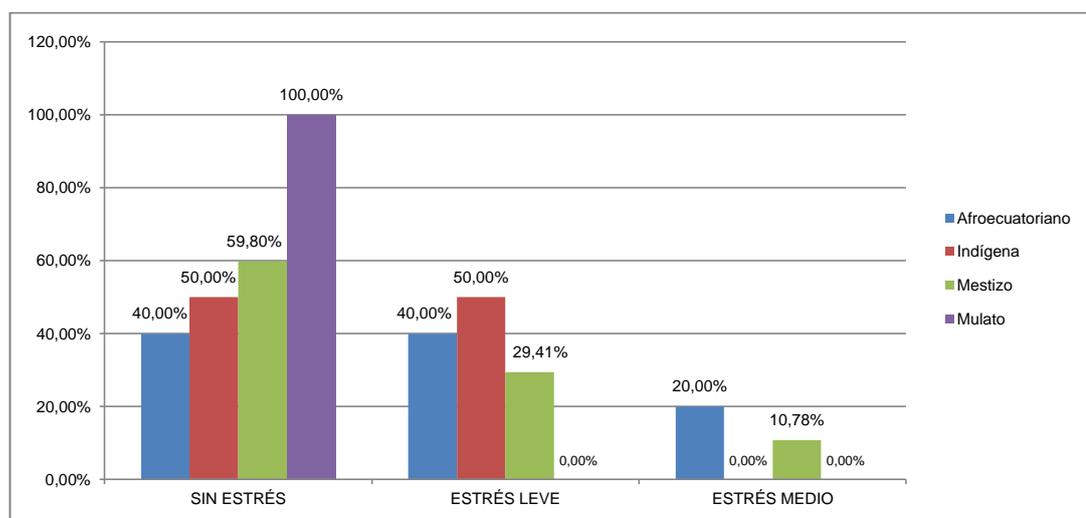
Si comparamos las policías mujeres con los varones, se aprecia que las mujeres soportan menores niveles de estrés laboral frente a los varones. El 53% de las mujeres presenta algún nivel de estrés, frente al 36% de varones. y El 15% de mujeres está con estrés medio frente al 9% de varones.

Estas diferencias pueden significar una carga más pesada de demandas laborales y emocionales para el hombre, o que las cargas que tienen las mujeres les significan mayores niveles de estrés que las de los hombres.

En el primer caso, puede haber una distribución de tareas según el género, y en el segundo caso, pueden estar relacionados con las múltiples tareas que las mujeres realizan en el diario vivir, en donde, además del trabajo remunerado asumen el cuidado familiar u otros roles.

### Ilustración 9

*Niveles de estrés en relación a la identidad étnica del personal policial*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El 60% del personal policial afroecuatoriano presenta algún nivel de estrés, siendo un 20% con estrés medio. Esto sugiere que este grupo étnico

está enfrentando desafíos importantes en su entorno laboral, y pueden estar relacionadas con la discriminación racial, la falta de igualdad de oportunidades y el acceso limitado a recursos de bienestar. Es posible que reciban tareas más pesadas que el resto de compañeros de otras identidades étnicas.

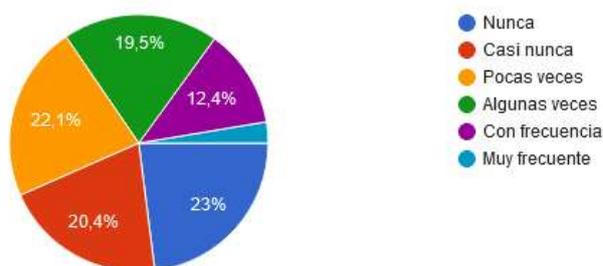
En el caso de los policías de identidad étnica indígena, la presencia de un 50% de nivel de estrés leve también destaca posibles obstáculos que están afectando su bienestar en el trabajo. Por otro lado, los mestizos presentan un nivel de estrés relativamente menor en comparación con otros grupos étnicos.

### Ilustración 10

*Agotamiento al final de la jornada laboral del personal policial*

Se siente agotado/a al final de su jornada de trabajo?

113 respuestas



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

Los elementos policiales describen que el 23% no se sienten agotados al final de su jornada laboral, el 19,5% algunas veces, el 12,4% con frecuencia, y el 2,7% muy frecuente, lo que presenta una media del 34,65, fatiga al final de su jornada laboral, del total del personal policial encuestado.

Las largas jornadas de trabajo son una característica común de la profesión policial. Los miembros policiales a menudo tienen que trabajar en turnos de noche, fines de semana y días festivos, lo que altera el sueño y afecta negativamente la calidad de vida. Los horarios de trabajo irregulares

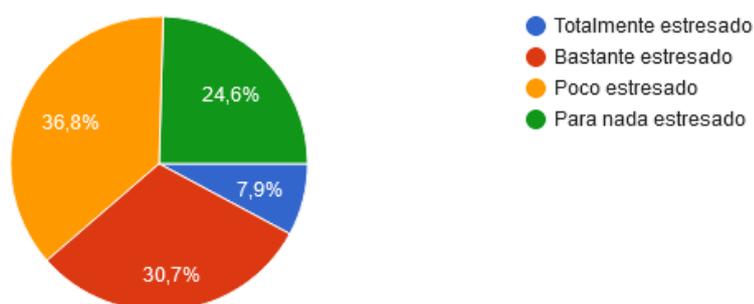
pueden dificultar el mantenimiento del equilibrio entre la vida personal y laboral.

### Ilustración 11

*Nivel de estrés en el trabajo en el personal policial*

¿Usted considera que se encuentra estresado/a en su trabajo?

114 respuestas



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El 24,6% de los elementos del personal policial, considera que no se encuentra estresado en su lugar de trabajo, sin embargo, el desde este punto inicia una curva creciente del nivel de estrés, con el 36,8% poco estresado, 30,7% bastante estresado y 7,9% totalmente estresado, concluyendo que el 75,4% se encuentra estresado en su trabajo.

Los agentes de policía se enfrentan con frecuencia a situaciones traumáticas en el desempeño de sus funciones. Estos eventos pueden incluir accidentes graves, violencia, delitos violentos y desastres naturales, que pueden provocar una acumulación de estrés y trauma psicológico con el tiempo.

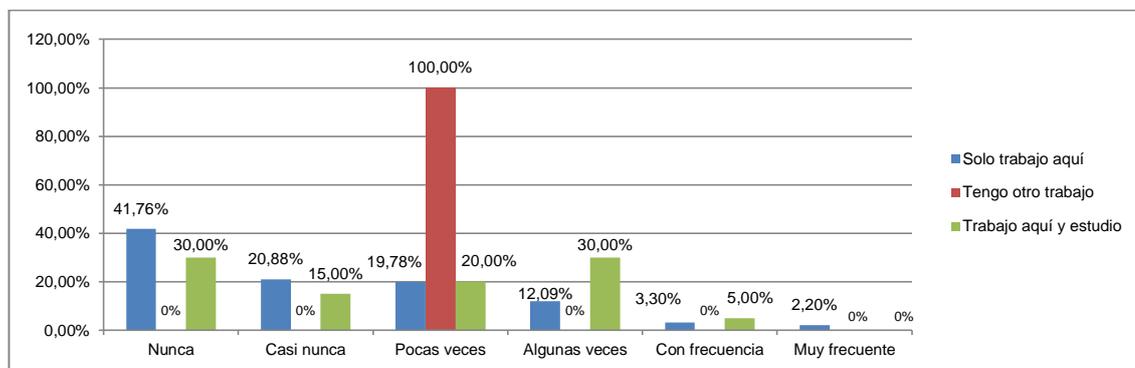
Los agentes deben afrontar periódicamente conflictos, peligros y situaciones estresantes. Tomar decisiones difíciles y enfrentar la hostilidad de los involucrados puede tener un costo emocional significativo, contribuyendo al agotamiento y al aumento del estrés y la ansiedad. El riesgo de violencia es una parte constante de la vida de los agentes de policía. La exposición

frecuente a situaciones potencialmente peligrosas y conflictos físicos puede aumentar significativamente los niveles de estrés.

Además de sentirse agotado al final de su jornada, los ítems que evidenciaron puntajes más altos de estrés laboral fueron:

### Ilustración 12

*Situación actual emocional y agotamiento por su trabajo del personal policial*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

De acuerdo a los datos analizados de la muestra encuestada el personal policial experimenta agotamiento emocional en su trabajo.

El estrés para Maslach y Jackson (1981) es una enfermedad que se evidencia por el agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización en el trabajo que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son personas, en cualquier tipo de actividad.

El personal que siente agotamiento emocional muy frecuente es del 2.20% del total de la muestra de quienes solo trabajan aquí, adicionalmente constatamos que está relacionado con la antigüedad en las filas policiales del miembro encuestado, algunos policías sienten “agotamiento emocional” con frecuencia, especialmente los que trabajan y estudian con un 5% siendo esta una población relativamente joven o que está en proceso de ascenso relacionado con su carrera.

Un porcentaje significativo experimenta agotamiento emocional “algunas veces”, especialmente los que trabajan y estudian consolidándose

en el 30%, un 37% tienen algún nivel de agotamiento emocional, este grupo de policías tienen problemas familiares y generalmente conllevan una carga mayor de responsabilidades afectando su calidad de vida, el personal policial femenino es predominante en este estado ya que las responsabilidades laborales y de hogar se ven afectadas por la carga laboral.

Una proporción considerable siente agotamiento emocional pocas veces, especialmente aquellos que tienen otro trabajo siendo el 100.00% de esta agrupación, lo cuales se destacan por ser jóvenes que inician la carrera policial y a su vez tienen otras obligaciones generalmente en su entorno familiar.

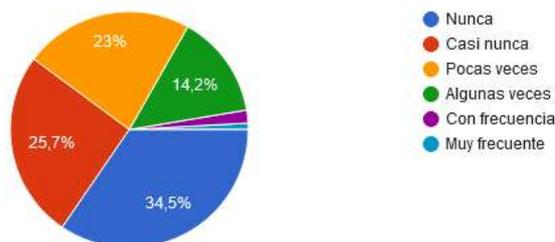
Los valores de la muestra más joven del personal policial destacan por tener bajo agotamiento en 20% sienten agotamiento emocional casi nunca y la mayoría de este grupo no se siente emocionalmente agotada por su trabajo con el 41.76% para quienes solo trabajan aquí y 30.00% para los que trabajan y estudian, esto predominó en la muestra de policías que tenían uno a dos años de servicio en la institución.

### Ilustración 13

#### *Conciliación del sueño en el personal policial*

Le resulta imposible conciliar el sueño?

113 respuestas



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

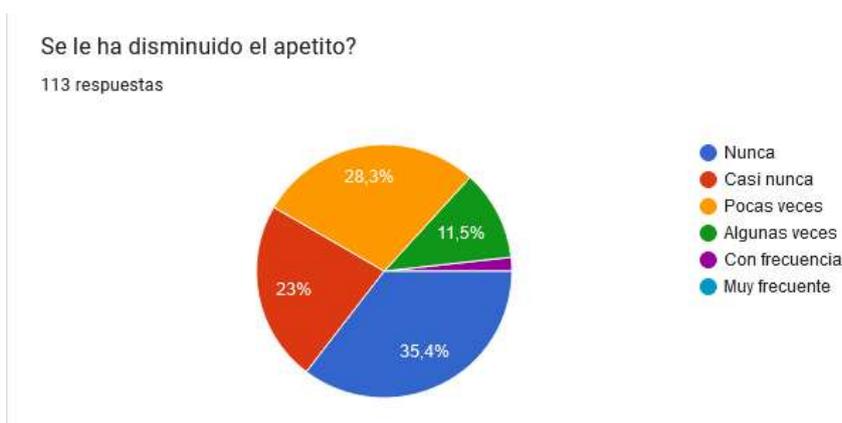
El 34,5% del cuerpo policial no tiene perturbaciones para conciliar el sueño, sin embargo, el 23% lo tiene pocas veces, el 14,2% algunas veces y

el 1,8% con frecuencia, dando por sentado que más del 39% tiene problemas para conciliar el sueño del personal.

Los agentes de policía suelen tener dificultades para mantener un sueño saludable, lo que puede afectar negativamente a su salud física y mental. Un buen horario de sueño es un aspecto esencial para la salud de un policía y para garantizar su eficacia en el trabajo. Debido a que los policías están sometidos a mucha presión, dormir bien por la noche puede ser un desafío. Trabajar en turnos de noche puede alterar el sueño, lo que puede provocar trastornos del sueño. La naturaleza del trabajo policial implica lidiar con situaciones extremadamente estresantes, esto puede provocar pesadillas y otros problemas que afectan la calidad del sueño. Debido a su carga de trabajo y exigencias operativas, puede resultar difícil para los agentes de policía encontrar tiempo para descansar y recargar energías, lo que afecta negativamente su capacidad para dormir lo suficiente.

#### Ilustración 14

##### *Disminución del apetito del personal policial*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

Se pudo determinar que el 12% indica que algunas veces se le ha disminuido el apetito debido a su trabajo.

La reducción del apetito entre los agentes de policía se manifiesta por una serie de factores inherentes a su lo que puede provocar una respuesta de suprimir el apetito, provocando la pérdida de interés por comer. Además,

demandas de producción impredecibles dificultan mantener una dieta regular. La falta de tiempo para comer y la priorización de emergencias contribuyen a esta situación.

Esto puede provocar desórdenes en la alimentación, lo que a su vez puede afectar negativamente a la energía, la resistencia y la salud en general. La calidad de la dieta de un policía afecta directamente su salud general y su capacidad para desempeñarse bajo presión.

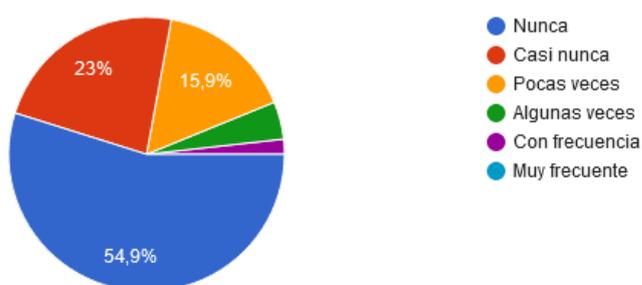
Las manifestaciones de estrés laboral que menos se repiten fueron las siguientes:

### Ilustración 15

*Impacto en comida, bebida y tabaco en el personal policial*

Tiende a comer, beber o fumar más de lo habitual?

113 respuestas



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El 15,9% de los agentes policiales encuestados determinaron que pocas veces presentan este problema con la comida, bebida y tabaco.

El impacto de la comida, la bebida y el tabaco en los agentes de policía es una cuestión clave que puede afectar significativamente a su salud física y mental, así como a su desempeño laboral.

Los horarios irregulares y las exigencias de actividad a menudo conducen a una alimentación menos saludable y a una falta de nutrición adecuada. Otro aspecto importante es el consumo de bebidas, a menudo, la exposición a situaciones traumáticas pueden hacer que algunos agentes

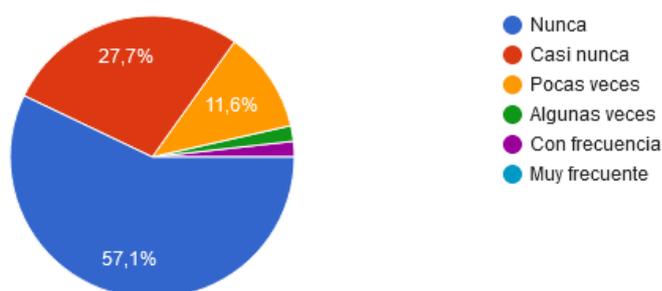
recurren a la bebida como forma de afrontar la situación, sumando al tabaco, el cual es utilizado a veces como forma de afrontar el estrés.

### Ilustración 16

#### *Sensaciones de ahogo del personal policial*

Respira en forma entrecortada, dolor en el pecho o sensación de ahogo?

112 respuestas



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El 11,6% de los agentes indicaron que pocas veces si presentan sensaciones de ahogo, problemas de respiración o un dolor en el pecho por todas las presiones que sienten.

La sensación de ahogo en los policías puede ser causado por el estrés que a menudo conlleva su trabajo. Sentirse frecuentemente bajo presión o enfrentar situaciones peligrosas puede desencadenar esta respuesta del cuerpo lo que puede provocar sensación de falta de aire.

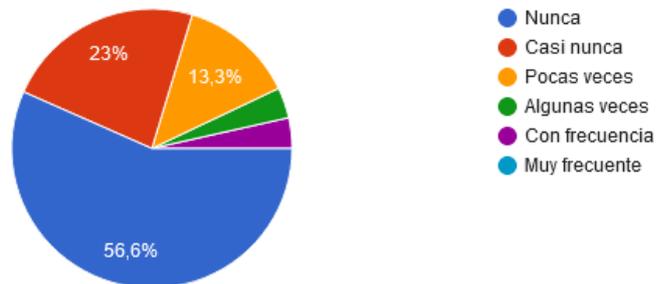
Además de los factores emocionales, la sensación de ahogamiento también puede ser física. En algunas situaciones, los agentes pueden estar expuestos a elementos que pueden causar esta sensación como el uso de uniformes y actividades físicas en el lugar de los hechos, como una persecución o un enfrentamiento.

## Ilustración 17

### *Temblores musculares del personal policial*

Siente temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos)?

113 respuestas



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

Así también el 13,3% indicó que pocas veces sienten temblores musculares como tics nerviosos o parpadeos involuntarios, todo lo cual ingresa en el dimensión física de este grupo social.

Los temblores musculares en los agentes de policía son una manifestación física preocupante del estrés y los desafíos que enfrentan en el trabajo, lo que puede provocar movimientos musculares involuntarios como temblores. La fatiga afecta negativamente la coordinación muscular y puede hacer que los músculos sean susceptibles a los temblores.

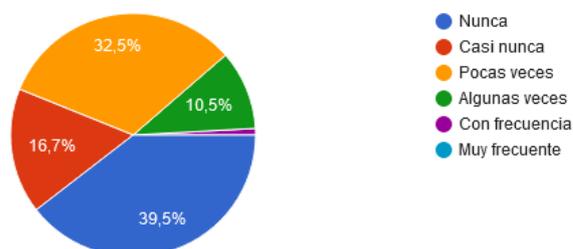
Adicionalmente la reacción física a las experiencias traumáticas que están expuestos los policías puede provocar temblores musculares.

### Ilustración 18

#### *Dolor de cabeza del personal policial*

Tiene dolores de cabeza pensando en su trabajo?

114 respuestas



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente ítem, muestra que el 39,5% del personal policial encuestado, no presenta dolor de cabeza pensando en el trabajo, sin embargo, en contraste con el 32,5% que presenta pocas veces dolores de cabeza, y subiendo de nivel con el 10,50% algunas veces presenta dolor de cabeza, lo cual si evaluamos estas dos variables quiere decir que el 43% o más presentan dolores de cabeza relacionados con el estrés laboral.

Los dolores de cabeza son un problema de salud común entre los agentes de policía y pueden ser causados por muchos factores

La toma de decisiones rápidas y críticas en situaciones de alto riesgo bajo presión puede provocar dolores de cabeza. Estos dolores pueden interferir significativamente con el trabajo, lo que puede afectar tu capacidad para concentrarte y tomar decisiones.

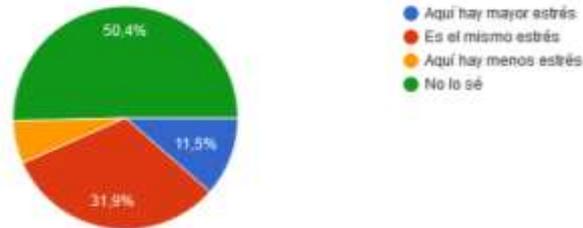
Los dolores de cabeza de los agentes de policía no sólo afectan su salud personal sino que también pueden afectar su desempeño laboral.

### Ilustración 19

#### Comparación de estrés entre trabajo del Distrito de Calderón y otros Distritos

¿Usted considera que el trabajo en el Distrito Calderón genera el mismo estrés que en otros Distritos?

113 respuestas



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

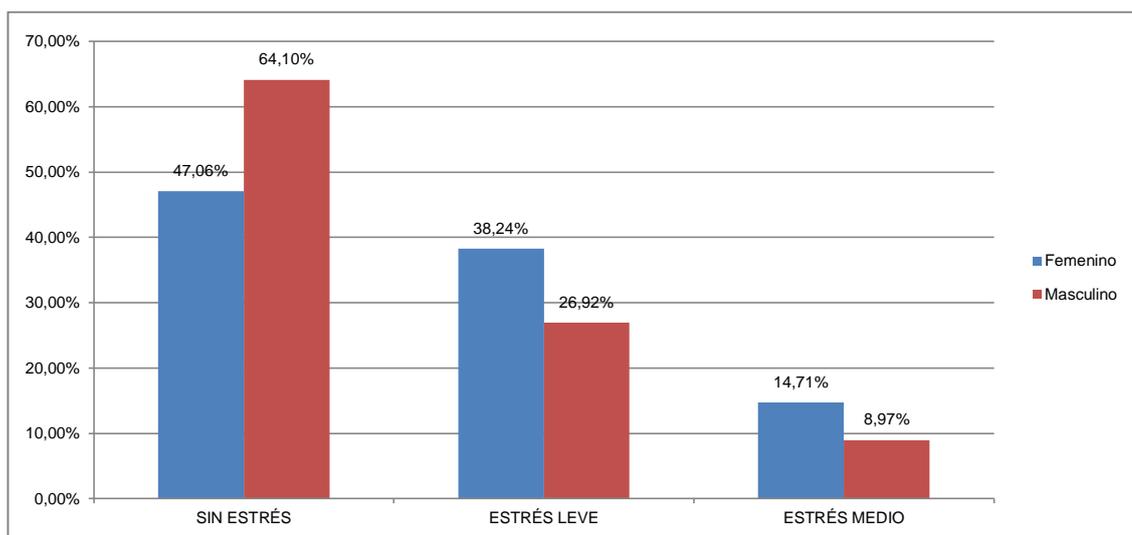
En cuanto a los policías que laboran en el Distrito Calderón, el 50,4% describe que no sabe si presenta el mismo nivel de estrés en otros distritos, adicionalmente de la muestra el 6,2% describe que en el mencionado Distrito de Calderón se presenta menos estrés, sin embargo, el 31,9% considera que se presenta el mismo estrés, y el 11,5% que existe un mayor nivel de estrés, lo cual el 43,4% describe que en el Distrito Calderón se presenta algún grado de estrés en sus actividades.

De igual manera si cruzamos dos variables, una de estrés laboral y una sociodemográfica, se puede determinar un resultado más detallado a las variables en referencia.

Si consideramos el nivel de estrés en relación al género, tenemos los datos detallados a continuación.

## Ilustración 20

*Niveles de estrés en relación al género del personal policial*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El análisis de los niveles de estrés en relación al género del personal policial encuestado en el Distrito de Policía de Calderón en Quito revela importantes diferencias en cómo hombres y mujeres experimentan y reportan niveles de estrés en su trabajo. Los datos demuestran que en la muestra del personal policial, las mujeres tienen un porcentaje total de 52.95% que presentan algún nivel de estrés. Esto se desglosa en un 38.24% de estrés leve y un 14.71% de estrés medio.

Estos números indican que más de la mitad de las mujeres encuestadas experimentan algún grado de estrés en su trabajo. El estrés leve puede estar relacionado con desafíos cotidianos y factores moderados en el entorno laboral, mientras que el estrés medio podría señalar una carga más significativa de demandas laborales y emocionales.

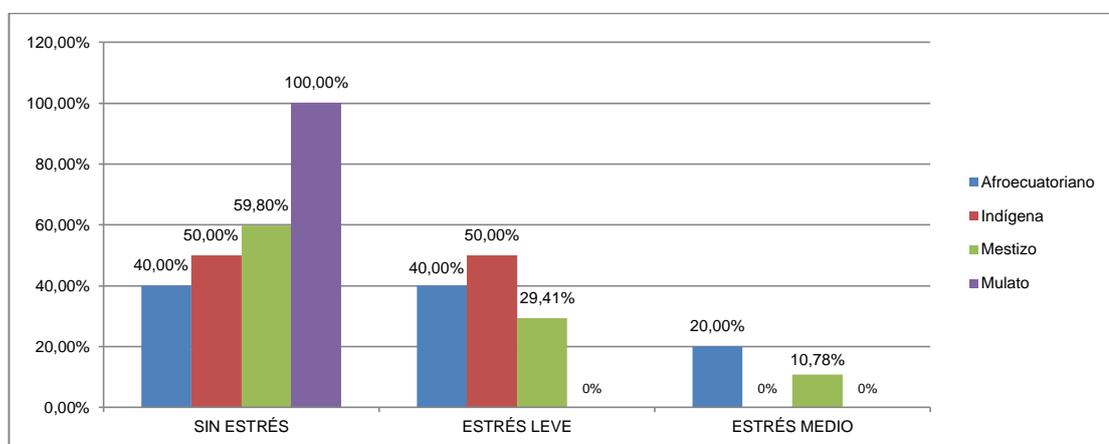
En contraste, los hombres presentan un nivel general de estrés menor. El análisis muestra que el 35.89% de los hombres encuestados reportan algún nivel de estrés. Esto se divide en un 26.92% de estrés leve y un 8.97% de estrés medio. Comparado con las mujeres, una proporción menor de hombres en la muestra reporta estrés en su trabajo.

Estos resultados sugieren que, en promedio, los hombres en el personal policial del Distrito de Policía de Calderón en Quito experimentan menos estrés en comparación con las mujeres. Las razones detrás de esta diferencia podrían ser variadas e involucrar factores como la naturaleza de las responsabilidades laborales, la exposición a situaciones estresantes y las dinámicas interpersonales en el trabajo.

Es importante reconocer que tanto hombres como mujeres dentro de la policía enfrentan presiones y desafíos en su labor, y que la experiencia del estrés puede ser influida por múltiples factores, incluidos los aspectos individuales y organizacionales.

### Ilustración 21

*Niveles de estrés en relación a la identidad étnica del personal policial*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El análisis de los niveles de estrés en relación a la identidad étnica del personal policial en el Distrito de Policía de Calderón en Quito refleja las complejidades de las experiencias de diferentes grupos étnicos en el contexto laboral revela que las diferencias en los niveles de estrés entre distintos grupos étnicos en el personal policial son notables y pueden ser atribuidas a diversos factores que afectan de manera única a cada grupo.

Peiró (2001) piensa que las experiencias de estrés vienen producidas por una serie de situaciones ambientales o personales que podemos

caracterizar como fuentes de estrés o estresores. Esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés. Esa experiencia desencadena toda una serie de vivencias emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y lo experiencias de estrés.

Los resultados para el personal policial afroecuatoriano, que presenta un 60% con algún nivel de estrés, sugieren que este grupo étnico está enfrentando desafíos considerables en su entorno laboral. Las cifras más altas de estrés leve y medio son indicativas de preocupaciones en relación con la discriminación racial, la falta de igualdad de oportunidades y el acceso limitado a recursos de bienestar. La acumulación de estas tensiones tiene un impacto en la salud psicológica y en la capacidad para lidiar con el estrés.

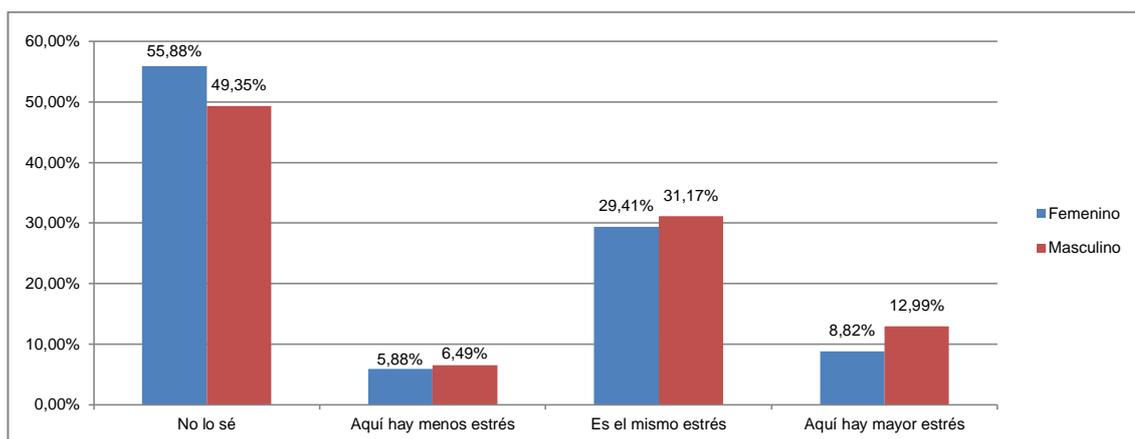
En el caso de los policías de identidad étnica indígena, la presencia de un 50% de nivel de estrés medio destaca posibles obstáculos que están afectando su bienestar en el trabajo. La falta de acceso a oportunidades de crecimiento económico y laboral, así como la percepción de limitaciones en el bienestar social, pueden ser factores que contribuyan a estos niveles de estrés. Las experiencias históricas de marginalización y la falta de políticas específicas pueden también estar influyendo en estos resultados.

Por otro lado, los mestizos presentan un nivel de estrés relativamente menor en comparación con otros grupos étnicos. Esto está relacionado con el hecho de que los mestizos conforman una parte significativa de la población total en el cuerpo policial. Sin embargo, es esencial reconocer que incluso en este grupo, un 40.19% está experimentando algún nivel de estrés. Estos resultados resaltan que, a pesar de los niveles más bajos, todavía existe una necesidad de abordar el estrés en todas las identidades étnicas.

El análisis de los niveles de estrés en relación a la identidad étnica destaca cómo las experiencias de estrés pueden variar significativamente según la pertenencia étnica.

## Ilustración 22

*Género en relación a nivel de estrés entre Distritos*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El análisis de la percepción sobre si el trabajo en el Distrito Calderón genera el mismo estrés que en otros Distritos refleja cómo los agentes policiales perciben la carga de estrés en su entorno laboral en comparación con otros distritos.

En la evaluación de la percepción de los policías en relación con el nivel de estrés en el Distrito Calderón en comparación con otros distritos fue dividida en categorías: "No lo sé", "Aquí hay menos estrés", "Es el mismo estrés" y "Aquí hay mayor estrés".

El 51.35% de los encuestados en total no está seguro si el trabajo en el Distrito Calderón genera el mismo nivel de estrés que en otros distritos. Esta incertidumbre podría deberse a la falta de información o comparación directa con otros lugares de trabajo.

Un pequeño porcentaje, el 6.31%, cree que el Distrito Calderón tiene menos estrés que otros distritos. Esto podría estar relacionado con las características específicas del entorno laboral en el Distrito Calderón, que podrían generar menos presión y tensión en comparación con otros Distritos.

Un 30.63% de los encuestados considera que el nivel de estrés en el Distrito Calderón es similar al de otros distritos. Esta percepción es indicativa

de que los agentes no perciben una diferencia significativa en la carga de estrés entre diferentes distritos.

Alrededor del 11.71% de los encuestados piensa que el Distrito Calderón tiene un nivel de estrés mayor en comparación con otros distritos, reflejando preocupaciones sobre las demandas laborales y emocionales en el Distrito Calderón en comparación con otros entornos.

Si bien una parte de los agentes policiales considera que el estrés es similar, algunos estiman que podría haber menos o más estrés en este distrito en comparación con otros. Estas diferencias en la percepción dependen de factores como la naturaleza de las tareas, las interacciones laborales y las demandas emocionales específicas en el Distrito Calderón.

De esta manera se relaciona el tema con el enfoque sistémico para abordar el estrés laboral, ya que este modelo sostiene que para abordar eficazmente la reducción del estrés y el bienestar en el lugar de trabajo, las soluciones deben tener en cuenta aspectos tanto individuales (como los mecanismos de afrontamiento de los empleados) como contextuales (como la cultura organizacional y las políticas de recursos humanos) de trabajo.

H<sub>1</sub> La mayoría de agentes policiales investigados presentan niveles medios y altos de estrés laboral.

Esta hipótesis no se la pudo comprobar, con los resultados obtenidos implicando que el 54% de los policías encuestados, tienen algún nivel de estrés, frente al 46% que no, sin embargo este alto número de policías que no presentaron estrés, pueden estar sesgados por diferentes variables en el momento de la encuesta, ésta se realizó en la institución y no en un ambiente aislado como el hogar, adicionalmente también se puede ver alterada, dada las expectativas que tiene la sociedad sobre los miembros policiales, debido a la alta exigencia en situaciones extremas que se presentan en sus labores.

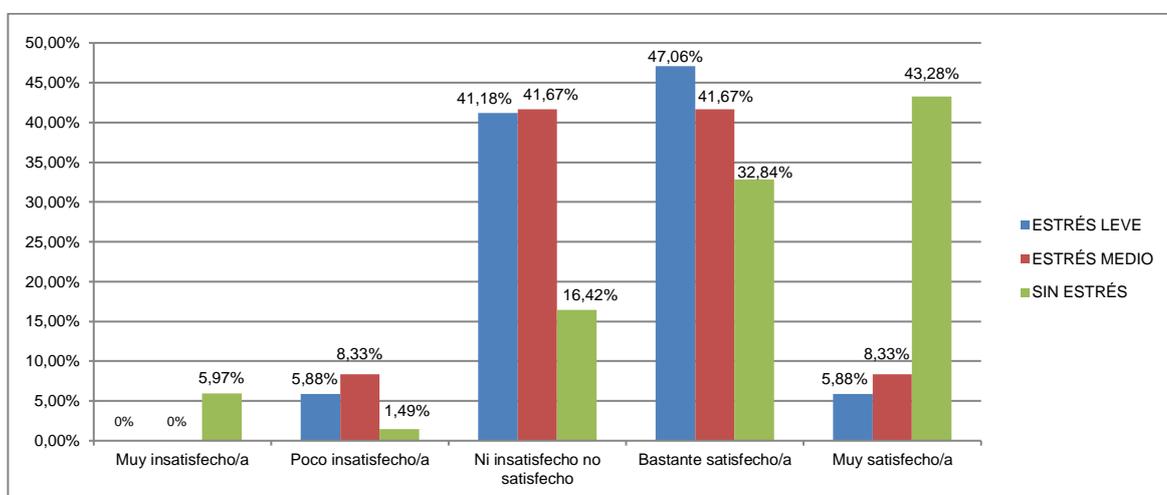
#### 4.2.2. Objetivo 2: Describir cómo se encuentran las dimensiones de la calidad de vida en los agentes policiales investigados.

Este objetivo permite describir las dimensiones de la calidad de vida en los agentes policiales investigados.

La calidad de vida en los agentes policiales investigados se refiere a varios aspectos que afectan su bienestar general, salud física, salud psicológica, relaciones sociales y ambiental (entorno), estas dimensiones influyen en la calidad de vida de los agentes policiales investigados.

#### Ilustración 23

*Niveles de estrés en relación a la satisfacción con la salud de personal*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El análisis de los niveles de estrés en relación a la satisfacción con la salud del personal policial encuestado en el Distrito de Policía de Calderón en Quito proporciona una comprensión detallada de cómo el estrés puede estar relacionado con la percepción de la salud y la satisfacción en este contexto laboral.

Para Vidal (2022) la exposición a largo plazo a factores de riesgo psicosocial en el trabajo tiene efectos negativos, sobre todo en la salud cardiovascular y en la salud mental, entre un amplio abanico de trastornos de

salud menos estudiados como los inmunológicos, así como también da lugar a la adopción de hábitos de vida poco saludables como consumir drogas o no realizar ninguna actividad física. La población ocupada sufre síntomas psicossomáticos frecuentes que, en buena medida, son atribuibles al estrés laboral.

En este contexto el estrés leve, se observa que una parte considerable de los policías que se identifican con su salud como "bastante satisfechos" (47.06%) y "ni satisfechos ni insatisfechos" (41.18%). Estos valores reflejan que a pesar de enfrentar un nivel de estrés leve, una gran proporción de los policías todavía se siente relativamente satisfecha con su salud. El hecho de que algunos también se identifiquen como "muy satisfechos" (5.88%) y "poco satisfechos" (5.88%) sugiere una variación en la percepción individual de la salud, que podría estar influenciada por diversos factores personales y contextuales.

En el estrés medio, se destaca que el 41.67% de los policías se identifican como "bastante satisfechos" y "ni satisfechos ni insatisfechos". Esta proporción es similar a la de aquellos con estrés leve que reportaron lo mismo. Además, un 8.33% muestra un equilibrio entre las categorías de "muy satisfechos" y "poco satisfechos", lo que podría reflejar la complejidad de la relación entre el estrés y la satisfacción con la salud.

En la categoría de "sin estrés", la percepción de la salud parece ser más positiva en general. Un 43.28% de los encuestados se identifican como "muy satisfechos", lo que podría sugerir que la ausencia de estrés está relacionada con una mayor satisfacción con la salud. Además, el 32.84% se considera "bastante satisfecho", lo que confirma la tendencia de que aquellos sin estrés tienden a sentirse más satisfechos con su salud en comparación con los otros grupos.

Es importante señalar que en todos los casos, la categoría de "muy insatisfecho" no ha sido reportada, lo que indica que al menos en esta

muestra, no hay individuos que estén experimentando niveles de estrés que se traduzcan en una percepción muy negativa de su salud.

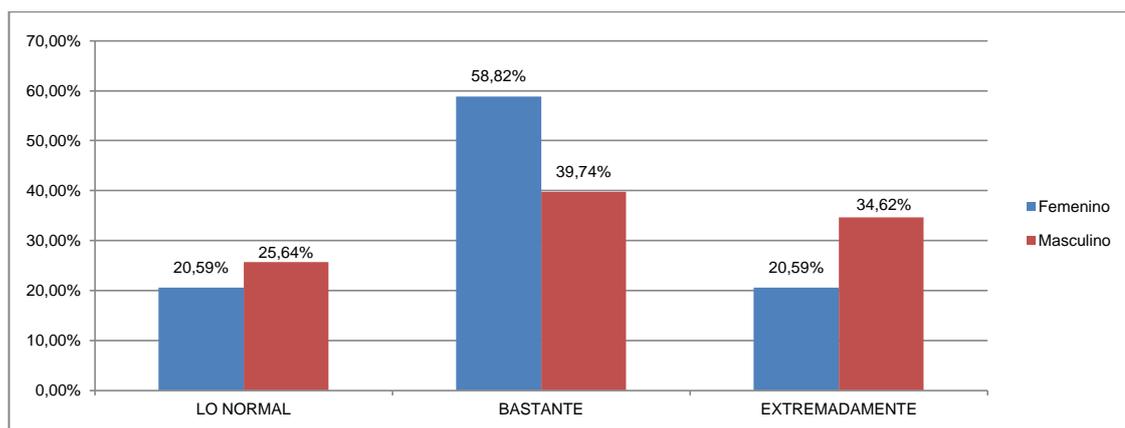
### Dimensión Salud Física

Las preguntas sobre la Dimensión de Salud Física incluían piensa que el dolor físico le impide hacer lo que necesita, necesita de tratamientos con especialistas médicos para seguir con su vida diaria, Tiene energía suficiente, satisfecho/a con su sueño, satisfecho/a está con su capacidad de trabajo, entre otras.

Detallan cómo los miembros del personal policial en el Distrito de Policía de Calderón en Quito, perciben su salud física en relación a su situación actual, refleja las complejas interacciones entre la percepción de bienestar y las influencias de género.

#### Ilustración 24

*Dimensión Salud Física en relación con el género del personal*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El análisis detallado de cómo los miembros del personal policial en el Distrito de Policía de Calderón en Quito perciben su salud física en relación a su género refleja las complejas interacciones entre la percepción de bienestar y las influencias de género.

Se observa que un porcentaje significativo de policías femeninas (58.82%) considera que su salud física es "bastante" buena en comparación con los policías masculinos (39.74%). Esta diferencia refleja conciencia y satisfacción con su bienestar físico en las mujeres, estando vinculado a una mayor atención a la salud en general y a una mayor preocupación por la imagen corporal.

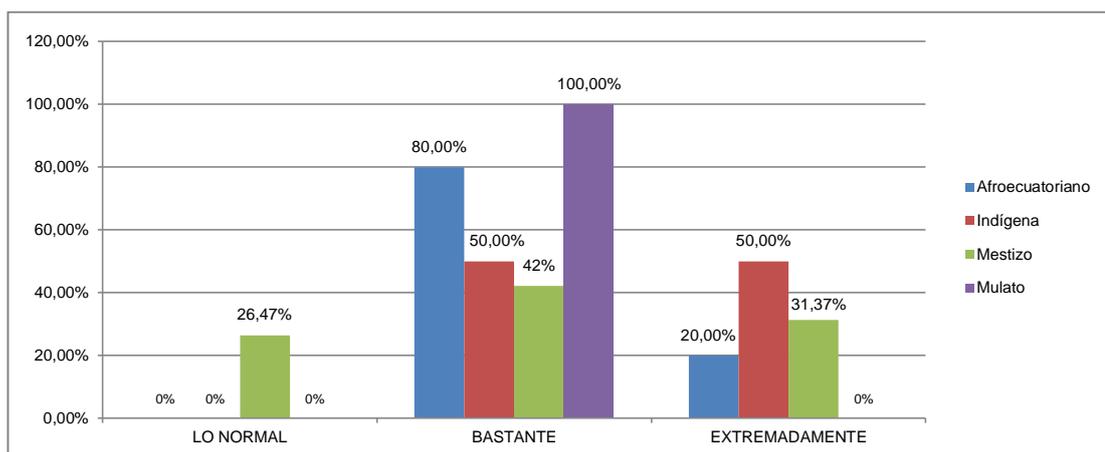
La discrepancia en la percepción de una salud física "extremadamente" buena es notable, con un mayor porcentaje de policías masculinos (34.62%) que califican su salud de esta manera en comparación con las policías femeninas (20.59%). Esto se atribuye a las expectativas culturales y sociales que favorecen la imagen de fuerza física y resistencia en los hombres, lo que influye en su percepción de bienestar físico como "extremadamente" bueno.

De acuerdo con el lineamiento de Redolar (2011) En definitiva, la respuesta de estrés es el intento del organismo de restablecer el equilibrio alostático y de adaptarse a unas situaciones biológicas y/o psicológicas y/o sociales, que consiste en un conjunto de cambios en el ámbito fisiológico (alteraciones de diferentes sistemas del organismo) y psicológico (alteraciones en las percepciones y cogniciones), donde interactúan los sistemas nervioso, endocrino, inmunitario y metabólico.

Por lo cual es interesante observar que tanto policías femeninas (20.59%) como masculinos (25.64%) tienen una percepción similar de tener una salud física "normal". Esto indica una comprensión realista y objetiva de su estado de salud en ambos géneros, sugiriendo que se evalúan en función de un punto medio y no de extremos.

## Ilustración 25

*Dimensión Salud Física en relación con la etnia del personal*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

La valoración del análisis de percepción de la salud física según la identidad étnica en Ecuador arroja resultados interesantes que ilustran cómo las diferentes categorías étnicas evalúan su bienestar en el contexto policial. Los resultados reflejan que los Mulatos tienen la calificación más alta en la categoría "bastante" de la salud policial, con un 100%, reflejando que los individuos identificados como Mulatos tienden a tener una evaluación bastante positiva de su salud en el ámbito policial. Los Afroecuatorianos siguen de cerca con un 80%, los Indígenas con un 50% y los Mestizos con un 42.16%. Esta variabilidad podría reflejar las diferencias culturales y las perspectivas únicas que cada grupo étnico tiene en relación con la salud física.

Los Afroecuatorianos y los Indígenas son más propensos a calificar la salud física como "extremadamente" satisfactoria, con un 20% y un 50% respectivamente, en comparación con los Mestizos que tienen un 31.37%. Esto indica que los Afroecuatorianos e Indígenas tienen una valoración más positiva y optimista de su bienestar en comparación con los Mestizos, aunque todos los grupos étnicos aún tienden a considerar su salud física de manera positiva en general.

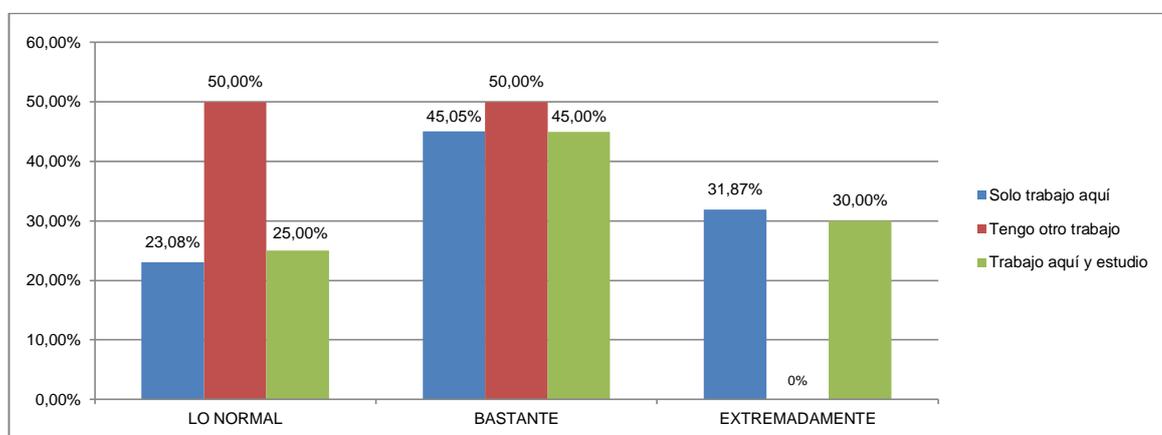
Curiosamente, los Mestizos tienen la calificación más alta en la categoría "lo normal" de la salud física, con un 26.47%, mientras que los Afroecuatorianos, los Indígenas y los Mulatos tienen calificaciones del 0%.

Esto refleja que los Mestizos tienden a percibir su salud física como promedio o típica en comparación con otros grupos étnicos, que pueden estar más inclinados a evaluarla en términos de "bastante" o "extremadamente" satisfactoria.

El análisis de la percepción de la salud policial en relación a la identidad étnica revela una serie de diferencias y similitudes en cómo cada grupo étnico evalúa su bienestar en el entorno policial. Los Mulatos tienden a tener evaluaciones más positivas, los Afroecuatorianos e Indígenas son más propensos a calificar su salud como "extremadamente" satisfactoria, y los Mestizos tienen una calificación intermedia en general.

### Ilustración 26

*Dimensión Salud Física en relación con la ocupación actual del personal*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El análisis detallado de la Dimensión Salud Física en relación con la ocupación actual de los policías en el Distrito de Policía de Calderón en Quito resalta cómo la naturaleza de su trabajo y sus compromisos adicionales pueden influir en su salud física y nivel de estrés.

El estrés es una respuesta esencial en ambientes altamente competitivos. Antes de una carrera, de un examen o de una reunión importante, el ritmo cardíaco y la tensión arterial aumentan. Estás más

concentrado, más alerta y eres más eficaz. Pero, pasado un cierto nivel, el estrés compromete el rendimiento, la eficacia y, con el tiempo, la salud.

Los resultados sugieren que aquellos policías que se dedican exclusivamente a trabajar en la fuerza policial, sin tener otras ocupaciones, experimentan un nivel de estrés relativamente bajo, con un 63.74%. Esto se atribuye al hecho de que su horario laboral se limita a ocho horas, lo que les permite un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Además, su compromiso único con la policía puede llevar a una mayor dedicación y enfoque en su trabajo, contribuyendo a una mayor satisfacción y bienestar físico.

El grupo de policías que también tienen otro trabajo muestra un nivel de estrés del 100%. Aunque la búsqueda de ingresos adicionales puede ser una razón para esta doble ocupación, también es importante destacar que estas jornadas laborales son en promedio de 12 horas. A pesar de la carga adicional, es interesante observar que muchos de estos policías realizan estos trabajos secundarios en compañía de miembros de su círculo familiar. Esto sugiere una forma de apoyo y solidaridad dentro de la familia, pero aun así, la presión de trabajar largas horas, afectando su bienestar físico.

El grupo de policías que trabajan en la policía y también están estudiando muestra un promedio de estrés del 32%. Estos individuos están tratando de equilibrar las responsabilidades laborales con el compromiso de mejorar su educación y capacitación. Los estudios están en muchos casos relacionados con su carrera policial y oportunidades de ascenso, lo que podría generar expectativas y demandas adicionales. Este grupo experimenta un estrés equilibrado entre las demandas laborales y académicas.

### **Dimensión Salud Psicológica**

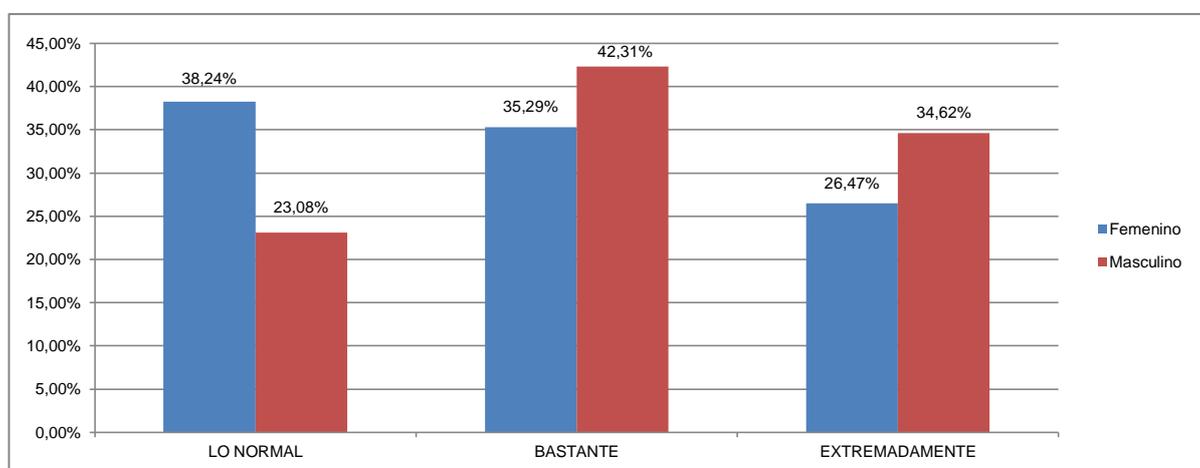
Las preguntas sobre la Dimensión de Salud Psicológica incluían sentimientos negativos, satisfacción personal, apariencia física, disfruta de la vida, entre otras.

Aborda la salud mental, emociones, autoestima y satisfacción con la vida de una persona, evaluando su bienestar psicológico en general, proporcionando una visión más completa de cómo los factores emocionales y laborales pueden influir en la salud mental de los policías.

La dimensión se refiere a aspectos relacionados con la salud mental, emocional y el bienestar psicológico de una persona. Además de permitir evaluar cómo se siente consigo mismo, el manejo de las emociones, la percepción de la autoestima, satisfacción con la vida y otros aspectos en general relacionados con esta dimensión.

### Ilustración 27

*Dimensión Salud Psicológica en relación al género*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El análisis de la Dimensión Salud Psicológica en relación al género del personal policial en el Distrito de Policía de Calderón en Quito proporciona una visión más completa de cómo los factores emocionales y laborales pueden influir en la salud mental de los policías.

Para Ramos (2012) el estrés laboral decanta de, las situaciones de carga de trabajo y los problemas organizacionales de la empresa pueden producir un desgaste anímico en el trabajador. A estas situaciones a veces se añaden circunstancias personales por las que puede atravesar el individuo, o

su propio carácter, que puede influir en el desarrollo de una disfunción psíquica.

La salud psicológica es un aspecto crucial de la vida de los policías, dada la naturaleza de su trabajo y las situaciones a las que se enfrentan regularmente. Al dividir los resultados por género, se pueden apreciar tendencias específicas que pueden ser indicativas de cómo las mujeres y los hombres en la fuerza policial perciben su salud mental y cómo pueden manejar el estrés.

El liderazgo de las mujeres en la categoría "lo normal" (38.24%) sugiere que muchas mujeres policías perciben su salud mental como dentro del rango habitual, sin experimentar extremos significativos de estrés o malestar. Esto indica una cierta adaptación a las demandas laborales y una percepción de equilibrio en términos de salud mental.

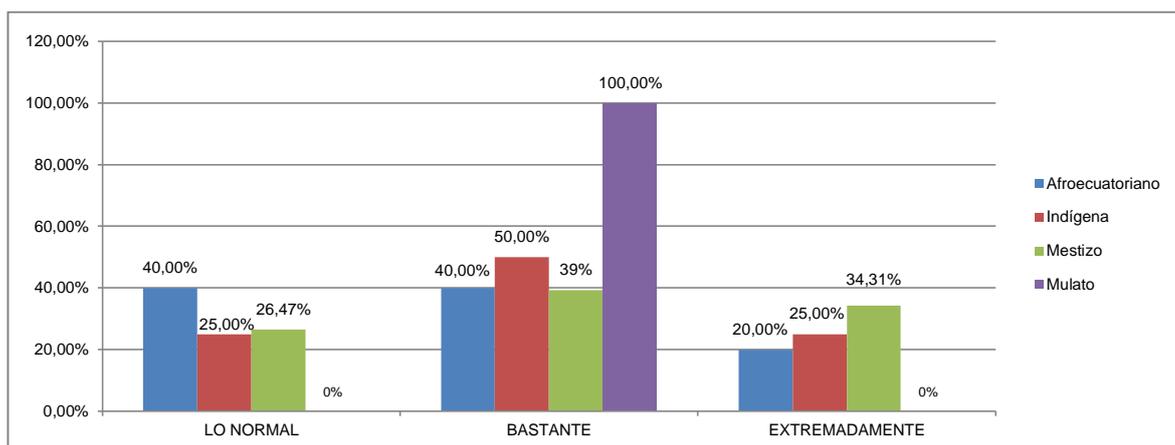
La tendencia de los hombres a liderar en la categoría "bastante" (42%) está relacionada con su disposición a calificar su salud mental como "bastante" buena, reflejando la influencia positiva de actividades de esparcimiento o interacciones familiares en su bienestar emocional. Esto sugiere que los hombres buscan formas externas al trabajo para manejar el estrés y mantener una salud mental positiva.

El liderazgo de los hombres en la categoría "extremadamente" buena (34.62%) indica que los hombres perciben niveles excepcionalmente altos de bienestar mental. Sin embargo, es relevante señalar que esta alta evaluación podría estar influida por factores subjetivos y una tendencia a considerar su salud mental en términos muy positivos.

Es esencial reconocer la posibilidad de un sesgo en la información, ya que los resultados reflejan una alta evaluación general de la salud psicológica. Los participantes tienden a dar calificaciones más altas debido a la presión social a los policías de proveer seguridad y estabilidad a los ciudadanos, vinculado directamente esta presión a tener una salud mental sólida, lo que podría afectar la precisión de los resultados.

## Ilustración 28

*Dimensión Salud Psicológica en relación a la etnia del personal encuestado*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

Cada grupo étnico puede tener sus propias creencias, valores y normas culturales que influyen en cómo se entiende y expresa la salud mental. Estos factores culturales influyen en la disposición de las personas a reconocer los problemas de salud mental en cómo etiquetan y comprenden sus propias experiencias psicológicas.

De acuerdo con Cólica (2018) el daño que produce el estrés laboral puede manifestarse por cambios emocionales al comienzo, pero eso no significa que no haya cambios biomoleculares en los diversos sistemas involucrados. Y seguramente coexisten síntomas tales como gastritis, jaquecas, contracturas musculares y otros desde el comienzo.

Las percepciones sobre la salud mental pueden verse influenciadas por las experiencias históricas y socioeconómicas de cada grupo étnico. En muchas sociedades, las minorías enfrentan discriminación, marginación y desigualdad en diversas áreas de la vida, lo que puede afectar negativamente su divina salud mental.

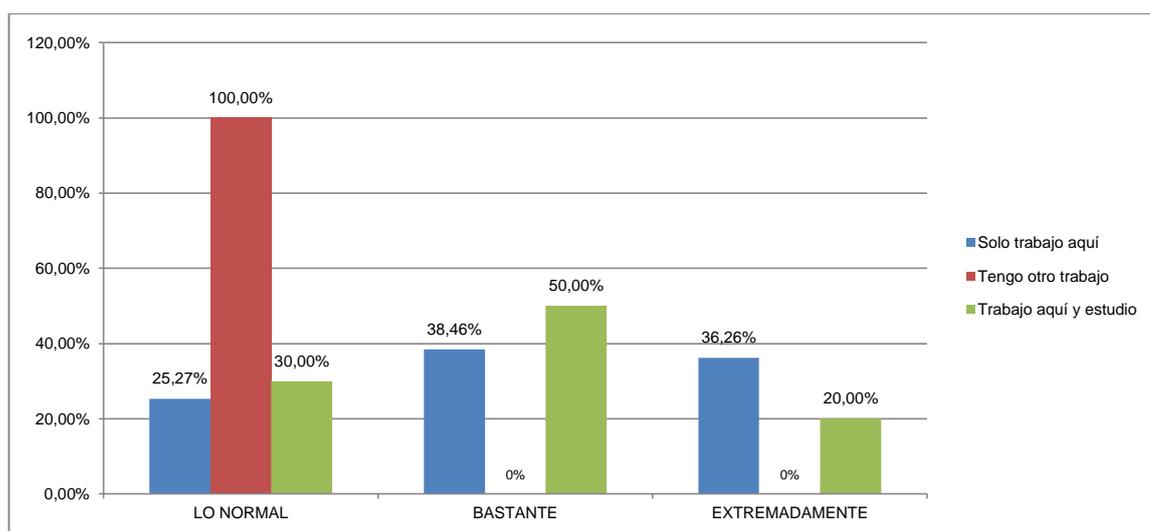
El análisis de la salud psicológica según la etnia del personal policial segmentada en Afroecuatorianos, Indígenas, Mestizos y Mulatos indican que en la categoría "bastante" bien, los porcentajes más altos son: Indígenas (50.00%), Afroecuatorianos (40.00%) y Mestizos (39.22%).

En "extremadamente" bien, los Mestizos (34.31%) tienen la cifra más alta, mientras que Afroecuatorianos (20.00%) e Indígenas (25.00%) son menores. En la categoría "lo normal", Afroecuatorianos (40.00%) lideran, seguidos por Mestizos (26.47%) e Indígenas (25.00%).

Las similitudes en las percepciones de salud mental entre grupos étnicos pueden reflejar similitudes en las experiencias y desafíos que enfrentan los agentes del orden independientemente de su origen étnico. Además, cabe señalar que los datos presentados reflejan percepciones personales y subjetivas de la salud mental y no proporcionan una imagen completa de la salud mental real de cada persona. Por lo tanto, un análisis específico de la salud mental de los agentes de policía revela las complejidades entre los factores culturales, históricos, socioeconómicos y personales que influyen en la relación entre otras razas y el estado de salud de los policías.

### Ilustración 29

*Dimensión Salud Psicológica en relación a la ocupación actual del personal encuestado*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

Los resultados del análisis de cómo la percepción de la salud psicológica varía según la ocupación y cómo factores como el equilibrio entre el trabajo y el estudio, el número de trabajos y la carga laboral pueden influir

en esta percepción. Para Barmaimon (2017), estos componentes del equilibrio del ser humano, el cual permite satisfacer los aspectos de su vida, e incluso llegar a tener éxito.

Aquellos policías que "Trabajan y estudian" enfrentan el desafío de equilibrar las demandas de su empleo con las responsabilidades académicas. Aunque muestran altos porcentajes en la categoría "bastante" bien (50.00%), lo que sugiere que están manejando satisfactoriamente ambas responsabilidades, el descenso en la categoría "extremadamente" bien (20.00%) podría reflejar la dificultad de alcanzar un nivel de bienestar psicológico excepcional debido a la carga combinada de trabajo y estudio. Esta situación podría generar cierto grado de estrés, cansancio y posiblemente limitar el tiempo para el autocuidado y las actividades de relajación, lo que a su vez podría influir en su percepción de bienestar.

Los agentes policiales que "Solo trabajan aquí" presentan cifras considerables en la categoría "extremadamente" bien (36.26%). Esto puede sugerir que aquellos que pueden centrarse únicamente en su trabajo experimentan un nivel más elevado de bienestar psicológico. Al no tener que repartir su tiempo y energía entre el trabajo y otras responsabilidades, pueden dedicarse de manera más completa a sus tareas laborales y, por ende, sentirse más satisfechos y exitosos, lo que contribuye a su percepción positiva de su salud mental.

Por otro lado, los agentes policiales que "Tienen otro trabajo" tienen el mayor índice en la categoría "lo normal". Esta percepción podría relacionarse con la complejidad de manejar múltiples empleos, lo que podría generar una sensación de rutina o normalidad en su bienestar mental. Tener que dividir su tiempo y atención entre diferentes trabajos podría limitar la capacidad para experimentar un bienestar extremo, pero también podría llevar a una sensación de estabilidad debido a la estructura y constancia de su rutina diaria.

En resumen, la variación en la percepción de la salud psicológica según la ocupación sugiere que distintos aspectos de la vida laboral y personal

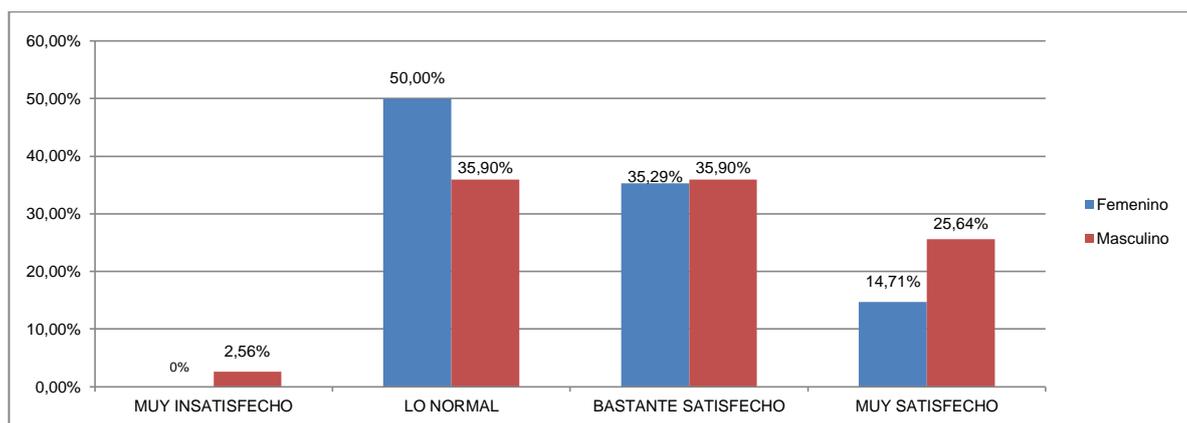
interactúan para influir en cómo las personas perciben su bienestar mental. Los equilibrios entre trabajo y estudio, la cantidad de trabajos y las responsabilidades laborales pueden generar experiencias psicológicas únicas en cada grupo. A su vez, factores como el apoyo social, la satisfacción laboral y la capacidad para manejar el estrés también juegan un papel importante en cómo los policías perciben su salud mental.

## Dimensión Relaciones Sociales

Las preguntas sobre la Dimensión Relaciones Sociales incluían satisfacción con el apoyo de las amistades, sexualidad, relaciones personales. Esta dimensión se ocupa del entorno en el que se desenvuelven las personas, permite evaluar que percepción tiene la persona acerca de sus relaciones interpersonales, apoyo social.

### Ilustración 30

*Dimensión Relaciones Sociales en relación al género del personal encuestado*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

En el análisis de las relaciones sociales según el género del personal policial y se reflejan resultados de la interacción de factores sociales y de género en sus percepciones de satisfacción y bienestar en sus relaciones.

(Castro, León, & Piña, 2010) se refieren a los atributos específicos humanos y las habilidades de mejorar estos futuros de manera progresiva, lo cual implica mejor acceso a bienes, recursos, salud y la capacidad de utilizar lo que existe para construir lo que no existe. Los policías reflejaron en este análisis estos atributos en patrones de sus relaciones sociales en términos de satisfacción, insatisfacción y niveles extremos de satisfacción en las relaciones sociales.

En la categoría "muy insatisfecho", se observa que no se registra ningún porcentaje en el género femenino, mientras que un pequeño porcentaje del género masculino (2.56%) se siente muy insatisfecho en sus relaciones sociales. Esta diferencia podría deberse a una variedad de factores, como las expectativas sociales y las formas en que hombres y mujeres abordan y expresan la insatisfacción en sus relaciones.

La mayoría del personal policial, independientemente del género, considera sus relaciones sociales como "lo normal". Sin embargo, es relevante notar que un porcentaje más alto de mujeres (50%) que de hombres (35.90%) califican sus relaciones sociales como "lo normal". Esto podría indicar que las mujeres pueden tener una mayor percepción de la normalidad en sus interacciones sociales en comparación con los hombres.

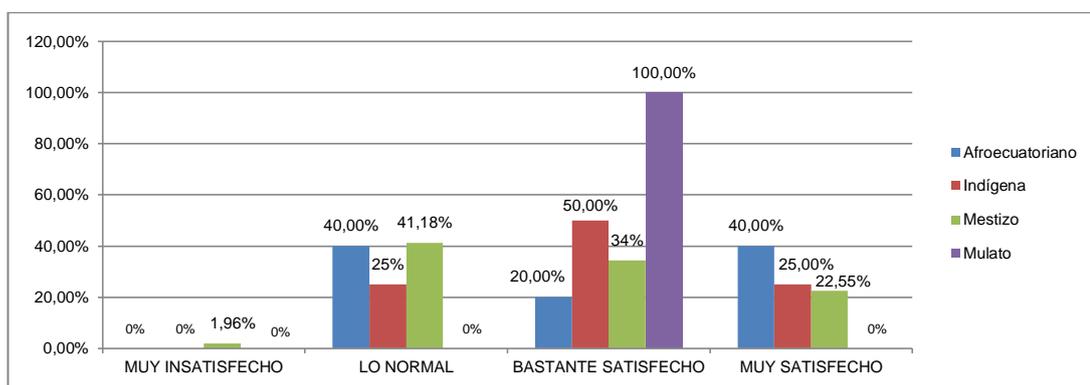
En la categoría "bastante satisfecho", tanto el género femenino como el masculino exhiben niveles similares de satisfacción, alrededor del 35-36%. Esto sugiere que, en general, los dos grupos encuentran un nivel razonable de satisfacción en sus relaciones sociales. Esto podría reflejar la importancia de las conexiones sociales dentro del entorno policial y cómo tanto hombres como mujeres encuentran valor en estas relaciones para su bienestar general.

En la categoría "muy satisfecho", se destaca que los hombres muestran una mayor satisfacción (25.64%) en comparación con las mujeres (14.71%). Esto sugiere que, en términos de niveles extremos de satisfacción en las relaciones sociales, los hombres dentro del personal policial experimentan un mayor grado de felicidad en comparación con las mujeres.

En resumen, el análisis revela que tanto hombres como mujeres en el personal policial muestran niveles similares de satisfacción en sus relaciones sociales en la categoría "bastante satisfechos" y consideran sus relaciones como "lo normal". Sin embargo, existen diferencias en la insatisfacción y la satisfacción extrema, donde los hombres tienen mayores niveles tanto de insatisfacción como de satisfacción extrema en comparación con las mujeres. Estas diferencias pueden ser el resultado de una interacción compleja entre factores de género, roles social y dinámica en el entorno laboral y personal.

### Ilustración 31

*Dimensión Relaciones Sociales en relación a la etnia del personal encuestado*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

En el Distrito de Policía de Calderón en Quito, el análisis de las relaciones sociales en función de la etnia brinda información sobre cómo diferentes grupos étnicos experimentan sus interacciones laborales.

Los resultados subrayan una diversidad de percepciones en cuanto a relaciones sociales en el personal policial, la baja insatisfacción extrema ("muy insatisfecho") en todos los grupos, excepto mestizos con 1.96%, apunta a un ambiente laboral que evita extremos negativos en las relaciones sociales.

Los mestizos, con un 41.18%, consideran sus relaciones como "lo normal", lo que sugiere una dinámica laboral que encaja con sus expectativas.

Afroecuatorianos e indígenas tienen un 40.00% y un 25.00% respectivamente en esta categoría, posiblemente indicando que algunos

miembros de estos grupos perciben sus relaciones como menos comunes en comparación con los mestizos.

Los indígenas presentan el nivel más alto de satisfacción, con un 50.00% declarando estar "bastante satisfechos". Esto sugiere un alto grado de bienestar en sus interacciones laborales, posiblemente influenciado por factores culturales y valores compartidos.

Los afroecuatorianos muestran niveles significativos de satisfacción, con un 40.00% indicando estar "bastante satisfechos". Este hallazgo señala una percepción positiva en sus relaciones sociales dentro del entorno laboral.

Los mestizos, con un 34.31% "bastante satisfechos", y los policías mulatos, con la totalidad en esta categoría, también experimentan satisfacción en sus relaciones sociales.

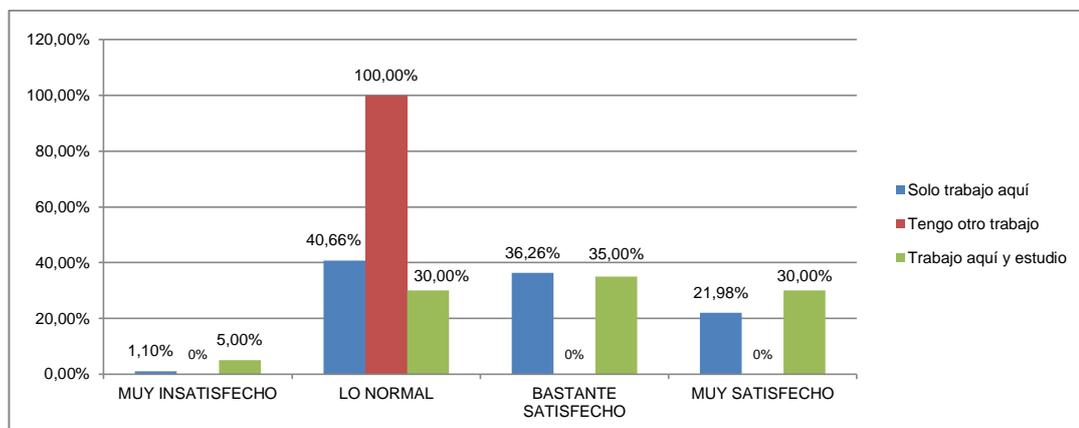
Por otro lado, la satisfacción extrema ("muy satisfecho") es más evidente en los afroecuatorianos (40.00%) e indígenas (25.00%). Esto podría reflejar una mayor cohesión en estos grupos, posiblemente debido a conexiones culturales y comunitarias más fuertes.

Se puede determinar que estas necesidades que están satisfechas por estas personas se dan en función del entorno en el que se desarrollan, en cuanto a su acceso a bienes, servicios, derechos, y a poder tener el control de mejorar sus propias condiciones de vida. Donde la satisfacción de la necesidad no sólo tiene el sentido de cubrir carencias, sino que implica la potenciación de la acción social en la búsqueda permanente de su cobertura y de otros afines o asociadas. En base a estas premisas y el análisis descrito los Indígenas y afroecuatorianos muestran una mayor satisfacción, los mestizos y mulatos también experimentan niveles significativos de bienestar en sus interacciones laborales.

La baja insatisfacción extrema sugiere una cultura organizacional que busca evitar extremos negativos en las relaciones. La satisfacción extrema más alta en afroecuatorianos e indígenas podría indicar una mayor cohesión dentro de estos grupos.

Es relevante considerar que estos resultados se basan en los datos proporcionados y que factores culturales, históricos y organizacionales más amplios influyen en cómo se perciben las relaciones sociales en el entorno del Distrito de Policía de Calderón en Quito.

**Ilustración 32** Dimensión Relaciones Sociales en relación a la ocupación actual del personal encuestado



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El análisis de las relaciones sociales en relación a la ocupación actual del personal policial nos permite comprender cómo distintas tareas pueden influir en la percepción de las interacciones sociales. Estos resultados proporcionan información sobre cómo las demandas laborales y personales están vinculadas a los niveles de satisfacción y malestar en las relaciones sociales de los miembros del cuerpo policial.

Según Ardila (2003), la calidad de vida se refiere al Estado de satisfacción universal surge de la realización del potencial humano. Tiene un aspecto subjetivo y un aspecto objetivo. Es la percepción que tienen las personas sobre su bienestar integral, que puede incluir desde su autonomía, intimidad, y todo el nivel de productividad que puedan percibir.

Por lo cual las relaciones son percibidas en insatisfacción ("muy insatisfecho") es poco común en todas las ocupaciones, siendo ligeramente más alta entre aquellos que "Trabajan aquí y estudian", con un 5.00%. Esta

valorización señalar que, aunque es rara, la insatisfacción en las relaciones sociales puede estar más relacionada con el desafío de equilibrar responsabilidades laborales y académicas.

La ocupación de "Tener otro trabajo" se asocia con una percepción de "lo normal" en las relaciones sociales, con un 100% en esta categoría. Esto refleja que aquellos con múltiples trabajos perciben sus relaciones sociales como una parte regular y predecible de su vida. La naturaleza ocupada de tener múltiples trabajos podría limitar el tiempo y la energía disponibles para desarrollar relaciones más profundas, lo que podría contribuir a la percepción de normalidad en sus relaciones sociales.

Aquellos que "Trabajan aquí y estudian" presentan niveles notables de satisfacción y satisfacción extrema en sus relaciones sociales, con un 35% y 30% respectivamente. Este grupo podría estar experimentando altos niveles de satisfacción debido a la naturaleza dual de sus compromisos: trabajo y estudios. Esta situación puede permitirles interactuar con una variedad de personas tanto en el ámbito laboral como en el académico. Además, la alta satisfacción extrema podría indicar que encuentran un valor significativo en estas relaciones y han establecido conexiones emocionales sólidas en ambas áreas de sus vidas.

Por otro lado, quienes "Solo trabajan aquí" también experimentan una satisfacción considerable en sus relaciones sociales, con un 36.26% de satisfacción y 21.98% de satisfacción extrema. Esto sugiere que aquellos que dedican la mayoría de su tiempo al trabajo en el entorno policial todavía encuentran un grado significativo de satisfacción en sus interacciones sociales. La alta satisfacción extrema puede sugerir que han establecido relaciones profundas y significativas dentro de su entorno laboral.

El análisis muestra cómo las diferentes ocupaciones tienen un impacto significativo en cómo el personal policial percibe sus relaciones sociales. Las ocupaciones que involucran estudios tienden a mostrar altos niveles de satisfacción y satisfacción extrema, mientras que aquellos que se dedican exclusivamente al trabajo dentro del entorno policial también experimentan niveles significativos de satisfacción en sus relaciones sociales. Las

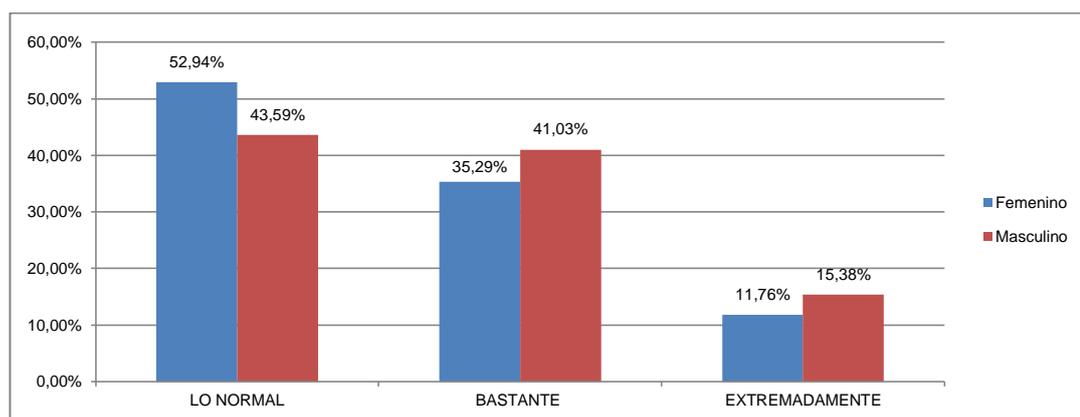
diferencias en la percepción de "lo normal" y la presencia de insatisfacción varían según la ocupación, lo que subraya la importancia de considerar los factores laborales y personales al abordar las dinámicas de relaciones sociales en un entorno policial diverso.

### Dimensión Ambiental (Entorno)

Las preguntas sobre la Dimensión de Salud Ambiental incluían seguridad en su vida diaria, ambiente físico saludable, dinero para cubrir sus necesidades, actividades de ocio, entre otras.

Esta dimensión permite evaluar el entorno en el que se desenvuelve una persona, y la interacción con los demás, el apoyo social, satisfacción con las amistades, además de tener en cuenta los aspectos de nivel financiero, servicios de atención médica, entorno físico y actividades de ocio.

**Ilustración 33** Dimensión Ambiental en relación al género del personal encuestado



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El análisis de la dimensión ambiental en relación al género del personal policial y cómo estas percepciones pueden influir en su experiencia laboral y bienestar general.

Las conductas y acciones de los seres humanos que están orientadas por estas metas, las condiciones de vida que incluye lo objetivo y subjetivo, o

el poder que tienen sobre crear sus proyectos de vida, la creatividad, el futuro y el conocimiento para luchar contra adversidades y crisis.

En esa línea se describe que la diferencia en la percepción "lo normal" del entorno entre mujeres (52.94%) y hombres (43.59%) resalta cómo los géneros pueden experimentar y evaluar el entorno laboral de manera diferente. Esta discrepancia podría sugerir que las mujeres tienden a considerar muchas de las condiciones y dinámicas laborales como parte de su rutina diaria, lo que podría ser el resultado de su adaptación y experiencia en el entorno policial. Los hombres, en cambio, podrían ser más propensos a notar diferencias o desafíos, lo que podría influir en su menor percepción de normalidad.

El promedio del 46.02% de todo el personal policial con una percepción "lo normal" del entorno apunta a una cierta coherencia en la manera en que los empleados policiales ven su lugar de trabajo. Esto podría sugerir que, en términos generales, las condiciones y las dinámicas laborales dentro del entorno policial son predecibles y estables, lo que podría generar una sensación de comodidad y seguridad en los policías.

La percepción "bastante" positiva del entorno, compartida tanto por mujeres (35.29%) como por hombres (41.03%), sugiere que independientemente del género, una proporción significativa del personal policial reconoce aspectos positivos en su lugar de trabajo. Esto está relacionado con el sentido de propósito y contribución que proviene de la labor policial, así como el apoyo y la camaradería entre los colegas.

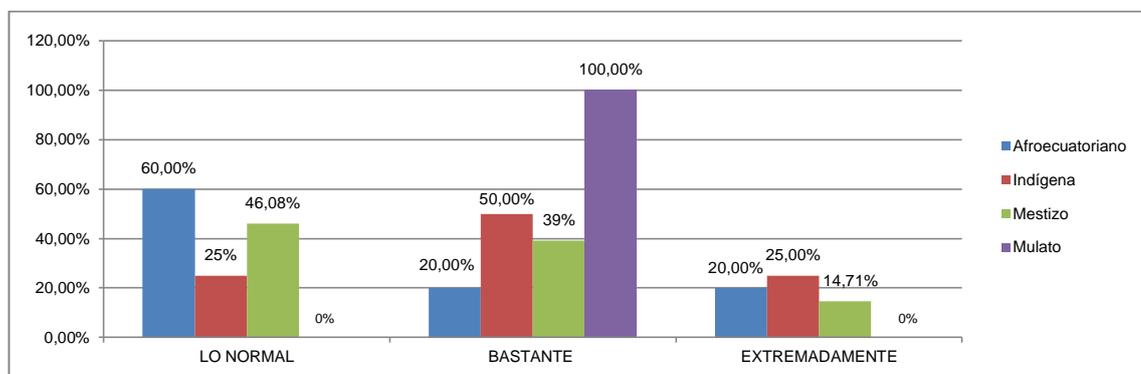
La percepción "extremadamente" positiva del entorno, que es ligeramente más alta en los hombres (15.38%) que en las mujeres (11.76%), sugiere que hay un grupo sustancial de agentes policiales que experimenta una satisfacción profunda y aprecio genuino por su entorno laboral. Esto puede estar vinculado con la satisfacción por la realización de un trabajo significativo y valioso, el sentido de la contribución positiva a la sociedad.

El análisis muestra que las percepciones del entorno laboral pueden variar según el género en el personal policial. Aunque ambos géneros

comparten niveles de percepción "lo normal", "bastante" y "extremadamente" positivos del entorno, las diferencias en los porcentajes pueden reflejar las experiencias y las perspectivas únicas de hombres y mujeres en el entorno policial.

### Ilustración 34

*Dimensión Ambiental en relación a la etnia del personal encuestado*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El análisis de la Dimensión Ambiental en relación a la etnia del personal policial encuestado en el Distrito de Policía de Calderón en Quito refleja las diferencias y similitudes en la experiencia laboral y el ambiente de trabajo de distintos grupos étnicos. Para lo cual el beneficio de las etnias (Barmaimon, 2017). En cuanto al *bienestar y aspecto físico* hacen referencia al bienestar para cuidar y fortalecer el cuerpo, a cubrir correctamente las necesidades básicas del día a día como la salud y seguridad física, finalmente en el *bienestar y aspecto mental* en cuanto a cómo se asume el entorno, pasando por los sentimientos que se manifiestan en este proceso, como la autoestima, inteligencia emocional, espiritualidad,

La percepción alta de "lo normal" del entorno laboral entre el personal policial afroecuatoriano (60.00%) sugiere que este grupo étnico se siente en gran medida familiarizado y cómodo con las dinámicas y condiciones laborales en el Distrito de Policía de Calderón. Esta percepción podría reflejar una adaptación sólida al ambiente de trabajo y una sensación de previsibilidad en las rutinas diarias. Además, podría indicar que los policías afroecuatorianos

han desarrollado una comprensión profunda de la cultura organizacional y las expectativas laborales.

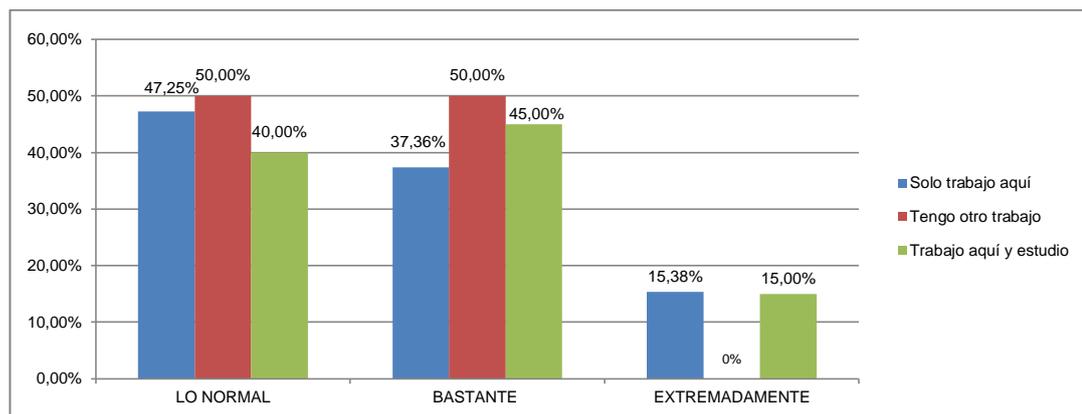
Por otro lado, los resultados muestran que los policías de identidad étnica indígena tienen las percepciones más altas de "bastante" positiva (50.00%) y "extremadamente" positiva (25.00%) en el entorno laboral. Estos resultados sugieren que los miembros de este grupo étnico encuentran un alto grado de satisfacción, bienestar y gratificación en su trabajo. Esta apreciación está relacionada con la sensación de contribución a la comunidad, la identificación cultural y el sentido de propósito en el servicio policial. Además, la percepción "extremadamente" positiva puede indicar un compromiso profundo y una apreciación excepcional de su rol.

La variación significativa en la percepción "bastante" positiva entre los grupos étnicos indígenas (50.00%) y afroecuatorianos (20.00%) refuerza la idea de que las identidades étnicas pueden influir en cómo se perciben los aspectos positivos del entorno laboral. Esta variación podría estar enraizada en diferencias culturales, experiencias históricas y perspectivas personales que dan forma a la forma en que cada grupo interactúa con el entorno laboral.

Es importante destacar que, a pesar de las diferencias en la percepción "bastante" positiva, los niveles de percepción "extremadamente" positiva son similares entre los grupos étnicos afroecuatoriano e indígena (ambos 20.00%). Esto sugiere que ciertos elementos dentro del ambiente laboral, como el sentido de logro y la satisfacción personal en el servicio público, son valorados y apreciados de manera similar por ambos grupos étnicos.

### Ilustración 35

*Dimensión Ambiental en relación a la ocupación actual del personal encuestado*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El análisis de la Dimensión Ambiental en relación a la ocupación actual del personal policial en el Distrito de Policía de Calderón en Quito y cómo estas percepciones reflejan la influencia de diferentes roles laborales en la experiencia y satisfacción laboral, aquellos que tienen otro trabajo y pertenecen al cuerpo policial y muestran una percepción "bastante" positiva del entorno en un 50.00% brindan un ejemplo interesante de cómo las personas que equilibran múltiples responsabilidades pueden experimentar su entorno laboral.

Estos resultados indican que estos policías han encontrado formas de gestionar eficazmente sus roles duales, lo que les permite apreciar aspectos positivos en su trabajo policial a pesar de otras demandas laborales. Esta capacidad para encontrar satisfacción en múltiples áreas podría estar relacionada con habilidades de gestión del tiempo y la capacidad de adaptación.

El grupo de "Trabajan aquí y estudian", que presenta percepciones tanto "bastante" positivas (45.00%) como "extremadamente" positivas (15.00%), destaca la posibilidad de encontrar una combinación exitosa entre el trabajo policial y los estudios. Los resultados sugieren que estos individuos no solo disfrutan de su ambiente laboral, sino que también encuentran un alto grado de satisfacción en su compromiso académico. Esto puede indicar una

fuerte motivación personal para mejorar tanto en su carrera policial como en su desarrollo educativo.

Por otro lado, el grupo que "Solo trabajan aquí" y muestra una percepción "lo normal" del entorno en un 47.25% podría reflejar la dedicación primordial al trabajo policial. Estos resultados podrían implicar que aquellos que centran su atención principalmente en su rol en el cuerpo policial pueden tener una perspectiva más rutinaria y estable del ambiente laboral. Esta percepción podría estar vinculada con una mayor inmersión en las tareas y responsabilidades específicas de la policía.

Para la OIT (2016) este problema del estrés se genera por la forma en que las empresas organizan y diseñan los puestos de trabajo, por el ambiente y cultura en la que se basan sus actividades, sus relaciones, y las exigencias y demandas que pueden plantear a sus trabajadores, que a veces se extra limita de sus capacidades y recursos. En este caso, los resultados resaltan cómo las diferentes ocupaciones dentro del cuerpo policial en el Distrito de Policía de Calderón en Quito están asociadas con distintos niveles de percepción del entorno.

Los grados variables de positividad reflejan la riqueza de experiencias en el lugar de trabajo, que están influenciadas por la gestión de múltiples roles, la dedicación a los estudios y la concentración exclusiva en el trabajo policial. La constante percepción "lo normal" en todas las ocupaciones podría sugerir que, independientemente del rol, ciertos aspectos del ambiente laboral se consideran predecibles y consistentes.

H<sub>2</sub> Las dimensiones de la calidad de vida que se encuentran más afectada en los agentes policiales son la dimensión física y la psicológica.

En base al análisis de los resultados, la hipótesis planteada se cumple ya que las dimensiones físicas y psicológicas tienen mayor porcentaje de insatisfacción.

## Análisis de las dimensiones de Calidad de Vida

Con respecto al análisis de la escala de calidad de vida WHOQOL-BREF, específicamente en atención a los ítems de los cuatro dominios, se prioriza el análisis percentílico (p) de las cuatro dominios y del puntaje general, reconociendo que a mayor puntuación mejor calidad de vida, esto quiere decir que las puntuaciones de calidad de vida se encuentran cerca de los puntos máximo, y la desviación estándar indica poca variabilidad con respecto a la media.

### Ilustración 36

*Desviación estándar de las dimensiones*

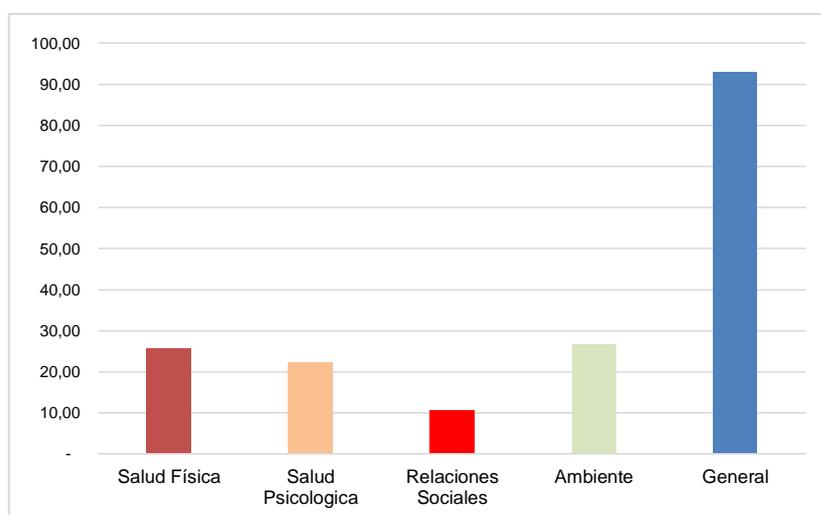
Dominio	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Salud Física	18	35	25.61	4.71
Salud Psicológica	15	30	22.13	4.21
Relaciones Sociales	3	15	10.65	2.42
Ambiente	17	39	26.51	4.78
General	67	129	92.83	15.61

**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

### Ilustración 37

*Dimensiones de Calidad de Vida en el personal encuestado*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

### 4.2.3. Objetivo 3: Identificar la relación que existe entre la calidad de vida y el estrés laboral en la Policía del Distrito de Calderón.

Para analizar la relación entre ambas variables se han realizado prueba de hipótesis a la relación entre estrés laboral y cada dimensión de la calidad de vida.

#### 1. Variables: Niveles de Estrés – Salud física

#### Planteamiento de hipótesis

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación entre las variables

**Hipótesis Alternativa (H1):** Si existe relación entre las variables

**Nivel de confianza:** 95%

**Criterio de Decisión:**

Si Sig. Bilateral es menor que 0,005 Rechazamos la Hipótesis de Independencia

**Tabla 1**

*Correlación entre niveles de estrés y Salud Física*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,608 <sup>a</sup>	34	,003
Razón de verosimilitud	66,140	34	,001
Asociación lineal por lineal	27,339	1	,000
N de casos válidos	113		
a. 49 casillas (90,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.			

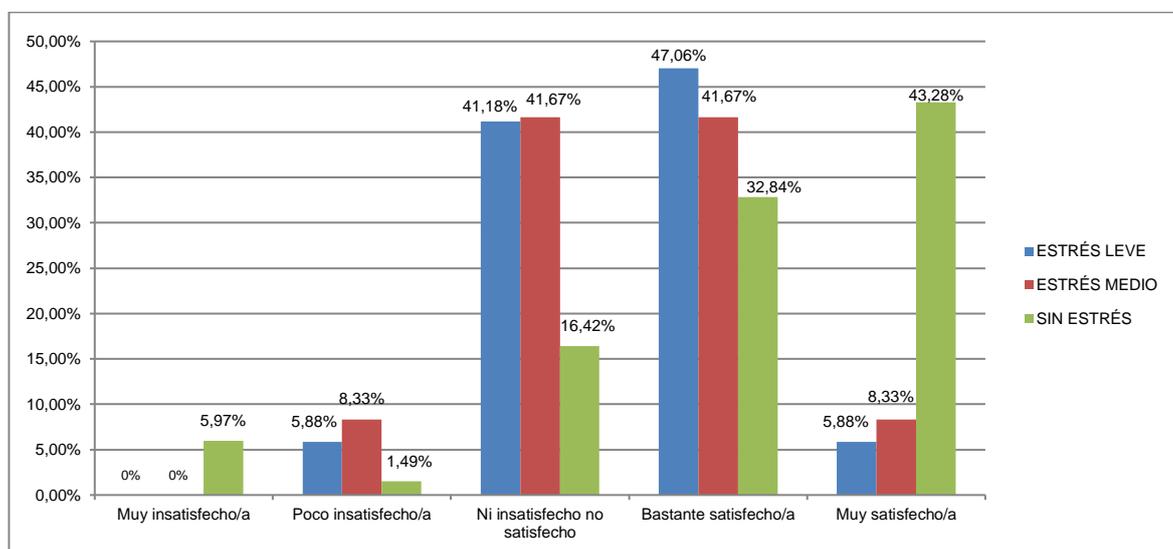
**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

**Decisión:** Como Significación (0,003) es menor que 0,05 entonces se evidencia que sí existe una relación de dependencia entre el Nivel de Estrés y la dimensión de Salud Física de los encuestados. Esta relación es leve.

### Ilustración 38

*Niveles de estrés en relación a la satisfacción con la salud de personal encuestado*



**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

El análisis está relacionado con la satisfacción y percepción de la salud y la satisfacción en el ámbito laboral, como el **estrés leve**, una parte considerable de los policías califican a su salud como "poco insatisfecha" con un estimado del 47%, reflejando que a pesar de enfrentar un nivel de estrés leve, una gran proporción de los policías todavía se siente relativamente satisfecha con su salud.

## 2. Variables: Niveles de Estrés – Salud Psicológica

### Planteamiento de hipótesis

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación entre las variables

**Hipótesis Alternativa (H1):** Si existe relación entre las variables

**Nivel de confianza:** 95%

**Criterio de Decisión:**

Si Sig. Bilateral es menor que 0,005 Rechazamos la Hipótesis de Independencia

**Tabla 2**

*Correlación entre niveles de estrés y Salud Psicológica*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,753 <sup>a</sup>	28	,070
Razón de verosimilitud	45,952	28	,018
Asociación lineal por lineal	18,390	1	,000
N de casos válidos	113		

a. 39 casillas (86,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.

**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales  
**Elaborado por:** Jumbo, 2023

**Decisión:** Como la Significación (0,070) es mayor que 0,050 entonces se evidencia que **no** existe una relación de dependencia entre el Nivel de Estrés y la dimensión Psicológica de los encuestados.

**3. Variables:** Niveles de Estrés – Relaciones Sociales

**Planteamiento de hipótesis**

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación entre las variables

**Hipótesis Alternativa (H1):** Si existe relación entre las variables

**Nivel de confianza:** 95%

**Criterio de Decisión:**

Si Sig. Bilateral es menor que 0,005 Rechazamos la Hipótesis de Independencia

**Tabla 3**

*Correlación entre niveles de estrés y Relaciones Sociales*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,630 <sup>a</sup>	18	,053
Razón de verosimilitud	32,443	18	,019
Asociación lineal por lineal	13,033	1	,000
N de casos válidos	113		
a. 23 casillas (76,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.			

**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

**Decisión:** Como Significación 0,053 es mayor que 0,05 entonces se evidencia que **no** existe una relación de dependencia entre el Nivel de Estrés y las Relaciones Sociales de los encuestados.

#### 4. Variables: Niveles de Estrés – Entorno Ambiental

##### **Planteamiento de hipótesis**

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación entre las variables

**Hipótesis Alternativa (H1):** Si existe relación entre las variables

**Nivel de confianza:** 95%

##### **Criterio de Decisión:**

Si Sig. Bilateral es menor que 0,005 Rechazamos la Hipótesis de Independencia

**Tabla 4**

*Correlación entre niveles de estrés y Entorno Ambiental*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,122 <sup>a</sup>	38	,376
Razón de verosimilitud	44,880	38	,206
Asociación lineal por lineal	11,206	1	,001
N de casos válidos	113		
a. 56 casillas (93,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.			

**Fuente:** datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los agentes policiales

**Elaborado por:** Jumbo, 2023

**Decisión:** Como Significación (0,376) es mayor que 0,05 entonces se evidencia que **no** existe una relación de dependencia entre el Nivel de Estrés y el Entorno Ambiental de los encuestados.

H<sub>3</sub> Existe una relación entre estrés laboral y calidad de vida inversamente proporcional de forma que, a mayor estrés, menores niveles de calidad de vida.

De la prueba de hipótesis se pudo verificar que únicamente se encuentra una relación media entre estrés laboral y la dimensión de salud física de la calidad de vida. Quizá este resultado se deba al hecho de que la mitad de los encuestados no presenta estrés laboral y que, por lo tanto, el porcentaje de policías que sí presentan estrés moderado (medio).

## **CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

Los resultados que se obtuvieron en el presente estudio, tuvo como objetivo analizar la relación entre estrés laboral y calidad de vida, aplicada a una muestra de los agentes policiales del Distrito de Policía de Calderón.

Una de las restricciones que se tuvieron para la aplicación del instrumento fue la falta de acceso a las instalaciones del Distrito de Policía, mas sin embargo se logró el ingreso a la garita principal del lugar, por donde acceden todos los servidores policiales para la aplicación del instrumento.

Es de vital importancia recalcar que este proceso ha permitido concluir con estos resultados, entre los cuales se identificó que este instrumento es aplicable en el presente estudio.

En cuanto a la aplicación del instrumento, es importante recalcar el gran aporte brindado por los servidores policiales, teniendo en cuenta que todas las encuestas que se realizaron fueron contestadas, tan solo siendo necesaria la eliminación de 1 registro que no contenía respuestas.

Partiendo de las dimensiones de la calidad de vida, establecidas en el instrumento de Woqol Bref, las mismas que consisten en 4 dimensiones a las cuales se les realizó el respectivo análisis, estas son Dimensión de Salud Física, Dimensión Salud Psicológica, Dimensión Relaciones Sociales y Dimensión Ambiental (Entorno).

En este sentido, la dimensión que refleja los resultados con mayor estrés laboral en la vida de los agentes policiales en relación a su calidad de vida, es la Dimensión Física y Psicológica, tienen mayor porcentaje de insatisfacción, en el análisis revela que la tendencia de porcentajes más altos,

es decir que el género femenino con el 58.82% considera que su salud física es "Bastante" estresada en comparación con los policías masculinos con el 39,74%, en cuanto al estrés en su trabajo, esto hace referencia a que el género femenino se estresa más en cuanto a la adaptación laboral, y el género masculino tiende a sobrevalorar su estado emocional, lo cual se refleja en los otros dominios "Bastante" y "Extremadamente".

En cuanto a la Dimensión Psicológica es importante recalcar que en relación al género en el personal policial destaca cómo las demandas laborales y emocionales afectan su bienestar mental, este análisis de esta Dimensión en relación al género, muestra que las mujeres tienen un 35.29% que percibe su salud mental como bastante estresada, experimentando malestar en la adaptación de demandas laborales y una percepción de bajo equilibrio en términos de salud mental, en comparación con los hombres que en un 42,31% está relacionado con su disposición a calificar su salud mental como "Bastante" estresada, reflejando la falta de actividades de esparcimiento o interacciones familiares en su bienestar emocional.

Teniendo en cuenta estos resultados, podemos concluir que los servidores policiales que fueron encuestados, muy probablemente proporcionaron una información forzada en sus encuestas, es importante considerar un posible sesgo debido a la presión social en las evaluaciones se concluye que el género y las experiencias laborales y sociales influyen en la percepción de la salud mental en el personal policial.

Las otras 2 dimensiones que aportan información intermedia, es decir que si muestran estrés en los servidores policiales, pero con resultados más bajos, son la Dimensión Relaciones Sociales y la Dimensión Ambiental, debido a que sus porcentajes son más bajos, demostrando que la Dimensión de Relaciones sociales, sobre cómo el género afecta las relaciones sociales en el personal policial se revelan patrones de satisfacción. Esto indica cómo el género afecta la satisfacción que sienten las personas en sus relaciones sociales.

En relación a la Dimensión Ambiental (Entorno) la percepción de las mujeres en un 52,94% y hombres para los hombres en un 43,59%, esta discrepancia podría sugerir que las mujeres tienden a considerar muchas de las condiciones y dinámicas laborales como parte de su rutina diaria, y los hombres, pueden ser más propensos a notar diferencias o desafíos, lo que podría influir en su menor percepción de normalidad.

En cuanto a la relación de la calidad de vida y el estrés laboral, El análisis revisa la relación que existe entre los niveles de estrés y la salud física. Planteándose la hipótesis nula y alternativa, con un nivel de confianza del 95%. Se establece el criterio de decisión basado en el valor de la Significación Bilateral. Los resultados de las pruebas de chi-cuadrado muestran que el valor de Sig. (0.03) es menor que 0.05, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y concluir que existe una relación de dependencia entre los niveles de estrés y la salud física de los encuestados.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Basado en los resultados y análisis presentados en esta investigación sobre la relación entre estrés laboral y calidad de vida en los agentes policiales del Distrito de Policía de Calderón, se pueden elaborar las siguientes recomendaciones:

1. **Programas de Apoyo Psicológico y Emocional:** Dado que se ha identificado que los agentes policiales pueden estar experimentando niveles significativos de estrés laboral, se recomienda implementar programas de apoyo psicológico y emocional en el ámbito policial. Estos programas podrían incluir sesiones de terapia individual o grupal, talleres de manejo del estrés y técnicas de afrontamiento, así como capacitación en habilidades de resiliencia.
2. **Sensibilización y Eliminación de Estereotipos de Género:** Dado que los resultados muestran que las expectativas de género pueden influir en la forma en que los agentes policiales perciben y reportan su bienestar, se recomienda realizar campañas de sensibilización y capacitación para eliminar los estereotipos de género y promover una cultura organizacional que fomente la expresión honesta de emociones y necesidades, independientemente del género.
3. **Fomento de Relaciones Sociales Positivas:** Aunque se observa un nivel razonable de satisfacción en las relaciones sociales, se recomienda fomentar aún más el desarrollo de relaciones interpersonales positivas y redes de apoyo entre los agentes policiales. Esto podría incluir actividades recreativas y sociales, así como programas que fomenten la cohesión y el trabajo en equipo.
4. **Evaluación Continua de Calidad de Vida y Estrés:** Dado que la calidad de vida y el estrés laboral son aspectos dinámicos, se recomienda

realizar evaluaciones periódicas para monitorear cualquier cambio en las percepciones y necesidades de los agentes policiales. Esto permitirá ajustar las estrategias de intervención y atención de manera adecuada.

5. Fomento de la Comunicación Abierta y Libre de Juicios: Es importante crear un entorno en el que los agentes policiales se sientan seguros para expresar sus emociones y preocupaciones sin temor a juicios o represalias. Fomentar la comunicación abierta entre la administración y los servidores policiales puede ayudar a abordar los problemas de manera temprana y efectiva.
6. Capacitación en Manejo del Estrés y Resiliencia: Proporcionar capacitación en técnicas efectivas de manejo del estrés y resiliencia puede equipar a los agentes policiales con herramientas prácticas para afrontar los desafíos laborales y personales. Estas habilidades pueden mejorar su capacidad para enfrentar situaciones estresantes de manera más saludable.
7. Revisión de las Demandas Laborales: La administración policial debería realizar una revisión de las demandas laborales y considerar si existen áreas en las que sea posible reducir la carga de trabajo, mejorar las condiciones laborales y brindar más apoyo a los agentes en sus roles.
8. Promoción de un Ambiente de Cuidado y Empatía: La cultura organizacional debe promover un ambiente de cuidado y empatía, donde se valore el bienestar de los agentes policiales tanto como su desempeño laboral. Esto puede contribuir a un aumento en la confianza y la satisfacción en el trabajo.

9. Incorporación de Programas de Actividad Física y Salud: Dado que la salud física también está relacionada con el bienestar general, se podrían implementar programas de actividad física y promoción de la salud en el lugar de trabajo. Estos programas podrían incluir ejercicios físicos, asesoramiento nutricional y atención médica regular.
  
10. Continuación de la Investigación: Dado que este estudio ofrece una visión específica de la relación entre estrés laboral y calidad de vida en un contexto policial, se recomienda continuar con investigaciones adicionales para explorar más a fondo los factores que influyen en esta relación y cómo podrían abordarse de manera más efectiva.

En resumen, las recomendaciones se centran en abordar el estrés laboral y mejorar la calidad de vida de los agentes policiales a través de programas de apoyo emocional, sensibilización de género, fomento de relaciones sociales positivas y la promoción de una cultura organizacional que valore el bienestar de los servidores policiales.

## REFERENCIAS

- Alban, B. (2017). Estrés influencia en el clima laboral del personal policial del servicio administrativo de la Subzona Los Ríos N°12 de la ciudad de Babahoyo. Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 161-164.
- Arias, J. Análisis de los factores laborales que se encuentran asociados al estrés laboral y su incidencia en la calidad de vida de los policías que laboran en el área administrativa de la Policía metropolitana de Villavicencio durante el primer semestre de 2022. Tesis de Grado. Politécnico Grancolombiano, Colombia.
- Arnold Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. Cinta de Moebio(3).
- Arranz, E. (2000). Interacción entre hermanos y desarrollo psicológico, una propuesta educativa. *Rev. de Innovación Educativa*, 311-331.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25-36.
- Barmaimon, D. E. (2017). Libro calidad de vida. Obtenido de <https://www.colegiomedico.org.uy/wp-content/uploads/2019/10/Libro-calidad-de-vida-tomo-I.pdf>
- Barrera, A. (2019). De la seguridad nacional a la seguridad ciudadana: el papel de la Policía Nacional. En A. Barrera, De la seguridad nacional a la seguridad ciudadana: el papel de la Policía Nacional (pág. 22). Bogotá: Dirección de Escuelas de Policía.
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Bayley, D. (2008). Modelos de actividad policial: un análisis comparativo internacional. En D. Bayley, Modelos de actividad policial: un análisis comparativo internacional (pág. 16). Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Becerra, D., Galíndez, E., Muñoz, J., Urrego, C., & Yepes, R. El estrés laboral y la salud mental en la calidad de vida de los trabajadores de la Policía Nacional de Colombia. Proyecto de Práctica II. Politécnico Grancolombiano, Bogotá.

- Bertalanffy, L. (1968). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Blaser, M. (2023). El movimiento slow: resistencia a la cultura acelerada y la necesidad de bienestar urbano. *Antropología Experimental*.
- Botero, B., & Pico, M. (2007). Calidad de vida relacionada con la salud CVRS en adultos mayores de 60 años una aproximación teórica. *Hacia la Promoción de la Salud*, 12(1).
- Brodeur, J. (2011). Las caras de la policía: prácticas y percepciones. En B. J. Paul, *Las caras de la policía: prácticas y percepciones* (pág. 49). Argentina: Prometeo Libros.
- Brodeur, J. P. (2011). Las caras de la policía: prácticas y percepciones. En J. P. Brodeur, *Las caras de la policía: prácticas y percepciones* (pág. 17). Argentina: Prometeo Libros.
- Brodeur, J. P. (2011). Las caras de la policía: prácticas y percepciones. En J. P. Brodeur, *Las caras de la policía: prácticas y percepciones* (pág. 55). Argentina: Prometeo Libros.
- Buendía , E., & Hernandez Pina. (1998). *Metodos de investigacion en Psicopedagogia*. Madrid: McGraw-Hill.
- Cardenas, J. Riesgos psicosociales y estrés laboral en Sub Oficiales del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, 2020. Tesis de Grado. Universidad César Vallejo, Lima.
- Castro, M., León, I., & Piña, M. (2010). Desarrollo social y calidad de vida: una aproximación desde trabajo social. En M. Castro, I. León, & M. Piña, *Desarrollo social y calidad de vida: una aproximación desde trabajo social* (pág. 21). México D.F: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Cólica, R. (2018). Neurociencias y psicobiología del estrés laboral: el burnout en docentes y personal de salud, y hostigamiento. En R. Cólica, *Neurociencias y psicobiología del estrés laboral: el burnout en docentes y personal de salud, y hostigamiento* (pág. 25). Argentina - Córdoba: Editorial Brujas.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. LEXIS.
- Cuadra, H., & Florenzano, R. (2003). El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva. *Revista de Psicología*, 83-96.

- Daltabuit, M., Mejía, J., & Álvarez, R. (2000). Problemas y dilemas en la definición de la calidad de vida, en Calidad de vida, salud y ambiente. En L. F. Abreu, C. Infante, K. Gorenc, & A. Caso, Problemas y dilemas en la definición de la calidad de vida, en Calidad de vida, salud y ambiente (pág. 15). Mexico.
- Del Canto, E., & Silva, A. (2013). Metodología cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, vol. III, núm. 141, 25 - 34.
- Denzin, N. (1970). *Sociological Methods: a Source Book*. Chicago : Aldine Publish.
- Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica. (2022). El Plan Estratégico con Visión Prospectiva de la Policía Nacional. Obtenido de Policía Nacional Ecuador: [https://www.policia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/09/Plan-Estrategico-2025\\_compressed.pdf](https://www.policia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/09/Plan-Estrategico-2025_compressed.pdf)
- Donawa, Z. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *NOVUM Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 2(8), 43-63.
- Escandón, F. M., & Vélez, M. M. (2021). Clima laboral en la Policía Nacional del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 2390-2407.
- Escobar, H., Gualteros, H., Montañez, R., & Alarcón, U. (2021). Influencia del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los policías de vigilancia Estación Norte de la Metropolitana de Bucaramanga. *Politécnico Grancolombiano*, Bogotá.
- Euroinnova. (2023). Cuáles son las Funciones de un Policía. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/funciones-de-un-policia>
- Ficapal-Cusí, P., & Boda-Grau, J. (2012). Salud y Trabajo. Los Nuevos y Emergentes Riesgos Psicosociales. En P. a.-G. Ficapal-Cusí, *Salud y Trabajo. Los Nuevos y Emergentes Riesgos Psicosociales* (pág. 131). Barcelona: Editorial UOC.
- Flores, P. (2018). Estrés laboral y su afectación psico-física en el rendimiento laboral de los trabajadores de la central de gestión operativa policial del Distrito Metropolitano de Quito CGOP. *Universidad Técnica de Cotopaxi*, Latacunga.

- Flórez, A., & Thomas, J. (1993). La teoría general de sistemas. Cuadernos de Geografía, 4(1-2), 111-137.
- Fox, D. (1981). El proceso de investigación en Educación. Pamplona: Eunsa.
- Galván, M. (2023). Qué es calidad de vida? Logos.
- García, L. (2013). Reflexiones y experiencias de un jefe de policía. En L. García, Reflexiones y experiencias de un jefe de policía (pág. 36). Madrid: Editorial Reus.
- García, L. (2013). Reflexiones y experiencias de un jefe de policía. En G. Mañá, Reflexiones y experiencias de un jefe de policía (pág. 18). Madrid: Editorial Reus. .
- Gobierno del Ecuador. (2023). Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. Obtenido de Acciones preventivas y comunitarias de la Policía Nacional: <https://www.comunicacion.gob.ec/acciones-preventivas-y-comunitarias/>
- González, U. (2002). El concepto de calidad de vida y la evolución de los paradigmas de las ciencias de la salud. Revista Cubana de Salud Pública, 28(2), 1-19.
- Guaicha, D., & Herrera, M. Calidad de vida y Apoyo familiar de los adultos mayores que participan en el proyecto gerontológico Hogar de Sabias Experiencias del cantón Coronel Marcelino Maridueña durante el confinamiento COVID – 19. Tesis de Grado. UCSG, Guayaquil.
- Guillén Lasierra, F. (2018). Desencuentros entre la policía y el público factores de riesgo y estrategias de gestión. En F. Guillén Lasierra, Desencuentros entre la policía y el público factores de riesgo y estrategias de gestión (pág. 31). Barcelona: J.M. BOSCH EDITOR.
- Harvard Business Review Press. (2016). Controla el Estrés en el Trabajo. En H. B. Press, Controla el Estrés en el Trabajo (pág. 20). Boston: Editorial Reverté.
- Hernandez Sampieri, R. (1997). Metodología de la Investigación . Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Fernández, C. B. (2014). Metodología de la Investigación . México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (1997). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw Hill.

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo INSST. (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Madrid: Gobierno de España.
- Julieth, O., & Cárdenas, L. (2018). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*.
- Jumbo, G. (enero de 2022). [www.ucsg.edu.ec](http://www.ucsg.edu.ec). Obtenido de <https://www200.ucsg.edu.ec/mod/assign/view.php?id=176049>
- Jumbo, G. (enero de 2023). [www.ucsg.edu.ec](http://www.ucsg.edu.ec). Obtenido de [https://www202.ucsg.edu.ec/pluginfile.php/49282/assignsubmission\\_file/submission\\_files/3762/Ensayo-calidad-de-vida-Gloria-Jumbo.pdf?forcedownload=1](https://www202.ucsg.edu.ec/pluginfile.php/49282/assignsubmission_file/submission_files/3762/Ensayo-calidad-de-vida-Gloria-Jumbo.pdf?forcedownload=1)
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work stress productivity and the reconstruction of working life*. USA: Basic Books.
- Lacosta, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. En V. Lacosta, *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Lasierra, G. (2018). Desencuentros entre la policía y el público factores de riesgo y estrategias de gestión. En G. Lasierra, *Desencuentros entre la policía y el público factores de riesgo y estrategias de gestión* (pág. 113). Barcelona: J.M. BOSCH EDITOR.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Macipe, A. (2019). [www.ngenespanol.com](http://www.ngenespanol.com). Obtenido de <https://www.ngenespanol.com/lugares/10-atractivos-turisticos-visitar-quito/>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. California: University of California: Consulting Psychologists Press.
- Ministerio de Gobierno. (2008). *Ley Organica de la Policia Nacional*. Obtenido de <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/Ley-Organica-de-la-Policia-Nacional.pdf>
- Ministerio del Interior. (2012). *Doctrina Policial de la República del Ecuador Orden, seguridad y protección de los derechos*. Quito.

- Ministerio del Interior. (2019). Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos de la Policía Nacional. Quito.
- Mitchell, M., & Casey, J. (2010). Conducción y administración policiales. En M. Mitchell, & J. Casey, Conducción y administración policiales (pág. 69). Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Morales, C., & Valderrama, J. (2012). Calidad de vida en policías: avances y propuestas. *Papeles del Psicólogo*, 33(1), 60-67.
- Moreno, M. (2021). Fatiga por sobrecarga laboral y las dimensiones del trabajo de los policías del circuito de La Mariscal en Quito. *Innovación y Saber*, 2(2), 32-47.
- Muñoz, B. Evaluar el nivel de estrés laboral de los empleados de la empresa Multicable del Ecuador. Tesis de Grado. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Naciones Unidas. (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Santiago: CEPAL.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190.
- Nava, M. (2012). La calidad de vida: Análisis multidimensional. *Enf Neurol Mex*, 11(3), 129-137.
- OIT. (28 de abril de 2016). [www.ilo.org](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf). Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)
- Onofre, L. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Oppermann, M. (2000). Triangulation- A methodological discussion. *International Journal of Tourism Research*., 141-146.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés Laboral. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2018). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, <https://www.redalyc.org/pdf/679/67952833006.pdf>.
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*(88), 31-40.
- Policía Nacional del Ecuador. (2021). [www.policia.gob.ec](http://www.policia.gob.ec). Obtenido de <https://www.policia.gob.ec/estructura-organica/>
- Quintero, A., Llerena, J., García, L., Guerrero, M., & Rojas, P. Influencia de la carga laboral, en la calidad de vida de los oficiales de la Policía Nacional de la Metropolitana de Villavicencio, Colombia. Proyecto de Práctica II. Politécnico Grancolombiano, Bogotá.
- Ramos, P. (2012). Análisis de los riesgos psicosociales el estrés y el síndrome de burnout. En P. Ramos Ramos, Análisis de los riesgos psicosociales el estrés y el síndrome de burnout (pág. 13). Málaga: Editorial ICB.
- Redolar, D. (2011). El Cerebro Estresado. En D. Redolar, El Cerebro Estresado (pág. 30). Barcelona: Editorial UOC.
- Redrobán, J. (2022). El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Policía Militar Ministerial de las Fuerzas Armadas del Ecuador en la ciudad de Quito durante el periodo noviembre julio 2022. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Reiner, R. (2012). Las políticas de la policía. En R. Reiner, Las políticas de la policía (pág. 17). Argentina: Prometeo Libros.
- Rivas, L. (2016). Código Orgánico de Salud. Obtenido de [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/RD\\_248332rivas\\_248332\\_355600.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/RD_248332rivas_248332_355600.pdf)
- Rojas, M., Valencia, C., Florez, B., & Delgadillo, Q. Niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores de la Policía Nacional en el Departamento de Policía Nariño. Práctica II. Politécnico Grancolombiano, Bogotá.
- Sabino, C. (1986). El proceso de la investigación. España: Editorial Humanitas.
- Salomón, L. (2004). El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía. Honduras: PNUD.
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63.

- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025. Quito.
- Serrano, P. (2013). Calidad de vida en personas adultas y mayores. En P. Serrano, Calidad de vida en personas adultas y mayores (pág. 133). Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Trujillo, M. (2020). Bienestar psicológico y calidad de vida profesional en miembros de la Policía Nacional del Perú en pandemia por Covid-19. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil . (s.f.). Dominios científico-tecnológico-humanistas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil . Obtenido de <https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/pdf/sinde/Dominios-lineas-de-investigacion.pdf>
- Urzúa, A., & Caqueo, U. (2012). Calidad de vida una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30(1), 61-71.
- Valencia, M. (2020). Efectividad de las pausas activas relacionado al nivel de estrés laboral en el personal de la jefatura policial de la ciudad de Azogues, período septiembre 2019 febrero 2020. Universidad Católica de Cuenca, Azogues.
- Varela, A. (2020). Gestión del Estrés Laboral. En A. Varela, *Gestión del Estrés Laboral* (pág. 18). Madrid: RA-MA Editorial.
- Vidal, M. Influencia del estrés en la satisfacción con la vida en policías ecuatorianos. Tesis de Postgrado. Universidad Nacional de La Plata, Argentina.
- Villegas, E., & Bellino, A. (1992). La teoría sistémica en el trabajo social criterios de aplicación y observaciones críticas. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social.*, 185-193.

# ANEXOS



## Encuesta sobre Estrés Laboral en relación a la Calidad de vida de los servidores policiales en Quito (Adaptado de Cuestionario de Problemas Psicosomáticos, y Escala de Calidad de Vida WHOQOL-BREF)

Buenos días.

¿Le puedo aplicar una Encuesta que le tomará 20 minutos?

Soy estudiante de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y busco conocer las situaciones de Estrés Laboral que viven los servidores policiales en Quito, en relación con su calidad de vida.

La información que usted nos brinde es totalmente confidencial, y es solo para fines académicos.

Fecha: \_\_\_\_\_

Su género: Masculino  Femenino  Otro  Su Edad: \_\_\_\_\_

Cantón en donde vive su familia: Aquí  Otro: \_\_\_\_\_

Su identidad étnica: Mestizo/a  Afroecuatoriano/a  Montubio/a  Indígena  Otro

Su estado civil: Soltero/a  Unión libre  Casado/a  Divorciado/a  Viudo/a

Su máximo estudio alcanzado es: Primaria  Secundaria  Universitario  Posgrado

Su ocupación actual: Solo trabajo aquí  Trabajo aquí y estudio  Tengo otro trabajo  Tengo otro trabajo y estudio

Tiene alguna discapacidad: Ninguna  Física  Auditiva  Visual

Tiene algún problema de salud: Ninguno  Temporal  Crónico  Catastrófico  Cuál \_\_\_\_\_

Antigüedad en la policía: \_\_\_\_\_ Antigüedad en Distrito Calderón: \_\_\_\_\_

Cargo/Rango en la policía: \_\_\_\_\_ Antigüedad en el cargo: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

Por favor, Marque la respuesta para cada pregunta con una "X", pensando en su trabajo en LOS ÚLTIMOS TRES MESES.

	¿Con qué frecuencia usted..	Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Con frecuencia	Muy frecuente
1	Tiene dolores de cabeza pensando en su trabajo?						
2	Se le ha disminuido el apetito?						
3	Tiene indigestión, diarrea, vómito o molestias gastrointestinales?						
4	Al levantarse en la mañana y pensar en el trabajo, quisiera no levantarse de la cama?						
5	Se siente agotado/a al final de su jornada de trabajo?						
6	Le resulta imposible conciliar el sueño?						
7	Tiende a comer, beber o fumar más de lo habitual?						
8	Se le ha disminuido el interés sexual?						
9	Respira en forma entrecortada, dolor en el pecho o sensación de ahogo?						
10	Siente temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos)?						
11	Siente pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo?						
12	Suele sudar, o tiene mareos o palpitaciones?						
13	Siente angustia o desesperación pensando en el trabajo?						
14	Se siente emocionalmente agotado/a por su trabajo?						

	Totalmente estresado	Bastante estresado	Poco estresado	Para nada estresado
15	¿Usted considera que se encuentra estresado/a en su trabajo?			

	Aquí hay mayor estrés	Es el mismo estrés	Aquí hay menos estrés	No lo sé
16	¿Usted considera que el trabajo en el Distrito Calderón genera el mismo estrés que en otros Distritos?			

17	¿Qué quisiera cambiar de su trabajo?
----	--------------------------------------

#### ESCALA DE CALIDAD DE VIDA

**Instrucciones:** Este cuestionario sirve para conocer su opinión acerca de su calidad de vida, su salud y otras áreas de su vida.

Por favor, Marque la respuesta para cada pregunta con una "X". Si no está seguro/a de qué respuesta dar a una pregunta, escoja la que le parezca más apropiada.

	Muy mala	Poco mala	Ni mala ni buena	Algo buena	Muy buena
18	¿Cómo calificaría su calidad de vida?				
19	Muy insatisfecho/a	Poco insatisfecho/a	Ni insatisfecho o ni satisfecho	Bastante satisfecho/a	Muy satisfecho/a

Las siguientes preguntas hacen referencia a **cuánto** usted experimenta o fue capaz de hacer ciertas cosas en las dos últimas semanas, y en qué medida.

	Para nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
20	¿Hasta qué punto piensa que el dolor (físico) le impide hacer lo que necesita?				
21	¿En qué grado necesita de un tratamiento médico para funcionar en su vida diaria?				
22	¿Cuánto disfruta de la vida?				
23	¿Hasta qué punto siente que su vida tiene sentido?				
24	¿Cuál es su capacidad de concentración?				
25	¿Cuánta seguridad siente en su vida diaria?				
26	¿Cómo de saludable es el ambiente físico a su alrededor?				

Las siguientes preguntas hacen referencia a **si usted experimenta** o fue capaz de hacer ciertas cosas en las dos últimas semanas, y en qué medida.

	Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Totalmente
27	¿Tiene energía suficiente para la vida diaria?				
28	¿Es capaz de aceptar su apariencia física?				

29	¿Tiene suficiente dinero para cubrir sus necesidades?					
		Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Totalmente
30	¿Dispone de la información que necesita para su vida diaria?					
31	¿Hasta qué punto tiene oportunidad de realizar actividades de ocio?					
32	¿Es capaz de desplazarse de un lugar a otro?					

Las siguientes preguntas hacen referencia a si en las dos últimas semanas **se ha sentido satisfecho/a** y cuánto, en varios aspectos de su vida

		Muy insatisfecho/a	Poco satisfecho/a	Lo normal	Bastante satisfecho/a	Muy satisfecho/a
33	¿Cómo de satisfecho/a está con su sueño?					
34	¿Cómo de satisfecho/a está con su habilidad para realizar sus actividades de la vida diaria?					
35	¿Cómo de satisfecho/a está con su capacidad de trabajo?					
36	¿Cómo de satisfecho/a está de sí mismo?					
37	¿Cómo de satisfecho/a está con sus relaciones personales?					
38	¿Cómo de satisfecho/a está con su vida sexual?					
39	¿Cómo de satisfecho/a está con el apoyo que obtiene de sus amigos/as?					
40	¿Cómo de satisfecho/a está de las condiciones del lugar donde vive?					
41	¿Cómo de satisfecho/a está con el acceso que tiene a los servicios sanitarios?					
42	¿Cómo de satisfecho/a está con los servicios de transporte de su zona?					

La siguiente pregunta hace referencia a la **frecuencia** con que usted ha sentido ciertos hechos en las últimas dos semanas.

		Nunca	Alguna vez	Medianamente	Con frecuencia	Siempre
43	¿Con qué frecuencia tiene sentimientos negativos, tales como tristeza, desesperanza, ansiedad, o depresión?					

		Mejora la calidad de vida	No influye	Empeora la calidad de vida	No lo sé
44	¿Usted considera que su situación laboral influye su calidad de vida?				

45	¿Qué quisiera mejorar en su calidad de vida?
----	--

*¡Muchas gracias por su tiempo y su valiosa información!*

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Jumbo Andrade, Gloria María**, con C.C: **1717443491** autora del trabajo de titulación: **Calidad de vida en relación con el estrés laboral en la Policía Nacional en Quito. Estudio en el Distrito de Calderón en el año 2023**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 7 de septiembre de 2023

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Jumbo Andrade. Gloria María**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Calidad de vida en relación con el estrés laboral en la Policía Nacional en Quito. Estudio en el Distrito de Calderón en el año 2023.		
<b>AUTORA</b>	Gloria María, Jumbo Andrade		
<b>REVISOR(ES)/TUTORA</b>	Cecilia, Condo Tamayo		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Trabajo Social		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	7 de septiembre del 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	111
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Trabajo social, salud mental, Empleo		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Estrés Laboral, Calidad de Vida, Agentes Policiales, Salud Mental.		
<b>RESUMEN:</b>	<p>El presente trabajo de titulación tiene como objetivo analizar la relación entre estrés laboral y calidad de vida de los agentes policiales en el Distrito de Policía de Calderón, con el fin de aportar a la construcción de políticas públicas dirigidas a esta población. Para lo cual se ha aplicado una metodología de enfoque cuantitativa, al igual que un nivel y tipo de investigación exploratoria-descriptiva. Para esto se trabajó con una muestra de 113 policías de la ciudad de Quito a quienes se les aplicó una encuesta, un Cuestionario de problemas psicosomáticos CPP y una escala WHOQOL-Bref. De esta manera se obtuvieron resultados que demostraron el impacto del estrés laboral en las dimensiones de salud de estas personas, reflejando que la dimensión de salud física, psicológica es que tiene porcentajes más altos, seguido de en valores más bajos por las dimensiones de relaciones sociales y dimensión ambiental (entorno). Se debe analizar las demandas que afectan el bienestar laboral de estos agentes policiales e incluso el rol que se espera de ellos, por lo que no siempre se obtuvieron resultados reales.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-992649938	E-mail: gloria.jumbo@cu.ucsg.edu.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Valenzuela Triviño, Gilda Martina		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600 ext. 2206		
	<b>E-mail:</b> gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			