

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y**

**POLÍTICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Percepciones sobre inseguridad ciudadana experimentada y  
la calidad de vida laboral en trabajadores del área de reparto  
de una empresa de consumo masivo en Guayaquil durante el  
2024**

**AUTORA:**

**Bermúdez Rivera Andrea Stefanía**

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

**TUTORA:**

**Celi Andrade Joselyn Dayan**

**Guayaquil, Ecuador**

**03 de marzo del 2025**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

**CERTIFICACIÓN**

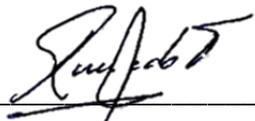
Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Bermudez Rivera Andrea Stefania**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

**TUTORA**

f. 

**Celi Andrade, Joselyn Dayan**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. 

**Quevedo Terán, Ana Maritza**

**Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2025**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Bermúdez Rivera Andrea Stefanía

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, "Percepciones sobre inseguridad ciudadana experimentada y la calidad de vida laboral en trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo en Guayaquil durante el 2024" previo a la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social, 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 03 días del mes de marzo del año 2025**

**LA AUTORA**

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

**Bermúdez Rivera, Andrea Stefanía**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, Bermúdez Rivera Andrea Stefanía

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, "**percepciones sobre inseguridad ciudadana experimentada y la calidad de vida laboral en trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo en Guayaquil durante el 2024**" cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2025**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_  
**Bermúdez Rivera Andrea Stefanía**

# REPORTE COMPILATIO



INFORME DE ANÁLISIS  
magister

## TESIS BERMUDEZ RIVERA ANDREA STEFANIA (2)

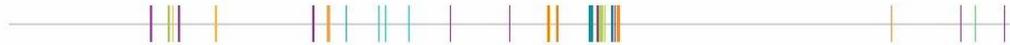


Nombre del documento: TESIS BERMUDEZ RIVERA ANDREA STEFANIA (2).docx  
ID del documento: 0c85879dc2006f06a7d4674bd5f5ea360c700e7c  
Tamaño del documento original: 1,23 MB  
Autores: []

Depositante: Joselyn Dayan Celi Andrade  
Fecha de depósito: 3/3/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 3/3/2025

Número de palabras: 18.425  
Número de caracteres: 121.691

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes de similitudes

#### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://dspace.unl.edu.ec/bitstream/123456789/18677/1/Clemencia%20Jaqueline%20Vizuela%20Vizuela.pdf">dspace.unl.edu.ec</a> https://dspace.unl.edu.ec/bitstream/123456789/18677/1/Clemencia Jaqueline Vizuela Vizuela.pdf 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (77 palabras)
2	<a href="https://sdg.humanrights.dk/Objetivos%2C%20metas%20e%20indicadores%20 %20La%20gu%C3%ADa%20de%20los%20derechos%20humano...">sdg.humanrights.dk</a>   Objetivos, metas e indicadores   La guía de los derechos hum... https://sdg.humanrights.dk/es/goals-and-targets?page=2 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (63 palabras)
3	<a href="https://almironpsicologiaeducativa.blogspot.com/Bronfenbrenner">almironpsicologiaeducativa.blogspot.com</a>   Bronfenbrenner https://almironpsicologiaeducativa.blogspot.com/p/bronfenbrenner.html 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (67 palabras)
4	Documento de otro usuario #59c3c El documento proviene de otro grupo 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (59 palabras)
5	Documento de otro usuario #e6f8f El documento proviene de otro grupo 19 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (59 palabras)

### Firma de Estudiante

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

**BERMUDEZ RIVERA ANDREA STEFANIA**

### Firma de Docentes

f.

**JOSELYN CELI, LCDA.**

TUTORA

f.

**GILDA VALENZUELA, MGS.**

COORDINADORA UIC B-2024

## **AGRADECIMIENTO**

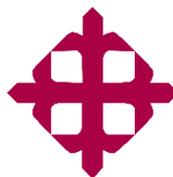
Con un corazón lleno de gratitud a Dios, quien ha sido mi luz y guía en cada paso de este desafiante camino. Agradezco profundamente la vida y la sabiduría que me ha otorgado, permitiéndome superar obstáculos que parecían insuperables. A mis amados padres y hermanos, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida y el motor que ha impulsado mi carrera; su amor, apoyo y sacrificio incondicional han sido el refugio en momentos de adversidad. Mi sincero agradecimiento a todas las personas que me han brindado su apoyo a lo largo de esta travesía, algunas ya no están, pero su influencia y aliento continúan resonando en mi vida han contribuido a mi crecimiento y han dejado una huella imborrable en mi corazón. Gracias por ser parte de este viaje hacia la obtención de mi licenciatura en trabajo social.

## **DEDICATORIA**

Con gratitud a Dios, fuente de mi ser y de todo lo que estoy llamada a ser.

A mis padres y hermanos, quienes han sido los pilares fundamentales en mi vida y la fuente inagotable de mi apoyo.

A todas las futuras trabajadoras sociales que, con valentía y dedicación, anhelamos construir un mundo más justo y solidario.

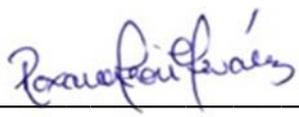


**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

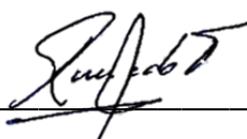
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f.   
\_\_\_\_\_  
**CELI ANDRADE JOSELYN DAYAN**  
TUTOR

f.   
\_\_\_\_\_  
**ROXANA DEL ROCÍO LEÓN NEVÁREZ**  
DOCENTE DE CARRERA

f.   
\_\_\_\_\_  
**GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO**  
COORDINADORA DEL ÁREA

f.   
\_\_\_\_\_  
**ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN**  
DOCENTE Oponente

# ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD** SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)  
**CARRERA** TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)  
**PERIODO** B-2024 (Cod. 12930)

## ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "PERCEPCIONES SOBRE INSEGURIDAD CIUDADANA EXPERIMENTADA Y LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE REPARTO DE UNA EMPRESA DE CONSUMO MASIVO EN GUAYAQUIL DURANTE EL 2024", elaborado por el/la estudiante ANDREA STEFANIA BERMUDEZ RIVERA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN
<b>Etapas de ejecución del proceso e Informe final</b>			
<b>9 / 10</b>	<b>9.00 / 10</b>	<b>9.00 / 10</b>	<b>9.00 / 10</b>
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	<b>Parcial: 50 %</b>		
Nota final ponderada del trabajo de título:		<b>9.00 / 10</b>	

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



Formado a las 10:00 am del 20/05/2024 por:  
GILDA MARTINA  
VALENZUELA  
TRIVIÑO

**Coordinador(a) de Titulación**

# ÍNDICE

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.1.1 Antecedentes Contextuales.....	3
1.2 Problematización .....	11
1.3 Preguntas de Investigación.....	15
1.3.1 Preguntas General .....	15
1.3.2 Preguntas Especificas .....	15
1.4 Objetivos de Investigación .....	16
1.4.1 Objetivo General .....	16
1.4.2. Objetivos Específicos.....	16
1.5 Justificación .....	16
CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES.....	20
2.1. Marco Teórico.....	20
2.1.1. Modelo Ecológico de Bronfenbrenner .....	20
2.1.2. Teoría de las Necesidades de Maslow.....	24
2.2. Marco Conceptual.....	27
2.2.1. Inseguridad Ciudadana .....	27
2.2.2. Violencia Social .....	28
2.2.3. Desempleo.....	28
2.2.4. Pobreza .....	30
2.2.5. Corrupción .....	31
2.2.6. Delincuencia .....	31
2.2.7. Impacto en la Salud Mental.....	32
2.2.8. Perfil Laboral de los Repartidores .....	33
2.2.9. Condiciones de Trabajo de los Repartidores .....	33
2.2.10. Salud Ocupacional.....	34
2.2.11. Medidas de seguridad implementadas por la empresa .....	35
2.2.12. Políticas Empresariales.....	36
2.2.13. Rol del Gobierno en la inseguridad .....	36
2.3. Marco Normativo .....	37
1.4. Marco Estratégico.....	42

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	44
3.1. Enfoque de Investigación .....	44
3.2. Tipos y Nivel de Investigación .....	44
3.3. Método de la Investigación .....	45
3.4. Universo, Muestra y Muestreo .....	46
3.4.1. Universo .....	46
3.4.2. Muestra.....	46
3.4.3. Tipo de Muestreo .....	47
3.5. Formas de Recolección de la Información .....	48
3.6. Formas de Análisis de Información .....	49
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	50
4.1. Caracterización de la Muestra .....	50
4.2. Objetivo Específico 1: Identificar las situaciones de inseguridad ciudadana vividas por los trabajadores del área de reparto durante el año 2024. ....	52
4.3. Objetivo 2: Evaluar el nivel de calidad de vida laboral percibido por los trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo en el año 2024. ....	58
4.4. Objetivo 3: Analizar las medidas de protección implementadas por la empresa para garantizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores del área de reparto durante el año 2024.....	66
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
5.1. Conclusiones .....	71
5.2. Recomendaciones .....	72
REFERENCIAS .....	73

## RESUMEN

Esta investigación surge con el objetivo de analizar las experiencias de inseguridad ciudadana y calidad de vida laboral de los trabajadores del área de reparto en una empresa de consumo masivo durante el año 2024, con el fin de identificar las medidas adoptadas por la empresa.

La problemática de la inseguridad ciudadana en Guayaquil ha sido objeto de interés tanto para investigadores sociales como para medios de comunicación. Estudios previos han analizado las causas y consecuencias de la delincuencia en la ciudad, así como las estrategias implementadas por las autoridades para abordar este problema. Estos antecedentes investigativos nos permitirán comprender las raíces del problema y los enfoques que se han tomado en el pasado para enfrentar la inseguridad ciudadana en Guayaquil (Luzardo, 2023).

En relación con los principales resultados del presente estudio se conoció lo siguiente: las largas jornadas de trabajo inciden en que los colaboradores retornen a sus casas con el riesgo de sufrir robos consecuencia de la inseguridad ciudadana. Estos trabajadores enfrentan constantes robos de sus pertenencias y del material de la empresa, lo que genera pérdidas económicas y retrasos en la realización de sus tareas

**Palabras Claves:** Inseguridad, inseguridad ciudadana, estrategias de prevención, salud ocupacional, salud física, satisfacción laboral

## ABSTRACT

This research arises with the objective of analyzing the experiences of citizen insecurity and quality of work life of workers in the delivery area in a mass consumption company during the year 2024, in order to identify the measures adopted by the company.

The problem of citizen insecurity in Guayaquil has been an object of interest for both social researchers and the media. Previous studies have analyzed the causes and consequences of crime in the city, as well as the strategies implemented by authorities to address this problem. This investigative background will allow us to understand the roots of the problem and the approaches that have been taken in the past to confront citizen insecurity in Guayaquil (Luzardo, 2023).

In relation to the main results of this study, the following was known: long work hours affect employees returning home with the risk of suffering robberies as a result of citizen insecurity. These workers face constant theft of their belongings and company materials, which generates economic losses and delays in carrying out their tasks.

**Keywords:** Insecurity, citizen insecurity, prevention strategies, occupational health, physical health, job satisfaction.

# INTRODUCCIÓN

La presente investigación dio a conocer las experiencias de inseguridad ciudadana y la calidad de vida laboral de un grupo de trabajadores del área de reparto de una empresa del sector privado de la ciudad de Guayaquil

Esta investigación consta de cinco capítulos:

En el primer capítulo se describe el planteamiento del problema, considerando antecedentes contextuales, investigativos y estadísticos. También se presentan las preguntas de investigación, las mismas que darán respuesta a los objetivos de investigación.

En el capítulo dos se propone el marco teórico, respaldado por el modelo ecológico de Bronfenbrenner. En este capítulo describen normativas nacionales e internacionales donde se garantiza los del trabajo y salud de los trabajadores.

En el tercer capítulo se detalla la metodología de investigación en relación con los objetivos específicos planteados, se ha optado por trabajar con un enfoque mixto; método, hermenéutico; diseño, exploratorio-descriptivo; universo de trabajadores de una empresa de consumo masivo 100; muestreo, por conveniencia y se ha utilizado las técnicas de la encuesta y grupo focal

Acerca del cuarto capítulo, encontramos los resultados de la Investigación, se especifican los resultados obtenidos sobre la Inseguridad Ciudadana y satisfacción laboral de trabajadores de una empresa del sector privado de Guayaquil.

Para finalizar tenemos el capítulo cinco, conclusiones y recomendaciones que surgen de los resultados planteados

# CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Antecedentes

### 1.1.1 Antecedentes Contextuales

Guayaquil, una de las ciudades más grandes de Ecuador, perteneciente al territorio ecuatoriano, la cual ha enfrentado un crecimiento significativo en los índices de inseguridad ciudadana en los últimos años.

En la ciudad, “los robos y asaltos a mano armada han experimentado un incremento del 25% en el mismo periodo 2022-2023” (Bazurto, 2019, p. 101). De esta manera, preocupando y afectando de manera significativa tanto a ciudadanos comunes como a trabajadores de empresas.

Actualmente, Guayaquil vive momentos de angustia por tantos sucesos que ocurren a diario, en una encuesta realizada a los guayaquileños, demuestra que el 48% de los encuestados expresaron que el problema de la inseguridad es muy grave y un 42% bastante grave (Molina, 2022).

Estas opiniones y creencias colectivas de los ciudadanos aumentan la tendencia de la población a encerrarse en sus hogares, es decir a permanecer aislada y oculta, pero este comportamiento tiene un lado negativo para la economía urbana. El comportamiento defensivo, evasivo, aislado reduce el consumo de productos, viene y servicios de los ciudadanos porque no se les permite consumir los diversos productos que ofrecen la empresa en sus hogares aislados.

La tasa de homicidios, robos y delitos violentos ha crecido de manera considerable, lo que ha llevado a que la ciudad sea considerada una de las más

peligrosas del continente. En Guayaquil ha sufrido un crecimiento de un 66,4% en lo que va del año llegando a situarse en una de las más altas del país (González, 2023)

Las estadísticas actuales del Ministerio del Interior (2023) indican que a lo largo del primer trimestre del año 2023 se registraron 10.000 robos y 5.000 asaltos, en Guayaquil.

En 2022, se registraron 9.363 asaltos o robos a este personal, lo que representa un aumento del 24% con respecto al año anterior. Los asaltos o robos a personal de campo pueden tener un impacto negativo en la economía del país, ya que pueden disuadir a las empresas de invertir y contratar personal. También pueden afectar la seguridad de los trabajadores, ya que pueden sentirse más vulnerables a ser atacados (Gonzales, 2022)

Esta situación de inseguridad también afecta a los usuarios comunes que dependen de los servicios de la empresa. “Los constantes robos y retrasos en las entregas generan una sensación de desconfianza hacia la calidad y eficacia del servicio prestado” (Castrillón y Bermúdez, 2020, p. 33)

La percepción generalizada de inseguridad en la ciudad también puede disuadir a los ciudadanos de solicitar servicios de compra de bebidas, lo que afecta directamente la demanda y los ingresos de la empresa. Según encuestas de percepción ciudadana, “apenas el 33% de la población se siente segura caminando en su barrio” (Reyes, 2019, p. 33) lo que nos indica que la otra parte tiene miedo incluso de salir de sus hogares.

Guayaquil ha sido afectada por la presencia de bandas criminales y grupos delictivos organizados que operan en diversas zonas. Estas organizaciones

están involucradas en actividades ilícitas como el tráfico de drogas, el robo a mano armada y la extorsión.

La problemática de la inseguridad ciudadana en Guayaquil ha sido objeto de interés tanto para investigadores sociales como para medios de comunicación. Estudios previos han analizado las causas y consecuencias de la delincuencia en la ciudad, así como las estrategias implementadas por las autoridades para abordar este problema. Estos antecedentes investigativos nos permitirán comprender las raíces del problema y los enfoques que se han tomado en el pasado para enfrentar la inseguridad ciudadana en Guayaquil (Luzardo, 2023).

El presente estudio se desarrollará con el personal repartidor de una empresa que brinda servicios de venta y distribución de bebidas. Esta empresa cuenta con algunos años en Ecuador, contando con un servicio de calidad y calidez a sus clientes. La empresa tiene cobertura en todas las zonas de la ciudad: las comerciales, industriales y residenciales, incluyendo las urbano marginales, en donde la inseguridad ciudadana se incrementa en niveles alarmantes.

Esta empresa cuenta con más de 9.700 colaboradores directos, toda la cadena de valor y las comunidades cercanas a la compañía, distribuido en diferentes áreas como son: Financiero, Legal, Bienestar Social, Reclutamiento, Nomina, Bodega y Departamentos como: Técnico, Mantenimiento, siendo ésta una de las grandes compañías ecuatorianas (Cámara de Comercio, 2023).

### **1.1. Antecedentes Investigativos**

En el contexto de la inseguridad ciudadana y los riesgos laborales que amenazan la integridad de los trabajadores de campo en Guayaquil, el presente estudio se adentra en una problemática que ha sido objeto de investigación a lo largo de los

años. Los antecedentes investigativos, generados por hombres y mujeres que han explorado diversos factores y peligros que inciden en los trabajadores de campo, ofrecen una panorámica iluminada sobre esta cuestión.

Dentro de este trasfondo, resalta el estudio en Bolivia llevado a cabo por Mollericona et al. (2007), quienes estudiaron *La seguridad ciudadana en la ciudad de El Alto: fronteras entre el miedo y la acción vecinal* cuyo objetivo fue contribuir a una mejor comprensión de los problemas y procesos de cambio que enfrenta La metodología utilizada fue cuantitativa, los principales resultados muestran que: se encontró que el tipo de delito contra la propiedad más cometido en el DMQ durante los últimos años son los robos, los cuales se caracterizan por el no uso de la fuerza, es decir, que al efectuarse el hecho no se producen lesiones contra las personas. Sin embargo, de manera constante, los robos y asaltos se han incrementado, lo cual exige medidas adecuadas con el fin de que no se incremente la violencia en la ciudad. (Mollericona et al., 2007).

En España, Díaz (2017) en su estudio *La mejora continua en la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa desde la vigilancia colectiva de la salud* buscó estudiar la problemática para la mejora continua en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. La metodología utilizada en el estudio fue de carácter cualitativo. Los resultados principales muestran las consecuencias del proceso de gestión empleado en los diferentes aspectos identificados como acreedores de actuaciones preventivas. (Agudo et al., 2017, pp. 42-48).

A lo largo de los años, estos estudios han establecido vínculos significativos entre la inseguridad ciudadana y sus ramificaciones económicas y sociales. Cárdenas (2018) resalta gracias a su estudio titulado *La inseguridad*

*ciudadana y su incidencia en la gestión empresarial* cuyo objetivo fue encontrar la incidencia de la inseguridad ciudadana en el desarrollo y gestión de las empresas y de qué manera falta de productividad e incremento de los costos de producción vienen afectando en los últimos 5 años. El método utilizado fue la investigación cuantitativa de tipo exploratorio, transversal y correlacional, de carácter no experimental, haciendo uso de instrumentos para el análisis estadístico tomando como muestras a 90 empresas medianas y pequeñas y 97 microempresas. Los principales resultados demuestran que las muestras tomadas indican que la percepción de inseguridad va en aumento y que su impacto en las inversiones y desarrollo empresarial es preocupante (Centeno, 2018).

Además, Huerta (2018) trae a contexto la importancia de motivar al trabajador en la empresa en el contexto de inseguridad, puesto que, existe factores motivacionales que permitirán obtener niveles de satisfacción laboral mejores, niveles de producción elevados y buen desempeño, estos factores son: autonomía para el cumplimiento de las actividades, felicitaciones o recompensas por las metas cumplidas, brindar desarrollo profesional y personal. Por otro lado, señala aquellos factores extrínsecos, estos son la implementación de mejores condiciones de trabajo, charlas motivacionales frente a un contexto de inseguridad en el país (Huerta, 2018).

En el año Leiva y Ramírez (2021) estudiaron los *Efectos de la inseguridad Ciudadana en el bienestar de la población* el objetivo de esta investigación fue determinar los efectos de la violencia e inseguridad ciudadana en el bienestar de la población. En este artículo se realizó una revisión de literatura del problema sobre la violencia e inseguridad ciudadana los cuales que causan una agresión física y psicológica de la población. Se aplicó el método de análisis y síntesis. Se concluye que la violencia e inseguridad ciudadana en su dimensión objetiva causa daños físicos y económicos con un efecto del deterioro de la salud, económica y

laboral de las personas que sufren directamente de estos hechos y en la dimensión subjetiva causa una percepción de inseguridad, miedo, temor y desconfianza que afecta la parte emocional, psicológico y cognitivo alterando la salud mental (Leiva y Ramírez, 2021).

Del mismo modo en la ciudad de Sonora, en México se realizó el estudio de la *Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora* llevado a cabo por Tejeda y Palafox (2021) cuyo objetivo fue Analizar la percepción que tienen los habitantes de Sonora sobre la seguridad ciudadana en su estado. Es un estudio cuantitativo donde se utilizó el método lógico dicotómico para presentar los determinantes de probabilidades sobre la satisfacción de la población sonoreense con la seguridad ciudadana. El estudio concluye diciendo que la inseguridad es una de las principales preocupaciones sociales. Se mira a la seguridad desde una visión multidimensional que incorpora la percepción de bienestar que tienen las personas (2021).

En el ámbito latinoamericano, en Colombia, un estudio de Martínez, et al. (2023) investigo *Las condiciones laborales que afectan la vida laboral*. Este trabajo nos muestra un sistema de clasificación conceptual (ECC) basado en el método de análisis de contenido para conocer el desconocimiento sobre las variables de las condiciones laborales que afectan la calidad de vida laboral. Los principales resultados mostraron que las investigaciones relacionadas con el tema de investigación han aumentado en la última década. El número total de artículos revisados por pares aumento de 6 en 1992-2001 a 48 en 2002-2012. Por otro lado, el 76% de los artículos analizados concluyen que existen una relación entre las condiciones laborables y las percepciones de los trabajadores. Sin embargo, varios estudios demuestran una correlación del 9% entre las condiciones laborables favorables y una mayor productividad (Martínez et al., 2023).

En el panorama global de estas investigaciones, se revela una preocupación constante por la inseguridad ciudadana y los riesgos laborales en diversas regiones. Las conclusiones de estos estudios señalan la necesidad de políticas y medidas efectivas para abordar estos desafíos, desde la gestión organizacional hasta la percepción individual de seguridad. A pesar de los esfuerzos realizados, aún queda un largo camino por recorrer en la prevención y mitigación de los impactos adversos en la sociedad y el ámbito laboral.

En Nicaragua, se realiza un estudio titulado “Inseguridad ciudadana y calidad de vida de jóvenes en el municipio de Puerto Cabezas-Bilwi” por Kovatsch (2017). Cuyo objetivo general fue “determinar cómo afecta la inseguridad ciudadana en la calidad de vida de jóvenes de una institución pública”. En esta investigación su autora plantea algunas de las causas multifactoriales de la inseguridad, entre ellas se encuentra: socioeconómicas como individuales; además de la influencia del alcohol y drogas. Sin embargo, estos pueden ser consecuencias directas de la misma inseguridad local.

La autora concluye que, la inseguridad ciudadana es el resultado de un complejo círculo vicioso que son causa y consecuencia a su vez y que provocan un bajo nivel de vida respecto con el resto del país (Kovatsch, 2017)

Continuando, a nivel país, se encuentra un estudio realizado en Ibarra, titulado “¿Mito o realidad? Inseguridad ciudadana en la parroquia urbana “Alpachaca”, en Ibarra-Ecuador” por Infante et al. (2022). El objetivo general se centró en “analizar la situación que presenta la seguridad ciudadana, fundamentada en la normativa legal del estado”. En cuanto a la metodología utilizada en este estudio fue métodos de investigación de nivel teórico y del empírico, que permitieron recolectar y analizar información sobre el objeto.

En relación con los principales resultados, se obtuvo que, la parroquia donde habitan los jóvenes es insegura, ya que se afecta el vivir armónico de los habitantes por los delitos que se cometen, lo que genera temor en las personas y afecta sus actividades cotidianas (Infante et al., 2022). Los autores, dan a conocer algunos determinantes que constituyen una amenaza a la seguridad ciudadana

- La pobreza,
- La falta de oportunidades,
- El desempleo, el hambre,
- La represión política, la violencia,
- La criminalidad,
- La delincuencia y
- La drogadicción

La inseguridad ciudadana y riesgos laborales de los trabajadores de campo en Guayaquil ha sido objeto de atención por parte de investigadores y medios de comunicación, quienes han destacado la falta de recursos y estrategias efectivas para combatir la delincuencia y mejorar la seguridad en la ciudad. Las autoridades locales y nacionales han buscado implementar medidas de seguridad, pero aún persisten desafíos en la prevención y control del crimen.

Los estudios encontrados evidencian un interés por el tema de la inseguridad ciudadana y los riesgos laborales que aquejan a trabajadores de campo en diversas regiones, aunque hay pocos que enfoquen a la inseguridad como un riesgo laboral.

## 1.2 Problematización

La inseguridad ciudadana atenta contra las condiciones básicas que permiten la convivencia pacífica en la sociedad y pone en peligro o lesiona los derechos fundamentales de las personas

El problema de la inseguridad ciudadana en Guayaquil se manifiesta en el incremento de la tasa de homicidios, robos y delitos, tanto a los ciudadanos comunes como a los trabajadores de reparto masivo. Estos trabajadores enfrentan constantes robos de sus pertenencias y del material de la empresa, lo que genera pérdidas económicas y retrasos en la realización de sus tareas. “Esta situación afecta la eficiencia y productividad de la empresa, así como la percepción de calidad de los servicios por parte de los usuarios comunes” (Cascante, 2020, p. 7).

Algunos elementos relacionados con el objeto de estudio son el riesgo y la vulnerabilidad de los repartidores de una empresa de consumo masivo en Guayaquil. Los trabajadores se enfrentan diariamente a situaciones de riesgo debido a la inseguridad ciudadana en la ciudad. Al tener que desplazarse a diferentes áreas para realizar sus tareas, están expuestos a la posibilidad de sufrir robos, asaltos e incluso actos violentos por parte de delincuentes.

Otro de los elementos relacionados con la inseguridad son la tenencia de armas, consumo de drogas y consumo de alcohol y, sobre todo, su combinación, tienen una fuerte incidencia en el ambiente de inseguridad. (Herrera, 2019)

Otro punto por tomar en cuenta es el impacto en el bienestar laboral y retención de trabajadores. La inseguridad en el entorno laboral puede tener un impacto negativo en el bienestar emocional en los trabajadores, revelando un ambiente de trabajo tenso y estresante. Esto puede afectar su satisfacción laboral y su compromiso

con la empresa, lo que a su vez puede influir en la retención de trabajadores capacitados y experimentados. La pérdida de personal calificado puede dificultar la operación eficiente de la empresa y afectar la calidad de los servicios ofrecidos.

Por otro lado, la inseguridad ciudadana “atenta contra las condiciones básicas que permiten la convivencia pacífica en la sociedad y pone en peligro o lesiona los derechos fundamentales” (Tapia, 2013, p. 3) con esto podemos incluir robo, asalto, homicidio, secuestro y tráfico de drogas; de los cuales el robo y el asalto son los delitos más comunes que suelen sufrir los trabajadores de campo de la empresa.

Sin embargo, el deber del Estado ante este contexto de inseguridad promueve y garantiza la seguridad de todos los habitantes a través de políticas y acciones que contribuyan hacer frente ante este contexto.

“La creciente tasa de homicidios, robos y delitos violentos en la ciudad ha generado un ambiente hostil para los trabajadores, quienes se enfrentan constantes robos de sus pertenencias personales y del material de la empresa” (Mellas, 2023, p. 1).

Este dato se evidencia en las estadísticas que presenta Human Rights Watch (2024)

La tasa de homicidios de Ecuador pasó de 13,7 por cada 100.000 habitantes en 2021 a 25,9 en 2022. En 2023 incrementó hasta aproximadamente los 43 homicidios por cada 100.000 habitantes, lo que sitúa a Ecuador entre los tres países latinoamericanos más violentos e inseguros, junto con Venezuela y Honduras. (p. 1)

Estos robos no solo generan pérdidas económicas y retrasos en los trabajos asignados, sino que también disminuyen la percepción de calidad y confianza de los usuarios en los servicios ofrecidos por la empresa.

El “crimen y la violencia tienen consecuencias que llevan a la pérdida del bienestar” (Tejeda y Polafax, Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora, 2021, pp. 24-25). La falta de seguridad en el entorno laboral de los operarios conlleva un riesgo para su bienestar y puede generar un ambiente de trabajo tenso y estresante.

Guayaquil ha sido afectada por la presencia de bandas criminales y grupos delictivos organizados que operan en diversas zonas. Estas organizaciones están involucradas en actividades ilícitas como el tráfico de drogas, el robo a mano armada y la extorsión. Todo esto pone en riesgo y vulnerabilidad a quienes realizan actividades laborales en diferentes zonas de la urbe.

“La vulnerabilidad de estos trabajadores frente a la delincuencia afecta su seguridad personal y su capacidad para desempeñar eficazmente sus funciones” (Buelvas, 2013, p. 543). Lo cual puede tener efectos a corto plazo y largo plazo sobre el rendimiento laboral, asimismo, afecta su bienestar, repercutiendo de manera directa en los demás miembros de las familias.

La creciente inseguridad ciudadana se traduce en una mayor vulnerabilidad de los trabajadores en sus desplazamientos diarios hacia y desde el trabajo. Asimismo, los casos de atracos, robos y agresiones han aumentado un 24,4% según cifras oficiales de la Fiscalía General del Estado (Veléz, 2024).

El incremento en los robos durante el mismo periodo de tiempo es del 34% según las estadísticas de la Policía. Este clima de inseguridad no solo incide en el

desplazamiento, sino también en el propio entorno laboral, creando un sentido de desconfianza y tensión entre los empleados. La inseguridad plantea retos significativos para las empresas, desde el aumento de los costos operativos hasta la amenaza directa a la continuidad del negocio.

Por ello, la inseguridad afecta a los trabajadores, quienes realizan determinadas tareas en un lugar de trabajo fuera de una oficina o edificio. Sus trabajos pueden incluir operar maquinarias, repartir alimentos, realizar inventario, realizar pedidos, estos trabajadores son los más afectados por el personal de la empresa debido a que estos equipos funcionan en áreas urbanas de la ciudad lo que los convierten en blancos de la delincuencia.

Sin embargo, existe la necesidad de invertir en medidas de seguridad adicionales es una realidad que pesa sobre los presupuestos empresariales. La contratación de guardias de seguridad, la implementación de sistemas de vigilancia avanzados y el diseño de protocolos de emergencia efectivos se vuelven necesarios, lo que, inevitablemente, implica un incremento en los costos de seguridad. La falta de seguridad puede afectar la operatividad diaria de las empresas, desde la producción hasta la distribución, lo que puede traducirse en pérdidas financieras y deterioro de la reputación empresarial (Veléz, 2024, p. 2)

El trabajo social es una profesión que se dedica a fomentar cambios en los problemas sociales mejorando la calidad de vida de las personas. La inseguridad ciudadana es un problema social que afecta a las personas de manera particular. El

trabajo social puede contribuir a reducir la inseguridad ciudadana mediante el desarrollo de programas de prevención y atención a las víctimas del delito.

La investigación de este tema es importante y pertinente porque ayuda a comprender el impacto de la inseguridad ciudadana en la vida de los trabajadores, identificar los factores que contribuyen a la inseguridad ciudadana y desarrollar estrategias para reducirla.

### **1.3 Preguntas de Investigación**

#### **1.3.1 Preguntas General**

¿Cuál es la posible influencia de la inseguridad ciudadana en los trabajadores del área de reparto por la empresa de consumo masivo en el año 2024?

#### **1.3.2 Preguntas Especificas**

- ¿Cuáles son las situaciones de violencia y agresiones experimentadas por los trabajadores del área de reparto en el último año?
- ¿Cuáles son las posibles consecuencias de la inseguridad en la estabilidad emocional y el bienestar de los trabajadores
- ¿Qué medidas de protección son implementadas por la empresa y evaluar su efectividad para mitigar situaciones de violencia?

## **1.4 Objetivos de Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Analizar las experiencias de inseguridad ciudadana y calidad de vida laboral de los trabajadores del área de reparto en una empresa de consumo masivo durante el año 2024, con el fin de identificar las medidas adoptadas por la empresa.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las situaciones de inseguridad ciudadana vividas por los trabajadores del área de reparto durante el año 2024.
- Evaluar el nivel de calidad de vida laboral percibido por los trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo en el año 2024.
- Analizar las medidas de protección implementadas por la empresa para garantizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores del área de reparto durante el año 2024.

## **1.5 Justificación**

La inseguridad ciudadana es un problema que afecta a todos los ciudadanos, pero de manera particular a los operarios de campo de las empresas tanto públicas como privadas de la ciudad de Guayaquil. Estos trabajadores se exponen a un mayor riesgo de ser víctimas de delitos como robo, asalto, secuestro y violencia.

Este estudio tiene un impacto considerable en el colaborador, debido a que es una realidad que se vive en la actualidad y representa un riesgo de alto alcance

para aquellos se exponen a las calles, estos riesgos pueden ser la posibilidad de asaltos, secuestros, daño a la integridad personal. Por tal motivo, es esencial la intervención estatal ante esta problemática. Además, de la inmediatez de intervención de la empresa para salvaguardar la integridad de su recurso humano

La investigación de esta problemática cobra relevancia por varias razones. En primer lugar, porque ayuda a comprender el impacto de la inseguridad ciudadana en la vida de los trabajadores y como motivarlos frente a este contexto. En segundo lugar, porque permite identificar los factores que contribuyen a la inseguridad ciudadana y desarrollar estrategias para reducirla. En tercer lugar, porque ayuda a mejorar las condiciones de trabajo de los repartidores y garantizar su seguridad.

El derecho a la seguridad es un derecho fundamental de los ciudadanos según la propia constitución de la república del Ecuador, por lo cual, es menester del estado como de las empresas poder mantener seguras a las personas quienes son sus colaboradores.

La inseguridad ciudadana afecta negativamente a la calidad de vida de las personas, además limita el desarrollo económico y social de los países generando un clima de miedo e inseguridad en la sociedad además de desconfianza en el estado, las fuerzas del orden y de la confianza entre los semejantes.

Esta investigación contribuye al desarrollo del conocimiento sobre la inseguridad ciudadana a nivel país, sus causas y consecuencias al entorno laboral y el rol que deben cumplir las organizaciones en cuanto a proteger al recurso humano mediante acciones inmediatas para prevalecer el derecho a la vida y

seguridad del colaborador. La investigación de este tema también puede generar nuevas políticas públicas para reducir la inseguridad ciudadana.

La investigación de este tema responde a la línea de investigación de los derechos humanos y el bienestar, así como también los problemas del sujeto y su relación en distintos entornos. Debido a que el derecho a la vida y un trabajo digno es esencial para el ser humano dentro de cualquier contexto en el que desarrolle. Por tal motivo, es esencial la intervención del Estado para brindar espacios seguros y adecuados de trabajo para los trabajadores

El trabajo social es una profesión que se dedica a fomentar cambios en los problemas sociales mejorando la calidad de vida de las personas, por tal motivo, esta investigación sobre la inseguridad ciudadana es un problema social que afecta a las personas de manera particular. El trabajo social puede contribuir a reducir la inseguridad ciudadana mediante el desarrollo de programas de prevención y atención a las víctimas del delito.

Además, esta investigación guarda una estrecha relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en su objetivo 8 el cual indica “promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas y todos. Esto se quiere conseguir reduciendo la tasa de desempleo y mejorar el acceso a los servicios” (Naciones Unidas, 2023). Este objetivo hace énfasis en la importancia del empleo digno para todos y todas con la finalidad de obtener recursos económicos y satisfacer necesidades, por tal motivo, las empresas se encuentran en la obligatoriedad de proteger al recurso humano brindando estrategias de prevención ante cualquier

situación de riesgo que exponga su integridad y bienestar durante la consecución de actividades laborales.

Además, se relaciona con el objetivo de desarrollo sostenible 11: **Ciudades y comunidades sostenibles**, especialmente en lo que respecta a la seguridad urbana y el impacto de la inseguridad en la vida de las personas, puesto que, refleja la importancia de tener espacios seguros para el desarrollo de cada persona

La investigación de este tema es importante y pertinente porque ayuda a comprender el impacto de la inseguridad ciudadana en la vida de los trabajadores, identificar los factores que contribuyen a la inseguridad ciudadana y desarrollar estrategias para reducirla.

## **CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES**

### **2.1. Marco Teórico**

#### **2.1.1. Modelo Ecológico de Bronfenbrenner**

El modelo ecológico fue propuesto por el psicólogo Urie Bronfenbrenner en 1979 quien se interesó en realizar un estudio en los entornos en los que se involucra el individuo y la influencia que tienen en el desarrollo humano, entendiendo al hombre como un agente de cambio y continuidad en sus características biosociológicas de los seres humanos.

La ecología del desarrollo humano comprende el estudio científico de la progresiva acomodación mutua entre el ser humano activo en desarrollo y las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que vive la persona en desarrollo en cuanto a este proceso se ve afectado por las relaciones que se establecen entre estos entornos y por los contextos más grandes en los que están incluidos los entornos (Bronfenbrenner, 1979)

Entre las características del Modelo Ecológico el autor menciona las siguientes:

- El desarrollo genera cambios en el ser humano que consiste en reorganización
- El cambio se debe generar en la percepción y acción
- Clasificación de diferentes sistemas identificados en el desarrollo del ser humano
- Conjuntos interactivos entre el ser humano y el contexto
- Progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo en desarrollo y las propiedades cambiantes de los entornos.

- Proceso continuo e interactivo.
- Ambiente complejo relación entre los entornos inmediatos y alejados interconexión entre los sistemas.
- El individuo es activo y dinámico repercute en el ambiente.
- Implicancia progresiva influencia y restructuración del ambiente interacción bidireccional y recíproca.

El autor afirma que el desarrollo humano es el resultado de la adaptación, reciprocidad entre el ser humano y el entorno en el que existen características, particularidades que generan influencia externa e interna y viceversa. Este concepto aplica a cualquier etapa del ciclo vital del individuo y en cualquier contexto, en el caso de los trabajadores repartidores de productos de consumo masivo y la inseguridad a la que se encuentran expuestos debido al contexto actual, se puede decir que el contexto actual influye directamente en ellos. Es así que las características de los diferentes sistemas, desde la familia hasta el socio cultural y sistemas superiores, van a influir de distinta manera a partir de sus necesidades.

Este modelo va a permitir analizar los diferentes contextos en los que está inmerso el sujeto social de estudio de la presente investigación, conociendo como los 4 sistemas que propone Bronfenbrenner influyen en el trabajador.

### **Microsistema**

“Un microsistema es un patrón de actividades roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado con características físicas y materiales particulares.” (Bronfenbrenner, 1979).

En cuanto a este sistema, es fundamental para el trabajador, ya que se encuentran las relaciones cercanas, como sus familiares. Por tanto, en este sistema, se dan las relaciones del sistema familiar. Por tal motivo, cuando el trabajador vivencia una situación de delincuencia es probable que el sistema familiar altere su homeostasis provocando afecciones psicosociales en los demás miembros de la familia del trabajador.

En este sistema también se pueden encontrar factores de riesgo, en el que se aborda el estrés, miedo, tristeza, desesperanza, confusión hacia el futuro, entre otras, esto contribuyendo a la vulnerabilidad del trabajador repartidor.

### **Mesosistema**

Comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente por ejemplo para un niño las relaciones entre el hogar la escuela y el grupo de pares del barrio para un adulto entre la familia el trabajo y la vida social (Bronfenbrenner, 1979).

Este sistema comprende la interrelación entre los entornos más cercanos al trabajador, grupos de pares, compañeros de trabajo y los entornos que funcionan a manera de vínculos con los anteriormente mencionados como son, el barrio, trabajo, asociaciones, grupo religioso, personal de salud. Es decir, las interconexiones entre varios ambientes.

De igual manera estos entornos representan redes de apoyo para los trabajadores, por ello, deben brindar apoyo social a los entornos más cercanos del colaborador, como, por ejemplo, la organización debe brindar seguridad

fuera del lugar de trabajo cuando el colaborador está realizando la actividad de reparto por los diferentes sectores de la ciudad.

### **Exosistema**

Se refiere a uno o más entornos que no incluyen a las personas en desarrollo como participante activo pero los cuales se producen hechos que afectan a lo que ocurre en el entorno que comprende a la persona en desarrollo o que se ven afectados por lo que ocurre en ese entorno” (Bronfenbrenner, 1979).

Para el trabajador viene a constituir su exosistema, políticas organizacionales, normativas nacionales, los servicios de salud (cuando el trabajador lo requiera)

### **Macrosistema**

El macrosistema se refiere a las correspondencias en forma y contenido de los sistemas de menor orden micro meso y exo y que existen o podrían existir al nivel de la subcultura o la cultura en su totalidad junto con cualquier sistema de creencias o ideología que sustente estas correspondencias (Bronfenbrenner, 1979).

En el macrosistema donde la cultura, las creencias tiene una gran influencia en el desarrollo de los sistemas inferiores ya que si se presenta en el contexto social, familiar y laboral que es donde se desarrolla el trabajador. Por ejemplo, se cree que las autoridades competentes han podido enfrentar el tema de delincuencia a través de diferentes acciones de intervención, sin embargo, no se han visibilizado resultados positivos que sean duraderos, sino, que se ha

seguido vulnerando los derechos de la ciudadanía en general, debido a los constantes robos suscitados en diferentes sectores de la urbe Guayaquileña.

### **2.1.2. Teoría de las Necesidades de Maslow**

Al hablar de la teoría de Maslow se asocia tradicionalmente con la psicología humanista, esta se ve profundamente relacionada con las redes de apoyo social.

Mera (2013) manifiesta que Maslow en su “Teoría de la Motivación Humana” propone una jerarquía de necesidades y a su vez factores que motivan a las personas. En este modelo se llega a un acuerdo, en el que el hombre va satisfaciendo sus necesidades y conforme a esto van cambiando su comportamiento, sin embargo, se considera que cada individuo que satisface una necesidad crea una nueva y vuelve a empezar un ciclo de satisfacción humana

Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de autorrealización; cada una de estas se encuentran conformando en un nivel más bajo hasta el más alto. A continuación, se las describe de acuerdo a su nivel.

#### **Necesidades fisiológicas**

Estas se encuentran en el nivel más bajo y son consideradas como las de sobrevivencia ya que son de origen biológico, a su vez se consideran las necesidades básicas e incluyen elementos como: la necesidad de respirar, de beber, de comer, de sexo, de refugio, de sueño entre otras se tiene que considerar que en los adultos trabajadores deben poseer para su garantizar su calidad de vida. (Mera, 2013)

## **Necesidades de Seguridad**

Al satisfacer el nivel biológico de las necesidades fisiológicas surgen unas nuevas, llevándolas al segundo nivel de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección.

Esto se relaciona con los trabajadores repartidores, no solo en un tipo de seguridad interna, brindada por la propia empresa al trabajador, sino que también esto debe ser de manera externa cuando el trabajador realice actividades de reparto con la finalidad de que obtengan protección durante su jornada de trabajo.

Ejemplos de este nivel es la seguridad, ingresos económicos obtenidos a través del trabajo, servicios de salud cuando se requieran, por lo tanto, este nivel se ve relacionado con las redes de apoyo de los trabajadores ya que todos estos recursos externos contribuyen al sentir de la persona en logrando satisfacer dichas necesidades de este nivel (Mera, 2013).

## **Necesidades de amor, afecto y pertenencia**

Al satisfacer las necesidades de sobrevivencia fisiológicos y de seguridad surge la siguiente clase de necesidades que conlleva a crear sentimientos de pertenencia a cierto grupo social (grupo de pares del trabajo) lo cual contribuye a mantener una red social que representan apoyo durante las largas jornadas de trabajo. Por ello, el satisfacer esta necesidad por medio de las redes de apoyo los adultos mayores tienen ciertas mejoras en varios ámbitos como son:

- Mejorar la capacidad de lidiar con situaciones estresantes (robos)
- Aliviar los efectos de la angustia emocional debido a las diferentes experiencias causadas por la delincuencia de la ciudad

- Promover seguridad (Mera, 2013).

### **Necesidades de estima**

Al ser satisfechos los tres primeros niveles de necesidades y lograr identificar su relación con las redes de apoyo, surgen las necesidades de estima que se ven orientadas hacia el reconocimiento personal, la autoestima, el logro y el respeto. Para los trabajadores es necesario el reconocimiento por el trabajo que realizan, esto debe ser retribuido a través de un sistema de recompensa, beneficios y capacitaciones por parte de la empresa (Mera, 2013).

### **Necesidades de auto-realización**

Estas necesidades son las más elevadas posicionándose en la cima de esta pirámide; por lo tanto, Maslow describe la autorrealización como el cumplimiento del potencial personal; de esta forma una persona que está inspirada para el arte debe hacer arte.

La satisfacción de la calidad de vida, el desarrollo de su personal y profesional del trabajador se podría considerar como su autorrealización, desde otra perspectiva alcanzar la satisfacción de sus necesidades inferiores llevaran a un desarrollo adecuado del individuo. (Mera, 2013).

Finalmente se pueden articular estas dos teorías pues el modelo ecológico propone intervenir en los diferentes sistemas que influyen en el trabajador repartidor ya que su interacción con el medio ambiente tiene influencia en su calidad de vida; por otro lado, para Maslow la calidad de vida dependerán de la satisfacción de 5 necesidades como son las fisiológicas, de seguridad, de

amor y pertenencia, de estima y de autorrealización cada una de ellas enfocadas en el entorno laboral del sujeto social.

## **2.2. Marco Conceptual**

### **2.2.1. Inseguridad Ciudadana**

La inseguridad ciudadana es un concepto amplio que incluye y se relaciona a diversos fenómenos y áreas de investigación: desde “las formas cotidianas de la violencia, hasta el delito y la violencia criminal, el crimen organizado, la política criminal, las instituciones encargadas de la seguridad en el Estado y las respuestas a la violencia y las inseguridades” (Mujica y Dammert, 2016, p. 6)

Desde la perspectiva de Carrión (2005) la inseguridad ciudadana suscita en diferentes contextos de la urbe, como zonas urbanas y rurales, puesto que, ningún contexto es ajeno a dicha problemática “la violencia no es exclusiva de la ciudad, y que se comporta más bien como un escenario social” (p. 42) englobando aquellos factores sociales y económicos quienes son parte causales de este fenómeno, sumando otras problemáticas que hacen peso a la desigualdad y desventajas de personas que son víctimas de delincuencia y poseen pocos recursos económicos.

La inseguridad ciudadana la podemos observar como aquellos delitos violentos como robos y asaltos a los más vulnerables esto es consecuencia de diferentes factores, como la no adecuación de iluminarias en las calles, los escasos recursos dirigidos para hacer frente a esta situación, déficit en autoridades competentes para atender este fenómeno.

### **2.2.2. Violencia Social**

En cuanto a la categoría conceptual sobre violencia social, Acaro et al (2021) nos indica que

La exposición a la violencia genera principalmente miedo en el trabajador, así como una merma de sus recursos emocionales y cognitivos y, de la misma forma, como cualquier otro riesgo psicosocial, la inseguridad ciudadana afecta a la salud de los trabajadores, y cada vez existe más evidencia de sus consecuencias, así como también incide en las actitudes ante la organización (p. 220)

Es imprescindible abordar estas preocupaciones, interviniendo especialmente en las emocionales y psicosociales de los trabajadores repartidores y no solo desde la perspectiva de la seguridad. Por ello, es necesario la implementación de debemos estrategias de afrontamiento para brindar apoyo emocional a quienes vivencia esta situación.

Esto se confirma con lo que Luzardo (2023) manifiesta, en cuanto al crimen y la violencia, lo cual tiene un impacto significativo en los niveles de pobreza en el país y la falta de formación escolar quienes por falta de acceso a un empleo optan por cometer actos de violencia, por tal motivo, los hurtos y robos son comunes y el desempleo es muy alto, especialmente en los últimos años.

### **2.2.3. Desempleo**

El desempleo tiene un gran impacto en la sociedad, puesto que a través de los años sus afectaciones han ido deteriorando la satisfacción de las necesidades de sus habitantes, además de privarlos a acceder al derecho de tener un empleo digno.

La autora Vélez (2019) menciona que el desempleo es considerado como una de las problemáticas con los más altos índices para cualquiera de las naciones, especialmente para los países que se encuentran en vías de desarrollo y no solo por sus implicaciones económicas, de hecho, el desempleo es el desajuste económico con mayores consecuencias sociales y personales.

Por lo tanto, es una problemática que actúa de manera multidimensional en las diferentes esferas sociales, por ello afecta de manera directa a toda una sociedad, grupos de personas que se encuentran inactivas en el campo laboral o desempleadas, por ende, deben enfrentarse a situaciones complejas por no tener ingresos propios, además de privarse de servicios básicos y esenciales para su subsistencia.

Castel (1997) citado por los autores Castillo & García (2001) plantea que la precarización del desempleo se ha inscrito en la dinámica actual de la modernización. Son las consecuencias necesarias de los nuevos modos de estructuración del empleo, la sombra de las reestructuraciones industriales y la lucha por la competitividad, que efectivamente convierten en sombra a gran parte del mundo (p. 42).

El desempleo para los gobierno siempre ha sido uno de los mayores factores en la economía para una nación, debido que a menor desempleo, mayor productiva y consumo tendrá los ciudadanos, según (Sumba y otros, 2020) “Siempre ha sido uno de los factores con grandes desafíos de comúnmente todas las sociedades, en diferentes épocas ya sea este por años, décadas, entre otras, parte de la humanidad se ha enfrentado a estar empleados solo por ciertas temporadas, ya que otras se encuentran totalmente desempleados, esto se da básicamente por los países ya que unos no cuentan con un alto desarrollo para enfrentar aquella situación, para los trabajadores jóvenes

casi se ha duplicado desde que inicio la crisis económica, donde se da con más frecuencia, las personas adultas apenas poseen más desempleo en la actualidad”

#### **2.2.4. Pobreza**

La pobreza es la ausencia de los recursos necesarios para cubrir las necesidades de una población o un grupo de personas. Además, estos individuos no cuentan con la capacidad o la posibilidad de producir lo que requieren para subsistir dignamente, es una situación que afecta a millones de seres humanos y tiene un mayor impacto en aquellos grupos vulnerables (Acción contra el Hambre, 2021).

La pobreza es exclusión derivada de la falta de los recursos requeridos para acceder a las condiciones materiales de existencia de una sociedad según su configuración histórica. Lo que se considera necesario es, a la vez, el núcleo de privación de cuya satisfacción depende la subsistencia y el conjunto de necesidades que aluden a la dignidad e igualdad del ser humano dotado de capacidades para integrarse a la sociedad (Stezano, 2021, p. 13)

Desde estos conceptos se puede interpretar la pobreza como un problema social que coloca en desventaja a grupos vulnerables al con contar con recursos suficientes para satisfacer necesidades básicas.

Algunos de los factores en los que puede incidir el fenómeno de la pobreza es educación, salud, capital y otros. Siendo uno de ellos derechos universales que son vulnerados ante la presencia de dicha problemática.

### **2.2.5. Corrupción**

La corrupción es un fenómeno social, político y económico complejo que afecta a muchos países del mundo. Esta problemática frena el desarrollo económico, perpetuando la pobreza de los individuos, lo cual puede ser perjudicial al contar con recursos económicos necesarios para subsistencia. La corrupción conlleva a enfrentar obstáculos que tienen inmersas situaciones de sobornos desde un macrosistema incidiendo en el micro-sistema (las familias) (UNODC, 2025)

Desde la perspectiva del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social “los actos de corrupción se caracterizan por la violación en el deber de actuar de forma correcta de la servidora y el servidor público y el aprovechamiento indebido de los recursos públicos que son propiedad de todos los ecuatorianos” (p. 3)

### **2.2.6. Delincuencia**

Es la acción de delinquir, también representa un fenómeno social sumamente complejo que tiene repercusiones en los individuos de un entorno. Estos actos pueden ser sancionados por la autoridad competente de acuerdo con el daño moral o material causado.

Las consecuencias de la delincuencia implican afectaciones en el desarrollo social y daños en la convivencia. Además, de daños psicosociales en quienes vivencian este tipo de situaciones, lo cual puede ser perjudicial y tener consecuencia a largo plazo en las personas.

Por otro lado, es importante mencionar los tipos de delincuencia que propone La Universidad Europea (2024). A continuación, se describen las siguientes:

- **Delincuencia individual.** Esta actividad delictiva la realiza una sola persona, sin contar con el apoyo, ayuda o respaldo de ningún tipo de organización. Es un tipo de delincuencia con un impacto relativamente limitado a nivel social pero muy difícil de controlar, puesto que las motivaciones y circunstancias personales de quienes cometen estos actos varían enormemente;
- **Delincuencia organizada.** Las organizaciones criminales son las que perpetran este tipo de delincuencia. El grupo organizado que la ejecuta cuenta con una jerarquía precisa en la que los miembros desempeñan diferentes actividades y roles;
- **Delincuencia común.** Las personas que cometen estos delitos lo hacen de manera independiente o en pequeños grupos, pero no llegan a ser delincuentes organizados (Universidad Europea, 2024)

## **Trabajadores del área de reparto**

### **2.2.7. Impacto en la Salud Mental**

Para Floreal (2019) la salud mental se refiere al rendimiento y potencial óptimo del hombre en relación consigo mismo y se da cuando este se expresa correcta y creadoramente, luego de la lucha constante por resolver los conflictos permanentes que esta interacción interna-externa ofrece.

El impacto de la delincuencia en la salud mental de los trabajadores cuando son víctimas de delincuencia tiene efectos como miedo, estrés, frustración no sólo a nivel personal, sino en los miembros de la familia, debido a que los colaboradores se encuentran inmersos en otros sistemas como lo es el sistema familiar.

Hoy en día “el individuo que se ve afectado por problemas de salud mental tales como ansiedad, depresión, etc., ve disminuido su bienestar y funcionalidad, lo que se refleja en su calidad de vida en general” (Ornelas, 2021, p. 2).

#### **2.2.8. Perfil Laboral de los Repartidores**

El trabajador repartidor es el individuo encargado de distribuir, entregar y recoger mercancías, paquetes o cualquier producto de un lugar a otro cumpliendo plazos y objetivos que le indican la empresa. Su labor consiste en planificar una ruta óptima teniendo en cuenta posibles incidencias que pueden suscitarse durante el trayecto, como situaciones de delincuencia que puede incidir en su proceso o rol de trabajo. Cuando sucede este tipo de situaciones, se debe reportar a superiores de la organización. (Synergie, s.f.).

Por eso el trabajo como repartidor requiere de responsabilidad, puntualidad y proactividad. Es clave poseer el carné de conducir adecuado y nociones básicas de mecánica. La orientación espacial, el trato cordial y la capacidad para resolver imprevistos son habilidades muy apreciadas en este perfil.

#### **2.2.9. Condiciones de Trabajo de los Repartidores**

Las personas aspiran a tener no solo un empleo, sino un buen empleo. El salario, las horas de trabajo, la organización y las condiciones del trabajo, las maneras de equilibrar la vida laboral con las exigencias de la familia y la vida fuera del trabajo, la no discriminación y la protección contra el acoso y la violencia en el trabajo son elementos básicos de la relación laboral y la protección de los trabajadores, y dichos factores también pueden afectar el desempeño económico (Organización Internacional del Trabajo, 2022)

- Cansancio por las largas jornadas laborales, en muchos casos sin la posibilidad de realizar descansos.
- Situación de las carreteras, lo cual afecta directamente a su seguridad
- Situaciones de delincuencia a los que se encuentran expuestos
- No contar con seguridad social
- Sueldo no acorde a su actividad laboral

## **Estrategias de Mitigación y Respuesta Empresarial**

### **2.2.10. Salud Ocupacional**

La salud ocupacional se encarga de los efectos que conllevan los diferentes riesgos en el trabajo. Si el trabajador cuenta con lo necesario para llevar a cabo su trabajo es probable que no perciba riesgos laborales que atenten contra su integridad personal

Esto se centra en comprender las condiciones y riesgos los cuales afectan de manera significativa en la salud del trabajador repartidor. En el ámbito ocupacional se enfoca en que los trabajadores puedan laborar de manera segura que incluye identificar para mitigar los riesgos laborales. Sin embargo, cuando no se encuentran con los recursos materiales necesarios para ejecutar las actividades laborales es probable “padecer múltiples problemas de salud, algunos de los cuales tienen clara relación o son el resultado de accidentes de trabajo” (Badía, 1985, p. 2).

Según la OMS la salud ocupacional expresa:

Es promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo

adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo (Badía, 1985, p. 5)

La OPS señala que “la salud ocupacional es una estrategia que asegura la salud de los trabajadores, así como la fortaleza de las economías nacionales a través de una mejor productividad, motivación y calidad de productos” (Organización Panamericana de la Salud, 2019, p. 1) con esto se ve la necesidad de promover un ambiente laboral adecuado garantizando el bienestar laboral del colaborador.

### **2.211. Medidas de seguridad implementadas por la empresa**

La crisis de seguridad que atraviesa Ecuador ha exigido a las empresas a implementar medidas de seguridad para sus colaboradores con la finalidad de proteger su integridad y velar por sus derechos mientras realizan sus labores, más aún cuando son actividades que deben realizarse fuera del contexto laboral.

Las empresas del país han implementado las siguientes estrategias para salvaguardar a sus colaboradores durante las extensas jornadas laborales:

- Capacitación y comunicación continua sobre seguridad personal y prevención con entidades de control.
- Establecimiento de protocolos y manuales de seguridad.
- Delimitación de zonas inseguras y evitar transitar en estas áreas.
- Flexibilidad laboral y teletrabajo para reducir traslado.
- Creación de departamento de seguridad física y contratación de personal de seguridad.
- Ampliación de rutas de transporte y convenio con compañías de taxi.
- Suspender el uso de uniformes en zonas de alto riesgo.

- Aumentar la seguridad con blindaje de vidrios y GPS en vehículos.  
Instalación de botones de pánico.  
Incremento de pólizas de salud y vida. (González, 2024).

## **Contexto Sociopolítico y Económico**

### **2.2.12. Políticas Empresariales**

Las políticas organizacionales permiten a la empresa contar una visión que regule el comportamiento de los colaboradores quienes conforman la empresa. Además, son necesarias para conocer hacia donde están direccionado los objetivos de la organización.

En este sentido, Medina (2012) citado por Gracia et al. (2019), la define como: La orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales para observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. (p. 159)

Asimismo, las políticas organizacionales, poseen algunos beneficios para el recurso humano de la organización. A continuación, se nombran algunos de ellos:

- Aseguran un trato equitativo para todos los empleados.
- Generan seguridad de comunicación interna en todos los niveles.
- Facilita una comunicación clara entre todos los colaboradores

### **2.2.13. Rol del Gobierno en la inseguridad**

El rol del gobierno frente a la inseguridad en el país se ha centra en la construcción de estrategias de seguridad ciudadana: como la creación de la Policía

Comunitaria, la puesta en marcha de programas de previsión del delito y la violencia, y la creación de unidades especializadas para la erradicación de la delincuencia.

Dirigir presupuesto para acciones sostenibles que disminuyan los índices de violencia en el contexto ecuatoriano.

“Implementación de programas de prevención del delito y la violencia: Se han implementado diferentes programas de prevención del delito y la violencia en Ecuador, con el objetivo de reducir los índices de criminalidad en el país” (Romero et al., 2023, p. 7245)

“Sin embargo, se han identificado desafíos en la aplicación de políticas y estrategias, como la necesidad de fortalecer la formación y capacitación de los policías, es decir, mejorar la eficacia de instituciones como la Policía Nacional” (Romero et al., 2023, p. 7235)

### **2.3. Marco Normativo**

En este tercer apartado se muestra el análisis legal de los marcos normativos expedidos sobre el tema de estudio, para lo cual se ha seguido una jerarquía de leyes de acuerdo con la pirámide de Kelsen, como se detalla a continuación:

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

En la carta magna del país, se estipula como uno de los derechos del Buen Vivir, el trabajo y la seguridad social, como se indica en el artículo 33:

“...el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa,

remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 19)...”

De igual manera, se estipula asegurar el derecho a la seguridad social, y ubica al Estado como responsable de su pleno goce, siguiendo los principios de equidad, solidaridad, transparencia, participación, universalidad, y demás. El trabajo también se lo considera como un derecho de libertad, determinando la elección de la persona en realizar una labor, y se pretende un régimen de desarrollo en el país, para lo cual se debe generar trabajos dignos y estables para todos y todas (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

También, el artículo 3, el cual garantiza y reconoce los derechos de la integridad personal, incluida la protección frente a amenazas, violencia y discriminación, esto se sustenta en los siguientes numerales

- a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.
- b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 32)

Esta normativa protege los derechos de los trabajadores tanto en el ámbito público como privado, por tal motivo, es obligación y deber también, de las empresas la implementación de medidas que protejan al trabajador.

### **Código del Trabajo**

El presente código se aplica a nivel nacional y en todas las modalidades de trabajo, el cual parte desde la idea de que este trabajo es un deber social, un derecho

humano, y que se encuentra protegido por la Constitución, leyes internacionales y nacionales. Todo trabajador en el país se regula con esta legislación, considerando que tienen libertad de trabajo y contratación, así como una lista de derechos irrenunciables, que deben gozar de protección, y las leyes serán de aplicación favorable para el trabajador siempre (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

En esta relación laboral, se necesita de un empleador, un trabajador, los cuales se vinculan por medio de un contrato, estipulando remuneraciones, estabilidad laboral, teniendo la capacidad para contratar de parte de la empresa, y determinando a partir de esta relación, las obligaciones y derechos tanto del empleador como del trabajador. Como tal el empleado debe recibir los suelos y salarios que le correspondan, contar con un lugar seguro para su trabajo, gozar de indemnizaciones, en los casos necesarios contar con comedores, escuelas y almacenes de artículos de primera necesidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

### **Ley de Seguridad Social**

Además del derecho al trabajo, es esencial que los individuos cuenten con todas las condiciones adecuadas y seguridad en el trabajo, convirtiéndose en sujetos de protección del Seguro General Obligatorio como afiliados. Esto permite que el trabajador tenga acceso a seguros sobre riesgos del trabajo, enfermedades, maternidad, vejez, cesantías, y desempleo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

El organismo encargado en el país de esta seguridad social es el IESS, que es una entidad pública descentralizada, con autonomía y personería jurídica, junto con un patrimonio propio. Esta institución tiene el fin de proteger a las personas que tienen una relación de dependencia o no, contra cualquier riesgo y contingencia que no le permita gozar de su trabajo a cabalidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

## **Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Esta ley será aplicable en todo sector laboral, con el fin de disminuir los riesgos de trabajo y mejorar el clima laboral, para esto se estipula la creación de un Comité de Seguridad e Higiene, colaborando con el Ministerio de Trabajo, así como otras organizaciones del país y sus planes. Para esto es importante mantener datos actualizados del país y los riesgos más probables, se debe también promover especialistas en seguridad industrial, en higiene, en la salud de los trabajadores, sugiriendo las normas adecuadas para cada ámbito (Congreso Nacional Ecuador, 2003).

### **Normativas Internacionales**

#### **Declaración Universal de los Derechos Humanos**

Desde este cuerpo legal internacional se estipula que el ser humano tiene derecho a un trabajo, el cual lo podrá elegir por su propia cuenta, asegurando que tenga todas las condiciones satisfactorias y equitativas, recibiendo un salario justo y digno, que le asegure una existencia adecuada a la persona y su sistema familiar, así como el derecho de poder sindicarse con otros compañeros. Además, se estipula que el ser humano tiene derecho a un tiempo libre, a descanso, es decir, tiene derecho a las vacaciones anuales y deben ser pagadas (Asamblea General de las Naciones Unidas, Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948).

En cuanto a su artículo 2 el cual establece: “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona” (Asamblea General de las Naciones Unidas, Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948).

Asimismo, en su artículo 23 establece lo siguiente “Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo” (Asamblea General de las Naciones Unidas, Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948).

Esta normativa internacional tributa al cumplimiento del derecho al trabajo desde un contexto internacional con la finalidad de obtener recursos económicos para satisfacer necesidades básicas.

Asimismo, estos artículos establecen el derecho a la vida de la persona, protegiendo de cualquier acto que ponga en riesgo su integridad personal, por tal motivo, cada Estado debe implementar acciones y medidas que sancionen a aquellos que atenten contra otra persona.

### **Convenios de la Organización Internacional del Trabajo**

Las normas internacionales del trabajo son instrumentos jurídicos preparados por los mandantes de la OIT (gobiernos, empleadores y trabajadores) que establecen principios y derechos básicos en el trabajo. Estas normas se dividen en:

- ***Convenios o protocolos***

- El convenio 187: Marco Promocional para la seguridad y salud en el trabajo***

Este convenio en su artículo 3 establece lo siguiente: los empleadores tienen el deber y responsabilidad de “evaluar los riesgos o peligros del trabajo; combatir en su origen los riesgos o peligros del trabajo; y desarrollar una cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud que incluya información, consultas y formación” (Organización Internacional del Trabajo, 1996, p. Art.3)

### ***El convenio 155: Seguridad y Salud de los Trabajadores en el trabajo***

En su artículo 16 establece lo siguiente: Deberá exigirse a los empleadores que, en la medida en que sea razonable y factible, garanticen que los lugares de trabajo sean seguros, otorgando los instrumentos necesarios para la realización de sus actividades laborales (Organización Internacional del Trabajo , 1996, p. Art.16)

### **Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales**

Desde las Naciones Unidas, este pacto tiene como preámbulo la libre determinación de las personas en su desarrollo social, económico y cultural, para lo cual se estipula uno de los derechos esenciales, es el trabajo, el derecho de ganarse la vida, pero dentro de las medidas adecuadas, de acuerdo con la formación técnico profesional de cada uno (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1976, p. art.7)

También en su artículo 12 establece que “Los Estados partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1976, p. art.12)

## **1.4. Marco Estratégico**

### **Objetivos de Desarrollo Sostenible**

El tema propuesto se relaciona con el objetivo 8 *Trabajo Decente y Crecimiento Económico*, este tiene como finalidad promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos, en el mismo emerge la necesidad de un aporte económico inclusivo y sostenido promoviendo el progreso, ante empleos decentes para todos y mejorar los estándares de vida (Naciones Unidas, 2023)

En cuanto a las metas del objetivo 8, menciona: “Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros” (Naciones Unidas, 2023)

### **Plan de Desarrollo para Un Nuevo Ecuador**

Enfocándose en el tema de la empresa, en su eje económico de dicho plan indica **“Incentivar la generación de empleo digno”**, este eje económico, el cual se enfoca en la competitividad y productividad de las empresas, que es el relacionado con la empresa de este estudio. Se busca como políticas, el mejorar la infraestructura de este campo, impulsando la soberanía y seguridad de los colaboradores dentro del contexto laboral, además de promover programas enfocados en la salud de cada colaborador (Secretaría Nacional de Planificación, 2024)

## CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

### 3.1. Enfoque de Investigación

Para la presente investigación se utiliza el enfoque mixto, este permite al investigador obtener datos cuantitativos y cualitativos para analizar de manera más concreta y profunda el fenómeno de estudio.

El enfoque es **mixto (cualitativo-cuantitativo)**:

- **Cualitativo:** Para explorar y analizar las experiencias de los trabajadores en profundidad, así como sus percepciones sobre la calidad de vida laboral y las medidas de protección.
- **Cuantitativo:** Para medir el nivel de calidad de vida laboral y analizar datos relacionados con las situaciones de inseguridad y las medidas implementadas.

### 3.2. Tipos y Nivel de Investigación

El tipo de investigación que configura el presente estudio es aplicado, la misma que se ha convertida en una nueva manera de generar conocimientos en investigadores y en las sociedades con la finalidad de conocer sobre temas vanguardia de una forma más sistemática e integral

Además, es aplicada, ya que busca analizar un problema concreto (inseguridad ciudadana y su impacto en los trabajadores del área de reparto) y generar información útil para implementar o mejorar medidas prácticas dentro de la empresa.

El nivel de investigación es exploratorio-descriptivo, para comprender las experiencias de inseguridad ciudadana vividas por los trabajadores y las medidas adoptadas por la empresa.

En el presente estudio, se aplicará el nivel descriptivo-exploratorio, la misma que es definida como aquella que recoge características relevantes y lo más minucioso posible, analiza y observa los procesos que configuran los distintos fenómenos que se quieren estudiar. Egg (2010) citado por Barrera y Pujupata (2020) por ello, la información que se obtiene se debe manejar de la forma más cuidadosa posible para, luego proceder a analizarla y comprender todos los aspectos que la configuran para obtener hallazgos relevantes y puedan ser utilizados en el presente estudio, además de contribuir a extraer nuevas ideas para genera un conocimiento teórico práctico en base a la información obtenida.

### **3.3. Método de la Investigación**

El presente estudio se basa en el método Hermenéutico, el mismo, que para el autor Ricoeur (1984) citado por Huayamave y Peñafiel (2021) este método no se dirige únicamente a la interpretación de los textos, sino, que pone énfasis fundamental en la comprensión y entendimiento de los discursos y subjetividades que poseen los sujetos a partir de sus construcciones sociales y significados que las personas le otorgan a las cosas.

La hermenéutica es una disciplina interpretativa, por ello, se encarga de descubrir y develar aquellos significados de los mensajes sean orales o escritos y las construcciones que se realizan en torno a las cosas, por ello, para este método es importante las subjetividades y pensamientos que poseen las personas con respecto a

una problemática, por esta razón capta de manera precisa lo que los otros dicen y expresan (Celi y Solano, 2018)

### **3.4. Universo, Muestra y Muestreo**

#### **3.4.1. Universo**

La población o universo es el conjunto de elementos que poseen relación, debido a que cumplen con variables que tienen características en común (Bernal, 2010). Además, este componente metodológico es meramente relevante para conocer la totalidad de todas aquellas unidades que guardan características similares y, adicional, se podrán obtener datos para analizarlos y estructurar inferencias de estudio que serán útiles para futuras investigaciones sobre la presente problemática.

La población de la presente investigación está estructurada por empleados del área de reparto de una empresa del sector privado de la ciudad de Guayaquil.

#### **3.4.2. Muestra**

Otro componente metodológico que configura la presente investigación es la muestra, que para los autores (Hernández Sampieri et al., 2010) es aquella parte representativa de la población con la que se llevará a cabo el estudio, la misma que proporcionará información suficiente a lo largo del estudio, además, permitirá observar las categorías principales del mismo (Hernández Sampieri et al., 2010).

Adicional, Bernal (2010) menciona que la muestra, es aquella porción específica de la población que se va a realizar en realidad la investigación.

La muestra estará compuesta por trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo.

- **Tamaño de la muestra:** Se determinará en función del total de trabajadores del área de reparto, considerando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{200 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}{(0.05^2 \cdot (200 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5))}$$

Para un universo de 200 personas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, el tamaño de la muestra representativa sería de aproximadamente 132 personas.

- **Criterios de inclusión:**
  - Trabajadores con al menos 6 meses de antigüedad en la empresa.
  - Hombres y mujeres
  - Distintas etnias
  - Que hayan realizado actividades de reparto durante el año 2023-2024.
- **Criterios de exclusión:**
  - Trabajadores en licencias prolongadas o desvinculados durante el periodo de estudio.

### 3.4.3. Tipo de Muestreo

El muestreo es el procedimiento utilizado para seleccionar la muestra de la investigación (Bernal, 2010), además, este proceso permitirá conseguir una representación concisa y pertinente del universo antes ya mencionado para el presente

estudio, en la que se encuentre de la mejor forma las características esenciales de la población que son necesarias para el mismo (Hernández Sampieri et al., 2010).

Se utilizará un muestreo intencional o por conveniencia, seleccionando a los trabajadores que cumplan con los criterios de inclusión y que estén disponibles para participar en la investigación.

### **3.5. Formas de Recolección de la Información**

Para recolectar la información pertinente y necesaria para el presente estudio, es necesario hacerlo a partir de los objetivos propuestos, por ello, es esencial declarar y establecer las técnicas o adaptar los instrumentos, acorde a lo que se desea conocer en la investigación, además estos, deben permitirnos acercarnos a la realidad y problemática planteada. Por lo tanto, seleccionar las técnicas e instrumentos para la recolección de información que contribuirá a plantear los medios y las formas a través de las cuales los investigadores podrán obtener la información necesaria para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio (Hurtado, 2000) citado por (Huayamave y Peñafiel, 2021)

Se emplearán técnicas mixtas para obtener datos cualitativos y cuantitativos:

#### **Cuantitativas:**

Encuestas estructuradas aplicadas a los trabajadores del área de reparto, con escalas como el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (CVL) adaptado al contexto.

#### **Cualitativas:**

Grupos focales para conocer las experiencias de inseguridad y percepciones sobre las medidas de protección e identificar patrones comunes y contrastar opiniones documentales:

Revisión de reportes internos de la empresa sobre incidentes de inseguridad y medidas de protección implementadas.

### **3.6. Formas de Análisis de Información**

#### **Cuantitativo:**

Análisis estadístico descriptivo para identificar frecuencias, porcentajes y promedios de las variables estudiadas (calidad de vida laboral, percepción de inseguridad, etc.).

#### **Cualitativo:**

Análisis de contenido para identificar categorías y patrones en grupos focales.

Codificación temática para organizar y sintetizar la información obtenida.

#### **Triangulación de datos:**

Para concluir se utilizó la triangulación de datos la misma que permite la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información sobre una recogida de datos permite contrastar la información recabada. (Aguilar y Barroso, 2015)

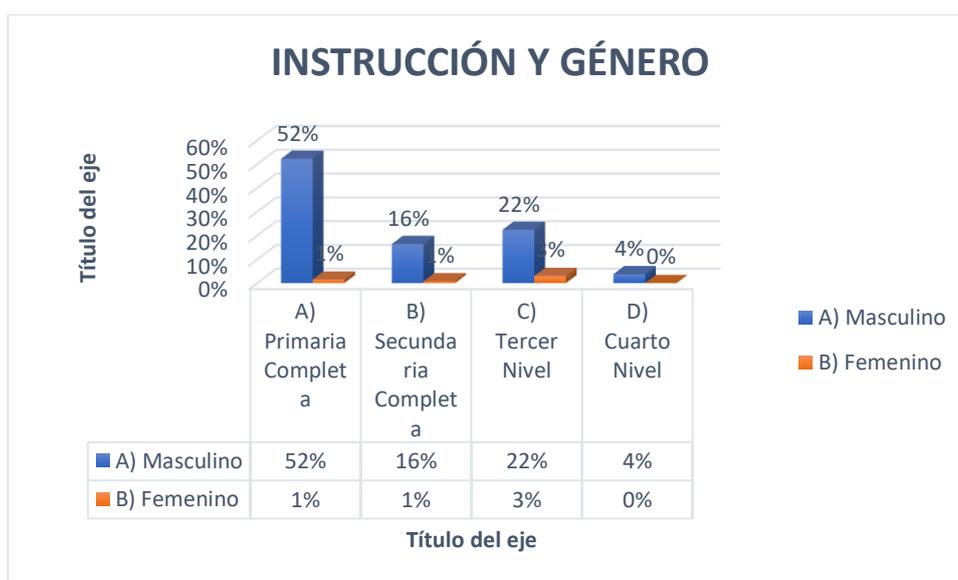
## CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se analiza la información obtenida a partir de los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas a los colaboradores de una empresa repartidora de consumo masivo.

### 4.1. Caracterización de la Muestra

Figura 1

*Instrucción y Género de los colaboradores*



*Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de una empresa repartidora de consumo masivo*

*Autor: Bermúdez, Andrea, 2025*

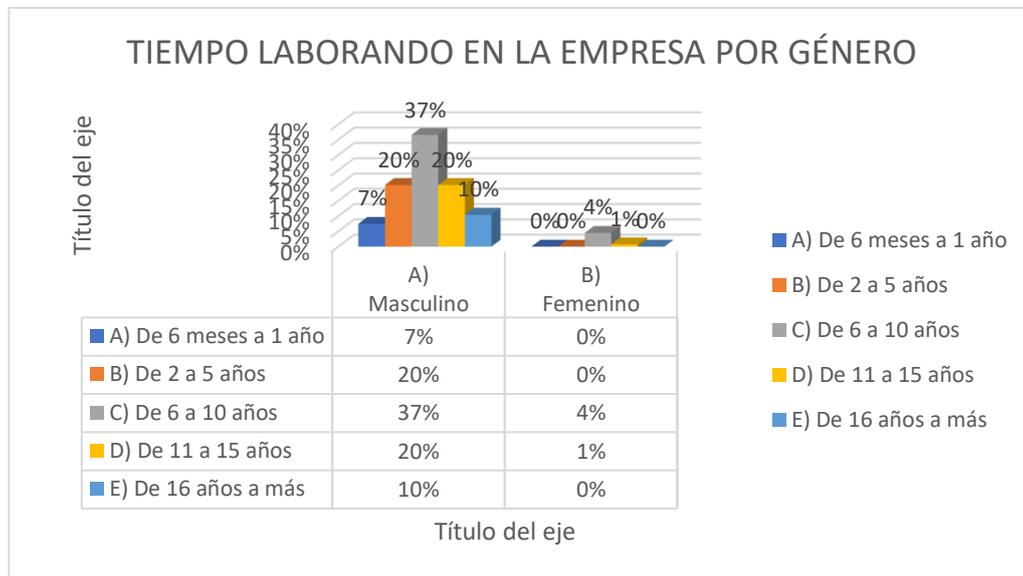
El presente gráfico muestra la instrucción por género de los colaboradores, en donde el 52% de los colaboradores de género masculino indicaron tener una instrucción de primaria completa, seguido de un 22% de los colaboradores de este mismo género que indicaron tener formación de cuarto nivel y un 16% indicaron haber culminado el bachillerato.

El análisis de estos datos nos puede indicar patrones educativos en los colaboradores de la empresa, teniendo en su mayoría formación primaria y una minoría

trabajadores con un tercer nivel. Estos modelos pueden proporcionar información relevante sobre las capacidades y habilidades del equipo de trabajo.

**Figura 2**

***Tiempo laborando en la empresa por género***



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores de una empresa repartidora de consumo masivo  
**Autor:** Bermúdez, Andrea, 2025

La presente tabla muestra los datos estadísticos en relación con la antigüedad del colaborador por género, en donde un 37% de colaboradores hombres tienen entre 6 a 10 años laborando en la organización. Seguido de una igualdad del 20% que tienen entre 2 a 5 años y de 11 a 15 años.

Dado este resultado se puede indicar que existe una gran mayoría que posee antigüedad en la empresa, lo cual puede contribuir a enseñar los diferentes procesos al personal nuevo que se integran a desempeñar diferentes actividades en la empresa.

También, se puede interpretar que los colaboradores que se encuentran laborando menos tiempo en la empresa de cierta manera se sienten parte del entorno

laboral a diferencia de los colaboradores que tienen un mayor tiempo en dicho contexto. Pues esto se debe a su exposición a monotonía de los mismos procesos que tiene la organización

#### **4.2. Objetivo Específico 1: Identificar las situaciones de inseguridad ciudadana vividas por los trabajadores del área de reparto durante el año 2024.**

##### **Experiencias de inseguridad ciudadana en trabajadores de reparto**

Los repartidores se enfrentan cada día a peligros debido a la inseguridad que existe en el país, siendo este uno de los mayores problemas a los que tienen que enfrentarse. Este trabajo les exige ir a muchas partes constantemente y por distintas zonas, muchas veces llevando dinero en efectivo o productos de alta gama, lo que les convierte en blancos fáciles ante los ojos de los delincuentes. Según el Modelo Ecológico de Bronfenbrenner (1979), el entorno laboral en el que los trabajadores se desenvuelven y tiene un efecto directo en cómo se sienten y en cómo podrá realizar su trabajo. Si los empleados están constantemente expuestos a condiciones de inseguridad, su bienestar emocional, concentración y motivación se verán afectados.

Dentro de los testimonios recogidos en el focus group es evidente que estos trabajadores siempre se encuentran en situaciones de riesgo, las cuales afectan sus emociones y a su sensación de seguridad en el trabajo. Muchos de ellos compartieron sus preocupaciones y criterios sobre los peligros que viven a diario:

“He escuchado historias de otros compañeros que han sufrido robos o intentos de robo. Es algo que ocurre con frecuencia” (Alex, 2024).

“La zona donde hacemos las entregas a veces es peligrosa, sobre todo de noche” (Kevin, 2024).

“La inseguridad es un problema real. Siempre estamos alerta” (Ricardo, 2024).

Cada comentario demuestra que la inseguridad es una gran amenaza que constantemente cobra factura en sus rutinas diarias. Y dichas preocupaciones están respaldadas por las estadísticas oficiales que demuestra, un panorama alarmante. Según el Ministerio del Interior (2023), en la ciudad de Guayaquil se registraron más de 10.000 robos y 5.000 asaltos en lo que va del primer trimestre del año. Estos datos consolidan las declaraciones que los trabajadores que están continuamente expuestos a este tipo de peligros, lo que hace que su entorno laboral se torne estresante y altamente riesgoso.

Laborar con incertidumbres en el trabajo no solo genera pánico, sino que genera secuelas más profundas tanto en el desempeño, como en la salud mental y por supuesto en la satisfacción laboral de los trabajadores la cual se vuelve negativa. Las preocupaciones de manera constante que tienen los trabajadores por ser asaltados o atacados, hacen que les resulte más difícil concentrarse en sus tareas, porque también están con el miedo de perder sus pertenencias como lo es su vehículo de trabajo que les aporta en el día a día.

El miedo y el estrés pueden reducir su productividad, hacer que duden en tomar ciertas rutas de entrega e incluso reducir su confianza en los clientes y colegas. Con el tiempo, esto puede hacer que los trabajadores pierdan la motivación, se sientan agotados e incluso piensen en dejar su trabajo para buscar un empleo más seguros donde su integridad no se vea perjudicada.

Para generar un cambio real, las empresas y las autoridades deben tomar medidas más contundentes para proteger a los trabajadores de reparto una de las medidas debería ser dar vehículos de la empresa que tengan seguro. Estas medidas de seguridad no solo deben incluir sistemas de seguimiento o capacitación en prevención, sino también soluciones activas, como aumentar la presencia policial en áreas de alto riesgo, establecer zonas de entrega seguras y proporcionar sistemas de respuesta de emergencia para los trabajadores en peligro los cuales pueden estar en sus vehículos de entrega. Con estos poder garantizar que los trabajadores de reparto puedan hacer su trabajo sin miedo no solo consiste en protegerlos, sino también en mejorar su calidad de vida, su satisfacción y su desempeño laborales en general que depende de cada factor a considerar.

### **Impacto de los riesgos en el desempeño laboral**

La inseguridad pone en peligro a los trabajadores físicamente pero también de manera psicológica, porque también provoca una conmoción tanto en la motivación y la capacidad para ejercer de manera adecuada su trabajo. Si el trabajador tiene mucha incertidumbre en su trabajo por el tema de la inseguridad, se estresa, se desconcentra y su desempeño laboral baja. Según la teoría establecida por Maslow (1943), la seguridad es las necesidades humanas más valiosa. Sin ella, las personas tienen dificultades para mantenerse motivadas y comprometidas. Si un trabajador teme constantemente que le roben o le ataquen, puede perder el interés en su trabajo e incluso plantearse dejarlo.

Los testimonios recogidos en el focus group ponen de relieve estas preocupaciones:

“La inseguridad me ha hecho dudar de mi trabajo. A veces, pienso en buscar algo diferente” (Maicol, 2024).

“A veces me siento desmotivado. La inseguridad elimina las ganas de trabajar” (Andrés, 2024).

“Una composición de inseguridad y recelo. Resulta de esta manera difícil mantener una actitud positiva” (Kevin, 2024).

Dichas declaraciones muestran que la inseguridad termina con la motivación de los repartidores, porque se les complica mantenerse concentrados, o sentirse positivos y seguir de manera responsable con sus trabajos. Según datos de La Organización Internacional del Trabajo (2022) afianza que las condiciones de trabajo deben ser seguras, porque es un derecho fundamental porque que la inseguridad en el trabajo afecta directamente a el rendimiento y el desempeño laboral.

Los empleados que se intranquilizan constantemente por la protección que las empresas no le brindan lo cual genera en ellos dificultades para completar sus tareas adecuadamente. El temor, el estrés y las inseguridades pueden provocar atrasos en las entregas, provocar errores en el servicio y generar una pésima relación con los colegas y hasta con los clientes. Durante este tiempo al incrementar esta situación, esto puede provocar ausencias y, más repartidores que abandonan sus trabajos, generando así una inestabilidad en la empresa por los puestos ausentes. Si este problema persiste, la empresa sufrirá porque los repartidores son parte importante del servicio: su imagen podría deteriorarse y los costos aumentaran debido a la falta rotación de los trabajadores y por su déficit en la eficiencia.

Garantizar un entorno de trabajo seguro no se trata solo de proteger a los trabajadores, sino también de mantener la empresa fuerte y estable. Cuando los empleados se sienten seguros, pueden concentrarse en su trabajo, ser más productivos y mantener su compromiso con su trabajo. Establecer medidas de seguridad más altas es importante tanto para los trabajadores y para la empresa a largo plazo porque esto tendrá un impacto dentro del desarrollo productivo de la misma lo cual la beneficiará.

### **Impacto de la inseguridad en la salud emocional**

Las consecuencias de la inseguridad dentro del país impactan el ámbito laboral dentro de las empresas y también la salud mental de los de los repartidores, En consecuencia, el enfrentamiento con los peligros de manera diaria lo cual incrementa los niveles de estrés ansiedad y temor que al pasar del tiempo pueden derivar problemas graves tanto en la salud física como psicológica de las personas.

Los propios trabajadores han compartido cómo les afecta esta situación:

“Afecta mucho a nuestra salud emocional. Vivir con miedo puede provocar ansiedad constante” (Alex, 2024).

“La preocupación por nuestra seguridad puede afectar nuestra concentración y rendimiento laboral.” (Francisco, 2024).

“La inseguridad nos hace sentir vulnerables y puede llevar a problemas de confianza entre nosotros.” (Kevin, 2024).

Dichas vivencias dejan claro que la inseguridad no solo genera un peligro físico a los trabajadores, sino que también perjudica lo que les motiva y los mueve, su forma en la que piensan sienten e interactúan con los demás. Cuando alguien está

constantemente preocupado por su seguridad, se le hace mucho más difícil concentrarse en sus tareas, comunicarse con sus compañeros e incluso disfrutar de su vida diaria. Ornelas (2021) explica que la ansiedad y la depresión pueden afectar negativamente el bienestar y la capacidad de funcionamiento de una persona, lo que significa que la inseguridad crea luchas emocionales a largo plazo que dificultan tanto el trabajo como la vida.

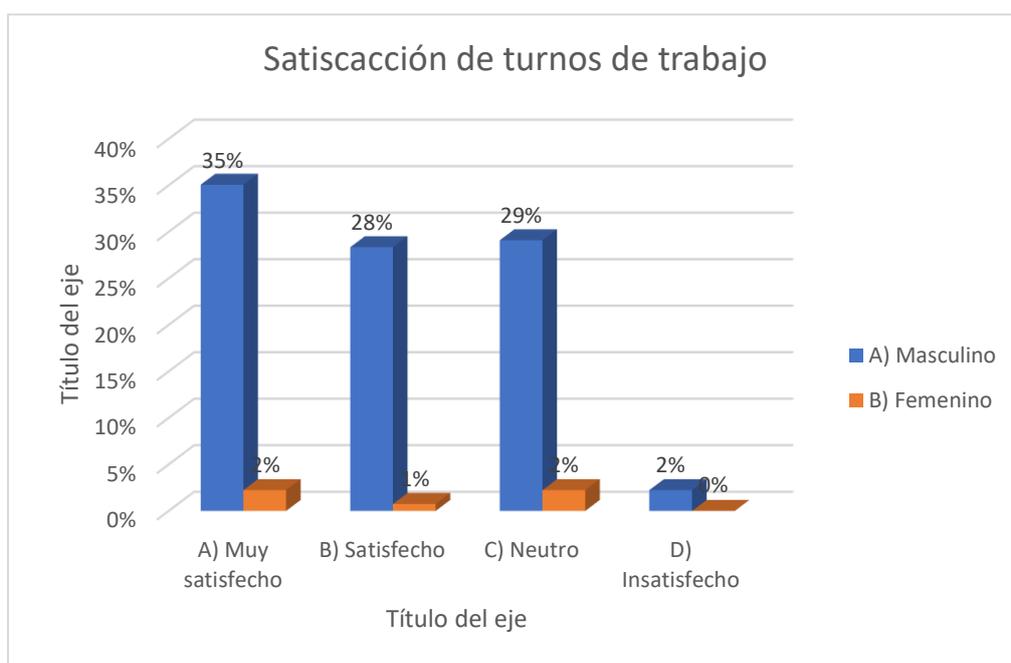
Por esta causa, es fundamental que las empresas tomen acciones de seguridad tanto física como psicológicas para sus empleados. Considerando que dichos riesgos ponen en peligro tanto la integridad física como la psicológica de los trabajadores por eso es importante proporcionar seguridad y programas que ayuden a controlar el estrés y la ansiedad que dicho trabajo les genera. Ciertas acciones como implementar seguridad en los vehículos y formar grupos de apoyo que instruyan al trabajador cómo afrontar el estrés, generando apoyo emocional dentro del ambiente laboral asegurando que estos tengan profesionales de la salud que puedan darles un buen asesoramiento con la finalidad de precautelar sus vidas.

En efecto, dichas acciones ayudarán a los repartidores a recobrar la seguridad y la confianza en la empresa, lo que les permitirá trabajar mejor, tener interacciones más saludables con los demás y mantenerse motivados en su desempeño laboral. Cuando los trabajadores se sienten seguros tanto física como emocionalmente, pueden rendir al máximo y tener una mejor calidad de vida en el trabajo y más allá.

### 4.3. Objetivo 2: Evaluar el nivel de calidad de vida laboral percibido por los trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo en el año 2024.

“La calidad de vida laboral se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran” (...) (Cruz, 2018, p. 3).

**Figura 3: Satisfacción de turnos de trabajo**



*Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de una empresa repartidora de consumo masivo  
Autor: Bermúdez, Andrea, 2025*

En cuanto al componente vinculado con los turnos de trabajo, se ha determinado que 35% de la población masculina se ha presentado entre muy satisfecha, mientras que el 28% de esta misma población se muestra algo satisfechos, frente a una triple igualdad de mujeres quienes indicaron en un “0% estar “muy satisfechas”, “satisfecho” y “neutro” en cuanto a los turnos de trabajo.

Al preguntar sobre los aspectos que se consideran al momento de la asignación de los turnos se obtuvo que:

“bueno aquí nos asignan los días de trabajo, los jefes inmediatos nos otorgan el horario de trabajo un fin de semana y con eso no manejamos toda la semana”

“cuando hemos necesitado algún permiso por calamidad familiar o por cita médica nos piden que avisemos con tiempo para que ellos puedan organizar el equipo de trabajo”

A lo cual le logró determinar que existe comprensión y ayuda por parte de jefe inmediato al momento de otorgar y brindarles apertura para situaciones específicas que están vinculadas con su familia o en otro de los casos por temas de salud, por tal motivo se logra comprender la existencia de satisfacción en los trabajadores.

Sin embargo, existe una minoría del 2% de trabajadores quienes se muestran insatisfechos en cuanto a los horarios de trabajo

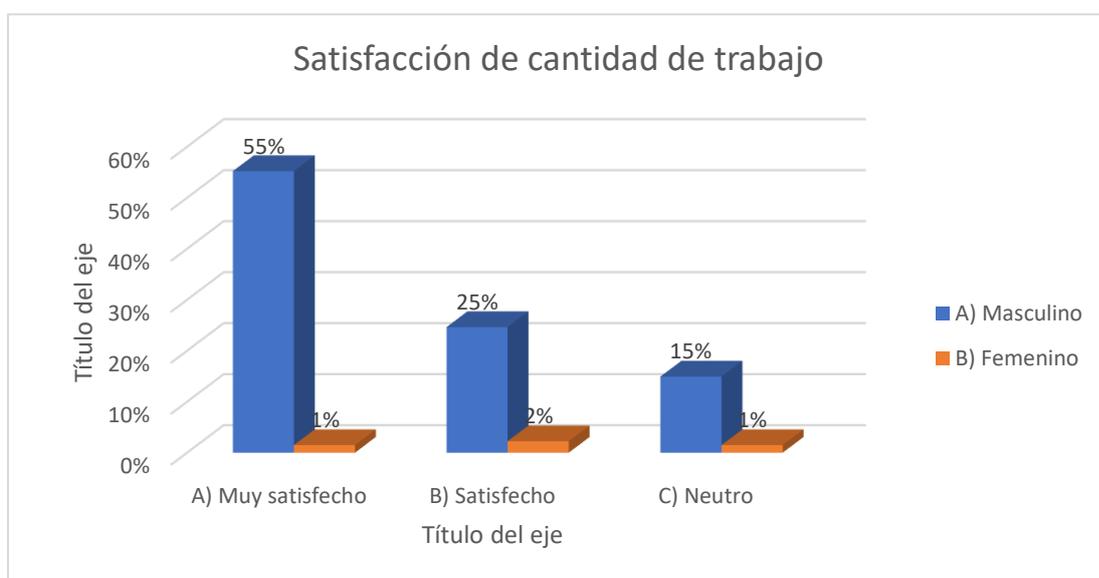
“a veces los turnos de trabajo implican la hora donde no suele estar gente en las calles y están solitas esas calles y es donde hay más robos”

“los turnos de trabajo también implican que salgamos tarde y hay alguno que viven lejos y en zonas peligrosas y hasta les han robado”

En cuanto a estos relatos, se puede interpretar que las largas jornadas de trabajo inciden en que los colaboradores retornen a sus casas con el riesgo de sufrir robos consecuencia de la inseguridad ciudadana.

El problema de la inseguridad ciudadana en Guayaquil se manifiesta en el incremento de la tasa de homicidios, robos y delitos, tanto a los ciudadanos comunes como a los trabajadores de reparto masivo. Estos trabajadores enfrentan constantes robos de sus pertenencias y del material de la empresa, lo que genera pérdidas económicas y retrasos en la realización de sus tareas. “Esta situación afecta la eficiencia y productividad de la empresa, así como la percepción de calidad de los servicios por parte de los usuarios comunes” (Cascante, 2020, p. 7).

**Figura 4: Satisfacción de carga de trabajo**



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores de una empresa repartidora de consumo masivo  
**Autor:** Bermúdez, Andrea, 2025

En cuanto a este gráfico se ha determinado que el 55% de los colaboradores de género masculino se sienten “muy satisfechos” con relación a la carga de trabajo, seguido de un 25% que escogieron el indicador “satisfecho”.

Vroom (1964) en sus expectativas, formula que los trabajadores percibirán y categorizarán sus niveles de esfuerzo, conforme a su propia percepción, por lo cual es el asalariado quien percibe si debe o no dar un menor o mejor esfuerzo en el desarrollo de su labor, conforme el tipo y nivel de retribución que está recibiendo.

En cuanto a la teoría de la Motivación Humana de Maslow se llega a un acuerdo, en el que el hombre va satisfaciendo sus necesidades y conforme a esto van cambiando su comportamiento, sin embargo, se considera que cada individuo que satisface una necesidad crea una nueva y vuelve a empezar un ciclo de satisfacción humana (Mera, 2013)

Por lo cual se puede suponer que la mayoría de los encuestados se encuentran plenamente satisfechos con la cantidad de trabajo que su cargo les exige, podría verse vinculado con el hecho de que para ellos el contar con un trabajo están satisfacción la necesidad de auto-realización que propone Maslow.

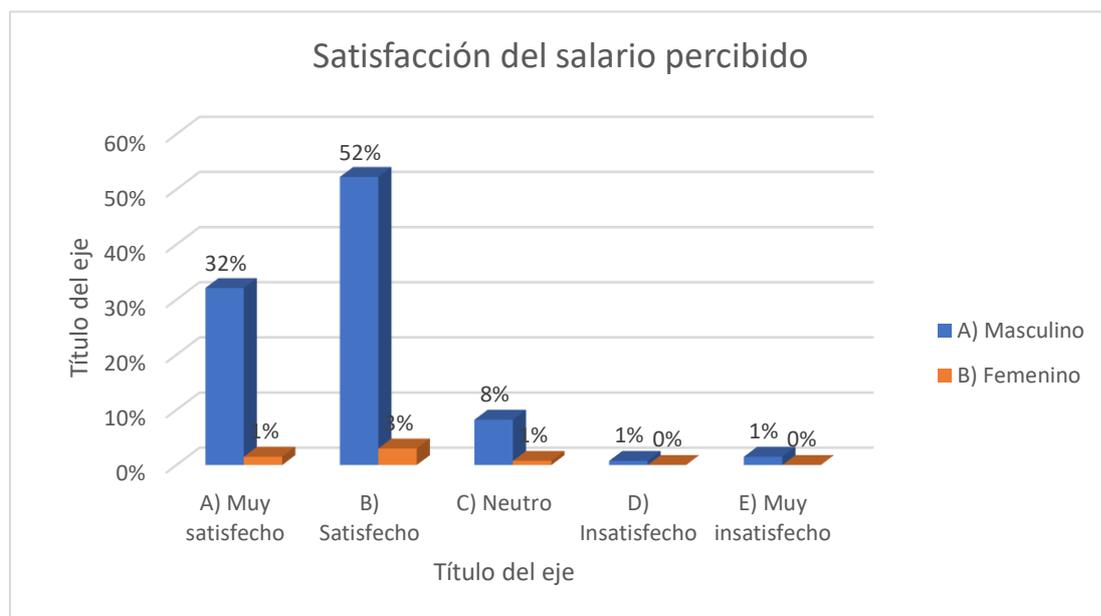
Sin embargo, una minoría del 15% manifestaron “neutro”. En cuanto a la carga de su trabajo, esto puede ser debido a la falta de incentivos para los trabajadores, como lo expresa el trabajador:

“No contamos bonos o incentivos y si es necesario para sentirnos bien”

Por tal motivo, se puede indicar que los colaboradores, no perciben una retribución apropiada y correctamente relacionada con la cantidad de tareas que se les esta asignando durante la jornada de trabajo.

Desde la perspectiva de Huerta (2018) trae a contexto la importancia de motivar al trabajador en la empresa en el contexto de inseguridad, puesto que, existe factores motivacionales que permitirán obtener niveles de satisfacción laboral mejores, niveles de producción elevados y buen desempeño, estos factores son: autonomía para el cumplimiento de las actividades, felicitaciones o recompensas por las metas cumplidas, brindar desarrollo profesional y personal. Por otro lado, señala aquellos factores extrínsecos, estos son la implementación de mejores condiciones de trabajo, charlas motivacionales frente a un contexto de inseguridad en el país.

**Figura 5: Satisfacción del salario percibido**



*Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de una empresa repartidora de consumo masivo  
Autor: Bermúdez, Andrea, 2025*

En la actualidad se considera que el salario es la base de la satisfacción que una persona puede considerar en su trabajo, puesto que con el mismo logrará obtener o comprarse demás elementos necesarios para satisfacer sus necesidades.

Desde la perspectiva de Maslow la retribución económica por el trabajo que realiza el individuo se convierte en una necesidad de autorrealización, siendo está la que se encuentra en el podio de la pirámide; por lo tanto, Maslow describe la autorrealización como el cumplimiento del potencial personal; de esta forma una persona que está inspirada para el arte debe hacer arte.

En el presente gráfico estadístico se puede apreciar datos en relación con la satisfacción del salario percibido, dando los siguientes resultados, un 52% de los encuestados indico estar “satisfechos” por el salario percibido, un 32% de los participantes indicó estar “muy satisfecho” y un 8% escogió la opción “neutro” y una minoría del 1% se encuentra “muy insatisfecho”

Se interpreta que el tema del salario siempre será un área difícil de satisfacer y mantener en equilibrio en todas las personas, puesto que como lo menciona de Locke y Gordillo citado por Caballero (2002) quienes establecen que la perspectiva de insatisfacción o satisfacción están vinculadas por percepciones tanto intrínsecas como extrínsecas, en relación a las características y posibilidades que poseen las actividades laborales, asimismo como el grado de retribución que otorga el trabajo con la finalidad de cubrir necesidades básicas de cada individuo.

Según los datos obtenidos en el grupo focal se logró interpretar que, pese a que la gran mayoría de los colaboradores contestaban que en manera general se encuentran felices y satisfechos en la empresa en relación a su laboral, desearían poder tener un mejor ingreso salarial; a lo cual incluso dos entrevistados supieron mencionar que ellos tienen dos trabajos, salen de la empresa para poder atender su emprendimiento en conjunto con su cónyuge, el cual comienza su funcionamiento y ventas desde las 8 de la noche.

### **Figura 6: Satisfacción sobre seguridad social**

Al momento de mencionar el componente de seguridad social, se comprende que está relacionado con la salud, la revisión médica, el cumplimiento que tenga una empresa con sus deberes legales con sus empleados, así como la seguridad social que la misma deba ofrecer por ley.

Además del derecho al trabajo, es esencial que los individuos cuenten con todas las condiciones adecuadas y seguridad en el trabajo, convirtiéndose en sujetos de protección del Seguro General Obligatorio como afiliados. Esto permite que el trabajador tenga acceso a seguros sobre riesgos del trabajo, enfermedades, maternidad, vejez, cesantías, y desempleo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

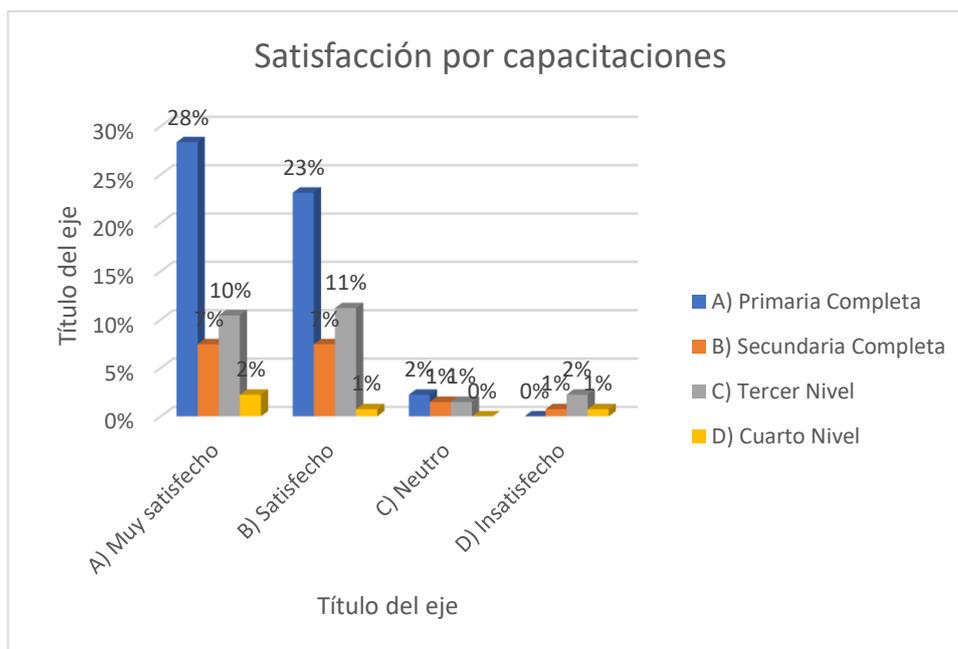


**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores de una empresa repartidora de consumo masivo  
**Autor:** Bermúdez, Andrea, 2025

Los resultados del presente gráfico establecen que, el 45% de los colaboradores manifestaron sentirse “satisfechos” con las prestaciones sociales, seguido de un 43% con “muy satisfecho”, un 5% la expresión “neutro” y una minoría del 1% indicó estar “muy insatisfecho”

Por lo cual se infiere que, al momento de hablar del tema de la atención médica ofertada por la institución pertinente, existe un sentir diferente por el grupo de encuestados: en su mayoría los hombres sienten satisfacción con relación al servicio de salud, sin embargo, en una minoría no han sido cubiertas las necesidades en relación a salud.

**Figura 7: Satisfacción de capacitaciones según la instrucción**



*Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de una empresa repartidora de consumo masivo  
Autor: Bermúdez, Andrea, 2025*

Se conoció que los colaboradores quienes tienen una educación primaria se encuentran “muy satisfechos”, seguido de un 23% con “satisfechos” y una minoría del 2% quienes tienen formación de tercer nivel se encuentran “insatisfechos”.

Locke (1976) detalló que los trabajadores relacionan la experiencia que han alcanzado laboralmente con el grado, nivel y tipo de alcances que han logrado en cuanto a su formación, por lo cual se origina una nueva perspectiva en cuanto a la motivación en los colaboradores, explicando que a mayores años de trabajo, mayores metas alcanzadas, por ende mayor satisfacción originada por el aspecto laboral.

En cuanto al grupo focal aplicado se conoció lo siguiente:

“hay capacitaciones sobre cómo actuar en situaciones de riesgo”

“hemos recibido capacitaciones. Las simulaciones de situaciones de riesgo son muy útiles”

“Las capacitaciones son buenas, pero a veces siento que falta información sobre cómo actuar en situaciones específicas.”

Dichos discursos se entienden que la empresa realiza capacitaciones sobre riesgos y simulaciones de estos en cuanto a inseguridad, y que los trabajadores en gran manera se sienten satisfechos con las mismas, no obstante, para el 2% de los trabajadores que se ubicaron en el grado de insatisfacción o bien las capacitaciones no son suficientes o no abordan los temas en los que ellos desearían ser capacitados, y por ese motivo la insatisfacción.

**4.4. Objetivo 3: Analizar las medidas de protección implementadas por la empresa para garantizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores del área de reparto durante el año 2024.**

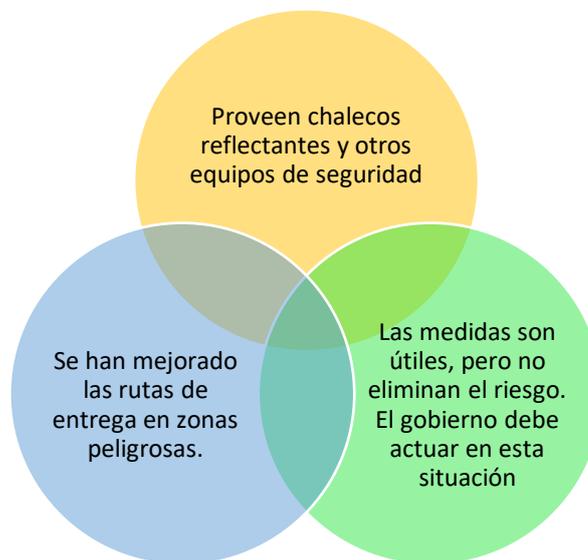
#### **Estrategias de afrontamiento y medidas de seguridad**

Aunque las empresas han intentado hacer más seguro el trabajo, muchos trabajadores todavía se sienten asustados y desprotegidos. Algunas de las cosas que han hecho las empresas incluyen marcar las zonas peligrosas para que los trabajadores sepan dónde tener más cuidado, poner rastreadores GPS en los vehículos para saber dónde están en todo momento y dar capacitaciones sobre cómo evitar situaciones peligrosas (González, 2024).

Es importante implementar ideas siempre y cuando sean de magnitud complementaria, es decir, que no solo se considere las aplicaciones de las mismas, sino que generen seguridad ante los riesgos que los trabajadores enfrentan diariamente

porque mediante sus propios testimonios se puede esclarecer cuál es la situación actual y de esta manera poder estar seguros de cuáles serán las estrategias que permitan que ellos realicen sus trabajos de manera eficiente y sin riesgo alguno.

**Figura 8**



*Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de una empresa repartidora de consumo masivo  
Autor: Bermúdez, Andrea, 2025*

El rol del gobierno frente a la inseguridad en el país se ha centra en la construcción de estrategias de seguridad ciudadana: como la creación de la Policía Comunitaria, la puesta en marcha de programas de previsión del delito y la violencia, y la creación de unidades especializadas para la erradicación de la delincuencia.

En cuanto a los discursos se puede evidenciar que la empresa ha implementado estrategias para hacer frente a la situación de inseguridad, sin embargo, no satisfacen o cumplen con las expectativas de los trabajadores quienes se exponen diariamente en las rutas que deben cumplir acorde lo demandan sus actividades laborales.

Por tal motivo, el rol del Estado está centra en la “Implementación de programas de prevención del delito y la violencia: Se han implementado diferentes programas de

prevención del delito y la violencia en Ecuador, con el objetivo de reducir los índices de criminalidad en el país” (Romero et al., 2023, p. 7245).

Asimismo, esto tiene que ver con los objetivos de desarrollo sostenible, específicamente el 8 el cual indica “promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas y todos. Esto se quiere conseguir reduciendo la tasa de desempleo y mejorar el acceso a los servicios” (Naciones Unidas, 2023). Este objetivo hace énfasis en la importancia del empleo digno para todos y todas con la finalidad de obtener recursos económicos y satisfacer necesidades, por tal motivo, las empresas se encuentran en la obligatoriedad de proteger al recurso humano brindando estrategias de prevención ante cualquier situación de riesgo que exponga su integridad y bienestar durante la consecución de actividades laborales.

Por otro lado, cabe mencionar, que ciertas medidas de seguridad que se implementarán en realidad no terminarán con el riesgo, pero sí disminuirán en una gran cantidad, el tema de que la empresa está siendo responsable con la seguridad de sus trabajadores queda claro en el ejemplo de la implementación de GPS, botones de emergencia en los vehículos, los cuales permitirán saber en qué lugar exactamente está el trabajador sufriendo algún tipo de incidencia

“Creo que son un buen inicio, pero no son suficientes.  
Necesitamos más seguridad”

“Las medidas son útiles, pero no eliminan el riesgo. La seguridad debería ser una prioridad.”

Las estadísticas en relación a robos se registraron 9.363 asaltos o robos a este personal, lo que representa un aumento del 24% con respecto en el año 2022. Los asaltos o robos a personal de campo pueden tener un impacto negativo en la economía del país, ya que pueden disuadir a las empresas de invertir y contratar personal. También pueden afectar la seguridad de los trabajadores, ya que pueden sentirse más vulnerables a ser atacados (Gonzales, 2022).

Por tal motivo, las empresas se encuentran en la obligatoriedad de otorgar vehículo seguro a los trabajadores, dándoles las debidas capacitaciones para que ellos estén prevenidos en caso de algún delito como algún robo de este modo evitar que esta situación se convierta en un riesgo más alto. Puede que a muchos trabajadores les provoque todavía nervios e inseguridad este tipo de implementación, pero por lo menos pueden estar menos ansiosos, menos estresados y preocupados. Porque tendrán un respaldo con el que trabajar en diferentes horarios y en diferentes áreas donde es más frecuente el tema de los robos y de la delincuencia.

Uno de los puntos con los cuales los trabajadores se sentirían mucho más seguros sería en el caso de que las empresas implementen un sistema de cobertura en plan con la Policía Nacional y puedan darles ciertas capacitaciones para que ellos estén atentos en algún momento de riesgo que pueda ser controlado por supuesto. Aquí debe considerarse pues toda la forma y todos los riesgos que pueden presentarse dentro de los sectores donde ellos están haciendo sus entregas y tratar de reducir el riesgo lo más que se pueda en conjunto también con los grupos de seguridad locales como guardias de seguridad, para asegurarse de que los trabajadores tengan protección adicional en áreas de alto riesgo.

Algo importante también debería ser la entrega de dispositivos especiales no como cámaras en los trajes o en las mochilas de entrega, para que puedan tener evidencia y una alarma automática que ellos puedan tener en sus trajes para pedir ayuda urgente en caso de que le sea sustraído el vehículo. Por otro lado, proporcionarles horas adecuadas de trabajo para evitar ciertas situaciones peligrosas a las que ellos se exponen.

Sentirse seguro es muy importante porque cuando los trabajadores están asustados o estresados, no pueden concentrarse bien en sus trabajos. Si siempre están preocupados por ser asaltados o heridos, es posible que no quieran seguir trabajando, y esto puede dificultar las cosas tanto para ellos como para la empresa. Por lo tanto, no es suficiente que las empresas tengan medidas de seguridad, sino que puedan ser implementadas porque dichas medidas deben realmente proteger al trabajador y brindarles confianza y seguridad mientras realizan sus labores diarias

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

### **5.1. Conclusiones**

En cuanto al trabajo realizado se concluye de la siguiente manera:

Los repartidores tienen que enfrentarse a muchos peligros todos los días cuando trabajan. A veces, deben pasar por lugares peligrosos, donde pueden ser asaltados o lastimados. Algunas empresas han tratado de cuidarlos poniendo GPS en sus motos o bicicletas, señalando las zonas más peligrosas y enseñándoles cómo estar más seguros. Pero muchos trabajadores dicen que esto no es suficiente.

Tener miedo en el trabajo no solo asusta, también hace que sea más difícil hacer bien las cosas. Si un repartidor siempre está preocupado por su seguridad, le cuesta concentrarse, trabajar con ganas y estar feliz. Algunos repartidores incluso piensan en dejar el trabajo porque no se sienten protegidos. Si dejan de trabajar, también puede perjudicar a la empresa, porque habrá menos trabajadores y las entregas pueden tardar más.

Además de su rendimiento, la salud mental de los repartidores también se ve afectada. Estar en peligro todos los días puede hacer que los repartidores se sientan nerviosos, asustados y tristes. Si siempre tienen miedo, pueden perder la confianza en ellos mismos y su vida se vuelve más difícil. No es solo un problema del momento, puede afectar sus emociones por mucho tiempo y hacer que se sientan mal incluso cuando no están trabajando.

Se percibe un grado de satisfacción en cuanto al sueldo sobre los colaboradores, lo cual representa una necesidad cubierta para su subsistencia.

Las capacitaciones recibidas por los colaboradores han tenido diferentes perspectivas en la satisfacción en relación con la instrucción que posee cada colaborador en la empresa.

## **5.2. Recomendaciones**

Para garantizar que los repartidores puedan realizar su trabajo de forma segura, las empresas deben mejorar sus estrategias de seguridad y apoyar a sus trabajadores en todo momento.

Una forma de ayudar es que la policía y las autoridades cuiden mejor las zonas peligrosas. Si hay más policías vigilando mientras los repartidores trabajan y se crean rutas más seguras, será más difícil que los roben y podrán hacer su trabajo con menos miedo.

Las empresas también deberían proporcionar a los trabajadores dispositivos de seguridad especiales, como botones de emergencia que les permitan pedir ayuda rápidamente si ocurre algo malo. Otra buena idea es que las empresas proporcionen vehículos asegurados, de modo que, si el vehículo de un trabajador es robado, no tenga que pagar por ello.

## REFERENCIAS

- Agudo, Rubio, & Seisdedos. (2017). La mejora continua en la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa desde la vigilancia colectiva de la salud. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*.
- Bazurto. (2019). Riesgo físico y enfermedades profesionales en trabajadores que operan equipos de vibración en construcciones civiles. *Revista San Gregorio*.
- Buelvas. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud*.
- Cámara de Comercio. (2023). *Arca Continental Ecuador en el top 3 de las empresas más aspiracionales para los jóvenes*. Obtenido de <https://ccq.ec/arca-continental-ecuador-en-el-top-3-de-las-empresas-mas-aspiracionales-para-los-jovenes/#:~:text=Desde%20la%20visi%C3%B3n%20de%20Arca,comunidad es%20cercanas%20a%20la%20compa%C3%B1a%20ADa>.
- Castrillón, & Bermúdez. (2020). Factores que intervienen en la calidad del servicio en las compañías de financiamiento de la ciudad de Medellín en el año 2020 . *Revista CIES* .
- Centeno. (2018). *LA INSEGURIDAD CIUDADANA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/15284/13562>
- Gonzales. (2022). *Hay más robos a negocios los lunes por la mañana*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/robos-negocios-inseguridad-empresas/>

- Gonzáles. (2023). *Incremento de muertes violentas*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/en-exclusiva/policia-incremento-muertes-violencia-juanzapata/>
- Huerta. (2018). *Cómo motivar al trabajador en tiempos de inseguridad laboral*. Obtenido de <https://es.weforum.org/agenda/2018/02/como-motivar-al-trabajador-en-tiempos-de-inseguridad-laboral/>
- Leiva, & Ramírez. (2021). *Efectos de la inseguridad Ciudadana en el bienestar de la población*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/535/679>
- Luzardo. (2023). *Inseguridad Ciudadana vivida por los Operarios de una Empresa Privada de Telecomunicaciones en la Ciudad de Guayaquil*. . Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/22795/1/UCSG-C429-22341.pdf>
- Martínez, Oviedo, & Luna. (2023). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista Salud Uninorte*.
- Mellas. (2023). *La inseguridad en Ecuador escala a niveles históricos y se impone como prioridad del próximo Gobierno*. Obtenido de <https://elpais.com/internacional/2023-07-10/la-inseguridad-en-ecuador-escala-a-niveles-historicos-y-se-impone-como-prioridad-del-proximo-gobierno.html>
- Ministerio del Interior. (2023). *Bajo la modalidad de asalto y robo la delincuencia organizada opera contra el sector camaronero el primer trimestre del 2023*. Obtenido de <https://www.cna-ecuador.com/bajo-la-modalidad-de-asalto-y-robo-la-delincuencia-organizada-opera-contr-el-sector-camaronero-el-primer-trimestre-de-2023/>
- Molina. (2022). *“ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LAS PERSONAS ARMADAS AL AUMENTO DE ASALTOS EN LOCALES COMERCIALES DE GUAYAQUIL Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD QUE INTEGRE DETECCIÓN DE ARMAS DE FUEGO.”*. Obtenido de [https://rrae.cedia.edu.ec/Record/UG\\_1335713f07bf6a097f6872f0190d9857](https://rrae.cedia.edu.ec/Record/UG_1335713f07bf6a097f6872f0190d9857)

- Mollericona, J., Tinini, N., & Paredes, A. (2007). *La seguridad ciudadana en la ciudad de El Alto. Fronteras entre el miedo y la acción vecinal*. PIEB.
- Naciones Unidas. (2023). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Reyes, H. (2019). Percepción inseguridad ciudadana. (Córdova, Entrevistador)
- Tapia, J. (2013). La inseguridad pública: causas y consecuencias. *El cotidiano*.
- Tejeda, & Palafox. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora. *Región y Sociedad*.
- Tejeda, & Polafax. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora. *Región y Sociedad*, 24-25.

## ANEXOS

### Guía Grupo Focal



#### Carrera de Trabajo Social

### GUÍA DE ENTREVISTA GRUPO FOCAL A TRABAJADORES DEL ÁREA DE REPARTO DE UNA EMPRESA PRIVADA DE GUAYAQUIL

#### **OBJETIVO GRUPO FOCAL:**

Analizar las medidas de protección implementadas por la empresa para garantizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores del área de reparto durante el año 2024.

#### **CUESTIONARIO DE PREGUNTAS:**

- 1) ¿Cómo es un día en su jornada laboral?
- 2) ¿Ha vivenciado situaciones de violencia durante su jornada laboral?
- 3) ¿Qué tipo de emociones ha sentido cuando ha sido víctima de actos de delincuencia?
- 4) ¿De qué manera la empresa proporciona seguridad a sus colaboradores dentro de la empresa?
- 5) ¿De qué manera la empresa proporciona seguridad a sus colaboradores en la jornada laboral fuera de la empresa?
- 6) ¿La empresa maneja un protocolo de seguridad ante situaciones de actos de delincuencia?

- 7) ¿Durante su jornada laboral cuenta con redes de apoyo para sus actividades de reparto (policía nacional, guardias de seguridad)?
- 8) ¿Qué estrategias ha implementado la empresa prevenir situaciones de inseguridad?
- 9) ¿Qué acciones realiza la empresa cuando un trabajador es víctima de actos de delincuencia?
- 10) Podría contarme ¿Cómo los actos de delincuencia pueden afectar la salud emocional de los colaboradores?
- 11) Cuénteme ¿La empresa proporciona capacitaciones sobre seguridad a sus colaboradores? ¿esto cómo le servido durante la jornada laboral?
- 12) Podría contarme ¿la empresa le brinda los materiales adecuados de trabajo para su jornada laboral? ¿qué sucede cuando no se les otorga estos materiales?
- 13) Podría contarme ¿qué equipos de protección usa durante su jornada laboral?
- 14) ¿De qué manera la empresa evalúa e identifica riesgos en sus colaboradores?
- 15) Desde su perspectiva ¿qué medidas de seguridad debe implementar el Gobierno para garantizar la seguridad de los colaboradores de reparto de las diferentes empresas del país?

# CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN GRUPO FOCAL

Estimado/a participante:

La Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en el marco de la asignatura Trabajo de Integración Curricular, está llevando a cabo una investigación como parte del trabajo de titulación para la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social. El tema de este estudio es "Inseguridad Ciudadana: Implicaciones en los trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo durante la crisis de violencia social en el año 2024".

El objetivo general de este estudio de investigación es "Analizar las experiencias de inseguridad ciudadana y calidad de vida laboral de los trabajadores del área de reparto en una empresa de consumo masivo durante el año 2023, con el fin de identificar las medidas adoptadas por la empresa.

Si usted acepta participar en esta investigación, se le invitará a responder una serie de preguntas relacionadas con su experiencia como trabajador en una empresa de consumo masivo. El grupo focal tendrá una duración aproximada de 45 minutos.

Su nombre no será mencionado en el análisis de la información recopilada. Todas las conversaciones serán grabadas (en audio) únicamente con el propósito de facilitar el análisis de las respuestas por parte de los estudiantes investigadores, en base a los aspectos teóricos estudiados.

Participar en esta investigación es completamente voluntario y no conlleva ninguna consecuencia negativa para usted. Usted puede retirarse en cualquier momento si así lo desea, sin que esto afecte su participación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Si está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación.

Agradecemos su disposición para colaborar en esta investigación, que tiene como finalidad contribuir al entendimiento de la situación laboral en el contexto de la inseguridad ciudadana.

Guayaquil, 16 de Enero de 2024

Yo, Genton Miranda Salgado Torres con cédula de identidad # 0930564942 acepto participar en este ejercicio de investigación y acepto que la entrevista sea grabada con fines educativos.

Firma



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN GRUPO FOCAL

Estimado/a participante:

La Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en el marco de la asignatura Trabajo de Integración Curricular, está llevando a cabo una investigación como parte del trabajo de titulación para la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social. El tema de este estudio es "Inseguridad Ciudadana: Implicaciones en los trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo durante la crisis de violencia social en el año 2024".

El objetivo general de este estudio de investigación es "Analizar las experiencias de inseguridad ciudadana y calidad de vida laboral de los trabajadores del área de reparto en una empresa de consumo masivo durante el año 2023, con el fin de identificar las medidas adoptadas por la empresa.

Si usted acepta participar en esta investigación, se le invitará a responder una serie de preguntas relacionadas con su experiencia como trabajador en una empresa de consumo masivo. El grupo focal tendrá una duración aproximada de 45 minutos.

Su nombre no será mencionado en el análisis de la información recopilada. Todas las conversaciones serán grabadas (en audio) únicamente con el propósito de facilitar el análisis de las respuestas por parte de los estudiantes investigadores, en base a los aspectos teóricos estudiados.

Participar en esta investigación es completamente voluntario y no conlleva ninguna consecuencia negativa para usted. Usted puede retirarse en cualquier momento si así lo desea, sin que esto afecte su participación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Si está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación.

Agradecemos su disposición para colaborar en esta investigación, que tiene como finalidad contribuir al entendimiento de la situación laboral en el contexto de la inseguridad ciudadana.

Guayaquil, 16 de Enero de 2024

Yo, Francisco Javier Bermúdez Rivera, con cédula de identidad # 0957366875 acepto participar en este ejercicio de investigación y acepto que la entrevista sea grabada con fines educativos.

Firma



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN GRUPO FOCAL

Estimado/a participante:

La Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en el marco de la asignatura Trabajo de Integración Curricular, está llevando a cabo una investigación como parte del trabajo de titulación para la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social. El tema de este estudio es "Inseguridad Ciudadana: Implicaciones en los trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo durante la crisis de violencia social en el año 2024".

El objetivo general de este estudio de investigación es "Analizar las experiencias de inseguridad ciudadana y calidad de vida laboral de los trabajadores del área de reparto en una empresa de consumo masivo durante el año 2023, con el fin de identificar las medidas adoptadas por la empresa.

Si usted acepta participar en esta investigación, se le invitará a responder una serie de preguntas relacionadas con su experiencia como trabajador en una empresa de consumo masivo. El grupo focal tendrá una duración aproximada de 45 minutos.

Su nombre no será mencionado en el análisis de la información recopilada. Todas las conversaciones serán grabadas (en audio) únicamente con el propósito de facilitar el análisis de las respuestas por parte de los estudiantes investigadores, en base a los aspectos teóricos estudiados.

Participar en esta investigación es completamente voluntario y no conlleva ninguna consecuencia negativa para usted. Usted puede retirarse en cualquier momento si así lo desea, sin que esto afecte su participación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Si está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación.

Agradecemos su disposición para colaborar en esta investigación, que tiene como finalidad contribuir al entendimiento de la situación laboral en el contexto de la inseguridad ciudadana.

Guayaquil, 15 de Enero de 2024

Yo, Ricardo Valencia Moran Enayre, con cédula de identidad # 0931757397 acepto participar en este ejercicio de investigación y acepto que la entrevista sea grabada con fines educativos.

Firma Ricardo Valencia



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN GRUPO FOCAL

Estimado/a participante:

La Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en el marco de la asignatura Trabajo de Integración Curricular, está llevando a cabo una investigación como parte del trabajo de titulación para la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social. El tema de este estudio es "Inseguridad Ciudadana: Implicaciones en los trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo durante la crisis de violencia social en el año 2024".

El objetivo general de este estudio de investigación es "Analizar las experiencias de inseguridad ciudadana y calidad de vida laboral de los trabajadores del área de reparto en una empresa de consumo masivo durante el año 2023, con el fin de identificar las medidas adoptadas por la empresa.

Si usted acepta participar en esta investigación, se le invitará a responder una serie de preguntas relacionadas con su experiencia como trabajador en una empresa de consumo masivo. El grupo focal tendrá una duración aproximada de 45 minutos.

Su nombre no será mencionado en el análisis de la información recopilada. Todas las conversaciones serán grabadas (en audio) únicamente con el propósito de facilitar el análisis de las respuestas por parte de los estudiantes investigadores, en base a los aspectos teóricos estudiados.

Participar en esta investigación es completamente voluntario y no conlleva ninguna consecuencia negativa para usted. Usted puede retirarse en cualquier momento si así lo desea, sin que esto afecte su participación.



Si está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación.

Agradecemos su disposición para colaborar en esta investigación, que tiene como finalidad contribuir al entendimiento de la situación laboral en el contexto de la inseguridad ciudadana.

Guayaquil, 04 de febrero de 2024

Yo, Nick Michael Meza Bajano con cédula de identidad 9953875134 acepto participar en este ejercicio de investigación y acepto que la entrevista sea grabada con fines educativos.

  
Nick Michael Meza Bajano  
C.I. 9953875134



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN GRUPO FOCAL

Estimado/a participante:

La Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en el marco de la asignatura Trabajo de Integración Curricular, está llevando a cabo una investigación como parte del trabajo de titulación para la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social. El tema de este estudio es "Inseguridad Ciudadana: Implicaciones en los trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo durante la crisis de violencia social en el año 2024".

El objetivo general de este estudio de investigación es "Analizar las experiencias de inseguridad ciudadana y calidad de vida laboral de los trabajadores del área de reparto en una empresa de consumo masivo durante el año 2023, con el fin de identificar las medidas adoptadas por la empresa.

Si usted acepta participar en esta investigación, se le invitará a responder una serie de preguntas relacionadas con su experiencia como trabajador en una empresa de consumo masivo. El grupo focal tendrá una duración aproximada de 45 minutos.

Su nombre no será mencionado en el análisis de la información recopilada. Todas las conversaciones serán grabadas (en audio) únicamente con el propósito de facilitar el análisis de las respuestas por parte de los estudiantes investigadores, en base a los aspectos teóricos estudiados.

Participar en esta investigación es completamente voluntario y no conlleva ninguna consecuencia negativa para usted. Usted puede retirarse en cualquier momento si así lo desea, sin que esto afecte su participación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Si está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación.

Agradecemos su disposición para colaborar en esta investigación, que tiene como finalidad contribuir al entendimiento de la situación laboral en el contexto de la inseguridad ciudadana.

Guayaquil, 04 de febrero de 2024

Yo, **LOPEZ ROBLES KEVIN GRADIL**, con cédula de identidad **0953617842**, acepto participar en este ejercicio de investigación y acepto que la entrevista sea grabada con fines educativos.

  
**LOPEZ ROBLES KEVIN GRADIL**  
C.I.0953617842



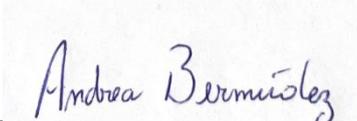
## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Bermudez Rivera Andrea Stefania**, con C.C: #**0959922402** autor/a del trabajo de titulación: **Percepciones sobre inseguridad ciudadana experimentada y la calidad de vida laboral en trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo en Guayaquil durante el 2024**, 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, 03 de marzo de 2025

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

Bermúdez Rivera Andrea Stefania

0959922402



## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Percepciones sobre inseguridad ciudadana experimentada y la calidad de vida laboral en trabajadores del área de reparto de una empresa de consumo masivo en Guayaquil durante el 2024.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Bermudez Rivera Andrea Stefania		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Celi Andrade Joselyn Dayan		
<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>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	03 de marzo de 2025	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	75
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Planificación y Gestión organizacional, Regulaciones Jurídicas Laborales, Políticas públicas y sociales, Sistematización de Experiencias		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Inseguridad, inseguridad ciudadana, estrategias de prevención, salud ocupacional, salud física, satisfacción laboral		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b>			
<p>Esta investigación surge con el objetivo de analizar las experiencias de inseguridad ciudadana y calidad de vida laboral de los trabajadores del área de reparto en una empresa de consumo masivo durante el año 2024, con el fin de identificar las medidas adoptadas por la empresa. La problemática de la inseguridad ciudadana en Guayaquil ha sido objeto de interés tanto para investigadores sociales como para medios de comunicación. Estudios previos han analizado las causas y consecuencias de la delincuencia en la ciudad, así como las estrategias implementadas por las autoridades para abordar este problema. Estos antecedentes investigativos nos permitirán comprender las raíces del problema y los enfoques que se han tomado en el pasado para enfrentar la inseguridad ciudadana en Guayaquil (Luzardo, 2023). En relación con los principales resultados del presente estudio se conoció lo siguiente: las largas jornadas de trabajo inciden en que los colaboradores retornen a sus casas con el riesgo de sufrir robos consecuencia de la inseguridad ciudadana. Estos trabajadores enfrentan constantes robos de sus pertenencias y del material de la empresa, lo que genera pérdidas económicas y retrasos en la realización de sus tareas</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-	<b>E-mail:</b> andrea.bermudez01@cu.ucsg.edu.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADDEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Valenzuela Triviño, Gilda Martina		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206957 ext. 2206		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec">gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<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>			