



*Evaluación del Grado de Estrés en el Desempeño Laboral de los Servidores Policiales Subzona Imbabura N°10 Mediante la Aplicación de Instrumentos de Recolección de datos Primarios y Secundarios*

*Evaluation of the Degree of Stress in the Labor Performance of Police Servants Imbabura Subzone No. 10 Through the Application of Primary and Secondary Data Collection Instruments*

*Avaliação do Grau de Estresse no Desempenho Laboral de Servidores da Polícia Subzona Imbabura N°10 Através da Aplicação de Instrumentos de Recolha de Dados Primários e Secundários*

Jacqueline Alexandra Haro-Araguillín<sup>I</sup>  
[jaharo8@espe.edu.ec](mailto:jaharo8@espe.edu.ec)  
<http://orcid.org/0000-0003-1984-0950>

Sara Jeaneth Malave-Drouet<sup>II</sup>  
[sjmalave@espe.edu.ec](mailto:sjmalave@espe.edu.ec)  
<http://orcid.org/0000-0003-1118-1110>

Diego Rafael Muñoz-Atiaga<sup>III</sup>  
[drmunoz1@espe.edu.ec](mailto:drmunoz1@espe.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-0410-7190>

Cabezas Mejía Edison-Damián<sup>IV</sup>  
[edcabezas@espe.edu.ec](mailto:edcabezas@espe.edu.ec)  
<http://orcid.org/0000-0003-2726-1211>

**Correspondencia:** [jaharo8@espe.edu.ec](mailto:jaharo8@espe.edu.ec)

Ciencias Técnicas y Aplicadas  
Artículo de Investigación

**\*Recibido:** 01 de octubre de 2021 **\*Aceptado:** 20 Noviembre de 2021 **\* Publicado:** 27 de Diciembre de 2021

- I. Magister Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Ecuador Sede Latacunga, Latacunga, Ecuador.
- II. Docente Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Ecuador Sede Latacunga, Latacunga, Ecuador.
- III. Docente Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Ecuador Sede Latacunga, Latacunga, Ecuador.
- IV. Docente Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Ecuador Sede Latacunga, Latacunga, Ecuador.

## Resumen

(Organización Mundial de la Salud OMS, 2018) afirma que los riesgos directos del estrés laboral para la salud han sido relacionados con cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos como lumbalgias, entre otros problemas relacionados con la salud; en este sentido se plantea una investigación cuyo objetivo es evaluar el grado de estrés en el desempeño laboral de los Servidores Policiales Subzona Imbabura N°10; mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios. La metodología aplicada es de tipo cuantitativa, con diseños de tipo documental y de campo; la población estudiada es de 153 Servidores Policiales divididos en administrativos 18, operativos 48 y compañía 87. Los resultados se evidencian a partir del Test Maslach Burnout Inventory (MBI); la dimensión realización personal de la población estudiada se encuentra en un nivel BAJO de la escala de análisis de las categorías de estrés laboral; en la dimensión despersonalización de la población estudiada se encuentra en un nivel ALTO de la escala de análisis de las categorías de estrés laboral; y en la dimensión cansancio emocional la población estudiada se encuentra en un nivel MEDIO de la escala de análisis de las categorías de estrés laboral. La conclusión se evidencia que existen problemas relacionados con la salud ocupacional; en la dimensión cansancio emocional presenta un nivel medio (19,76) de acuerdo a la escala de análisis; asimismo en la dimensión despersonalización se encuentra en un nivel alto (10,57) de la escala de análisis; se evidencia en la dimensión realización personal que se encuentra en un nivel bajo (32,38) de la escala de análisis de las categorías de estrés laboral. En relación con la dimensión género, se observa que la categoría del estrés laboral se encuadra en la valoración entre 19 y 26; en este sentido se considera MEDIO, por lo cual se determina que no existen diferencias significativas en los niveles de estrés en relación al género.

**Palabras claves:** Grado de estrés; Desempeño laboral; Servidores policiales; Cansancio emocional. Despersonalización. Realización personal.

## Abstract

(World Health Organization WHO, 2018) It states that the direct health risks of occupational stress have been related to heart disease, digestive disorders, increased blood pressure and headaches, musculoskeletal disorders such as low back pain, among other problems health related; In this sense, an investigation is proposed whose objective is to evaluate the degree of

stress in the work performance of Police Servants Subzone Imbabura N°10; through the application of primary and secondary data collection instruments. The applied methodology is quantitative, with documentary and field-type designs; The population studied is 153 Police Servants divided into administrative 18, operative 48 and company 87. The results are evidenced from the Maslach Burnout Inventory Test (MBI); the dimension of personal fulfillment of the studied population is at a LOW level of the scale of analysis of the categories of work stress; in the depersonalization dimension of the population studied, it is at a HIGH level of the scale of analysis of the categories of work stress; and in the emotional exhaustion dimension, the population studied is at a MEDIUM level of the scale of analysis of the categories of work stress. The conclusion shows that there are problems related to occupational health; In the emotional fatigue dimension, it presents a medium level (19.76) according to the analysis scale; Likewise, in the depersonalization dimension, it is at a high level (10.57) on the scale of analysis; It is evidenced in the dimension personal fulfillment that is at a low level (32.38) of the scale of analysis of the categories of work stress. And related to the gender dimension, it is observed that the category of work stress is framed in the valuation between 19 and 26; In this sense, it is considered MEDIUM, which is why it is determined that there are no significant differences in stress levels in relation to gender.

**Keywords:** Degree of stress; Job performance; Police servers; Emotional tiredness Depersonalization Personal fulfillment.

## Resumo

(Organização Mundial da Saúde OMS, 2018) Afirma que os riscos diretos do estresse ocupacional à saúde têm sido relacionados a doenças cardíacas, distúrbios digestivos, aumento da pressão arterial e dores de cabeça, distúrbios musculoesqueléticos, como lombalgia, entre outros problemas de saúde relacionados; Nesse sentido, propõe-se uma investigação cujo objetivo é avaliar o grau de estresse no desempenho laboral dos Servidores de Polícia Subzona Imbabura N°10; por meio da aplicação de instrumentos de coleta de dados primários e secundários. A metodologia aplicada é quantitativa, com projetos documentais e de campo; A população estudada é de 153 Servidores da Polícia, divididos em administrativas 18, operativos 48 e empresa 87. Os resultados são evidenciados a partir do Maslach Burnout Inventory Test (MBI); a dimensão de realização pessoal da população estudada encontra-se em um nível BAIXO da

escala de análisis das categorías de estresse no trabalho; na dimensão despersonalização da população estudada, encontra-se em nível ALTO da escala de análise das categorías de estresse no trabalho; e na dimensão exaustão emocional, a população estudada encontra-se no nível MÉDIO da escala de análise das categorías de estresse no trabalho. A conclusão mostra que existem problemas relacionados à saúde ocupacional; Na dimensão fadiga emocional, apresenta um nível médio (19,76) de acordo com a escala de análise; Da mesma forma, na dimensão despersonalização, encontra-se em alto nível (10,57) na escala de análise; Isso fica evidenciado na dimensão realização pessoal que se encontra em um nível inferior (32,38) da escala de análise das categorías de estresse no trabalho. E em relação à dimensão de gênero, observa-se que a categoria estresse no trabalho está enquadrada na valoração entre 19 e 26; Nesse sentido, é considerado MÉDIO, por isso se determina que não existem diferenças significativas nos níveis de estresse em relação ao gênero.

**Palavras-chave:** Grau de estresse; Desempenho laboral; Servidores da polícia; Cansaço emocional Despersonalização Realização pessoal.

## **Introducción**

El estrés está relacionado con el trabajo; debido a que las personas invierten gran cantidad de tiempo en actividades propias de su labor, en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como su desempeño laboral; en esta línea (Gongora & Araque, 2019) afirman que el estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud.

Se presume que las actividades recreativas previenen patologías físicas y mentales. Estudios realizados en Estados Unidos revelan que 30% de 11 millones de empleados de los servicios de salud están expuestos al estrés mental, debido a su lugar de trabajo. El costo del estrés y las enfermedades relacionadas con éste, implican para los individuos y compañías aproximadamente \$200 billones de dólares anualmente para su atención; además de las pérdidas organizacionales y

el deterioro de la calidad de vida de los empleados; en este sentido existen diversos investigadores en el área de la recreación que manifiestan que se pueden combatir estos padecimientos a través de alternativas no farmacológicas, como es el caso de las actividades físico recreativas. (Orozco et al., 2014)

(Organización Mundial de la Salud OMS, 2018) Afirma que los riesgos directos del estrés laboral para la salud han sido relacionados con cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos como lumbalgias. Recientemente un estudio de la Academia Americana de Neurología halló una relación que las personas con trabajos demandantes y poco control sobre ellos tienen 58% más probabilidades de sufrir una isquemia y 22% más de hemorragia cerebral. Asimismo, la OMS estima que entre el 21 y 32 por ciento de casos de hipertensión en América Latina están relacionados con altas exigencias laborales y bajo control.

En relación a lo expuesto durante el Foro Internacional Políticas Pública de Empleo y Protección Social en México en 2019, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoció que el estrés puede llevar a una persona a la angustia, a la depresión e incluso al suicidio. En este contexto, la (CEPAL-OIT, 2020) ha reconocido una relación entre el aumento del estrés laboral y de otras enfermedades mentales relacionadas con el trabajo y los factores tecnológicos, sociales y económicos, por ejemplo "exceso de información, intensificación del trabajo, las presiones temporales, mayores exigencias de movilidad y flexibilidad, estar siempre 'disponible' debido a la tecnología de los teléfonos móviles, confinamientos producto de pandemias como la que actualmente está viviendo la humanidad. .

Al respecto del confinamiento manifestar que un diminuto agente provocó que las personas en el mundo tuvimos que modificar nuestros estilos de vida para protegernos de él. Cuando nos encontramos ante una situación crítica como la que estamos viviendo, importante mencionar que a las personas el impacto ha sido distinto, es decir, los seres humanos tienen diferente capacidad para asumir en el momento una situación que puede ser destructiva.

(Organización Panamericana de la Salud, 2020) En sus primeras investigaciones revelan que existen poblaciones con niveles severos de ansiedad, depresión y estrés. Estudios realizados, uno de ellos el PSY- COVID-19 que se está realizando en el mundo para reconocer los efectos psicológicos de la pandemia, ya mostró resultados preliminares con el estrés laboral y este problema empeora por la falta de cobertura de los servicios de salud ocupacional. La OMS estima

que a nivel mundial sólo entre el 5 y 10% de los trabajadores en los países en desarrollo y entre el 20 y 50% de los trabajadores en países industrializados (con pocas excepciones) tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados.

Una de las profesiones más conflictivas es la los agentes policiales a nivel mundial, regional y nacional es considerada como un trabajo muy estresante y peligroso, ya que es una labor que demanda muchos esfuerzos y sacrificios, los cuales afectan en su vida persona, social y en su salud de manera significativa, en muchos casos con lleva la posibilidad de ser heridos o terminar muertos, esta situación unida al trabajo propio que realizan los policías, quienes se encuentran sujetos a cambios constantes de horarios, lugar de residencia, así como el mismo ritmo de trabajo generan en los policías, condiciones perjudiciales tales como ansiedad, desgaste emocional, dolencias físicas, es por ello que se define a esta profesión como una de alto riesgo de estrés.

La Sub zona Imbabura N°10, existen 153 Servidores Policiales; administrativos 18, operativos 48 y compañía 87, y todos están expuestos con altos niveles de estrés de acuerdo a lo mencionado por profesionales de la salud de la institución policial quien manifiesta que existe una sobrecarga laboral producto, de una mayor intensificación del trabajo, las presiones temporales, mayores exigencia, menor tiempo de descanso, turnos de guardia más extensos y rotativos que afectan al entorno familiar, aumento significativo de concentraciones por problemas que está viviendo producto de la pandemia, riesgo de contagio y posibilidad de muerte; todos estos elementos conllevan a estimar un diagnóstico por parte de la profesional de la salud, indicando que se encuentran en un estado de estrés medio alto, y está de acuerdo que se aplique un programa de actividad físico recreativa dentro de sus actividades laborales, en donde se eliminaran toxinas y se liberan corticoide, esto produce que la dopamina y serotonina se eleven, encontrando niveles de tranquilidad y relajación preventiva.

Es evidente que el estrés laboral produce problemas en las personas y en las organizaciones por lo tanto a través de la presente investigación lo que persiguen los investigadores es identificar y evitar; enfermedades, trastornos variados desde inmunológicos hasta sexuales, trastornos psicológicos graves, que en ocasiones pueden llevar hasta la muerte y problemas cognitivos y motores, para así evitar problemas en el ámbito laboral y la calidad de vida de las personas, ahí radica su relevancia social la presente investigación

En este contexto y de acuerdo al problema identificado, se formula la pregunta investigativa ¿Cuál es el grado de estrés en el desempeño laboral de los servidores policiales subzona

Imbabura N.10? a partir de la formulación se plantea el objetivo de la investigación: Evaluar el grado de estrés en el desempeño laboral de los Servidores Policiales Subzona Imbabura N°10 mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios.

## Metodología

Este estudio se sitúa desde un paradigma cuantitativo, fundamentado en (Monje, 2011) quien menciona que es un proceso sistemático y ordenado que se lleva a cabo siguiendo determinados pasos, previamente establecidos; también desarrolla una metodología documental y de campo, para lograr diagnosticar los niveles de estrés laboral de 153 servidores policiales que pertenecen a la Sub zona Imbabura N°10. Los métodos empleados están de acuerdo a los objetivos planteados observar tabla 1.

**Tabla 1** Matriz relación métodos y objetivos específicos

<b>Pregunta científica</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Métodos e instrumentos</b>
¿Cómo evaluar el grado de estrés en el desempeño laboral de los Servidores Policiales Subzona Imbabura N°10?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el grado de estrés en el desempeño laboral de los Servidores Policiales Subzona Imbabura N°10</li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Histórico lógico Analítico – sintético Comparativo</p> <p><b>Instrumentos:</b> Test Maslach Burnout Inventory (MBI). Formularios aplicaciones google</p>
¿Cómo tabular los resultados encontrados producto de la recolección; a través de software estadísticos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabular los resultados encontrados producto de la recolección; a través de software estadísticos</li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Estadístico Comparativo</p> <p><b>Instrumentos:</b> Excel 2010</p>

**Elaborado:** investigadores.

Con el propósito de recolectar datos de tipo primario y secundario, se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos como se observa en la tabla 2

**Tabla 2** Técnicas e instrumentos recolección de datos

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Dirigidos a</b>	<b>Finalidad</b>
Test estandarizados	Test Maslach Burnout Inventory (MBI). Formularios Google	153 servidores policiales	Conocer los niveles de estres laboral que tiene los servidores policiales
Análisis Bibliográfico	Gestor de referencias bibliográficas Zotero		Identificar las bases teóricas sobre los niveles de estrés laboral

**Elaborado:** investigadores.

### **Bases teóricas**

Una vez planteado el problema de investigación y la metodología, se presentan las bases teóricas en donde se fundamenten los elementos teóricos, sus componentes y relaciones de la variable objeto de estudio; estos aportes permitirán sustentar desde el punto de vista teórico a la variable.

### **El estrés**

El estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona. En base a lo expuesto este problema provoca preocupación porque puede producir trastornos personales, familiares y sociales. Por ello las personas deben aprender a prevenir y controlar el estrés. Ante lo mencionado (Naranjo, 2009) define “el estrés implica cualquier factor externo o interno que induce a un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de sí misma y en relación con su ambiente”. (p.3)

### **Condiciones de trabajo que conducen al estrés**

Según (Ramos, 2011) “de acuerdo con una escuela de pensamiento, las diferencias en las características individuales, tales como la personalidad y el estilo de enfrentar la vida, son las más importantes para predecir si ciertas condiciones de trabajo provocarán estrés”. (p.2) En este sentido que influye de manera decisiva la individualidad biológica, que lo que es estresante para ciertas personas, puede no influir para otras personas. Por ello las estrategias que se deben aplicar deben enfocarse a la realidad del trabajador, para enfrentar el trabajo demandante, por ello se mencionan ciertas condiciones que pueden conducir al estrés, independientemente de las características individuales del trabajador, como se observa



**Tabla 3** Condiciones de trabajo que conducen al estrés

<b>Condiciones</b>	<b>Caracterización</b>
El diseño de las tareas	Se observa en los siguientes casos: cuando las jornadas de trabajo son extensas y rotación excesiva de turnos; tareas masivas y rutinaria y con mínimo significado; desconocer las destrezas de los trabajadores; las cargas de trabajo son pesadas y las pausas son mínimas o escasas
Estilo de dirección	Escasa participación de los empleados en la toma de decisiones; falta de liderazgo del administrador; poca comunicación entre el líder y sus seguidores; falta de políticas en la agenda del administrador en relación a beneficios a las familias de los trabajadores.
Relaciones interpersonales	Clima laboral no adecuado para la productividad; desarrollo de actividades laborales sin apoyo entre compañeros y supervisores
Roles de trabajo	Malas expectativas de trabajo conflictivas o inciertas
Preocupaciones profesionales	Inseguridad laboral; falta de oportunidades para crecer profesionalmente en relación a la promoción; poca importancia en la formación profesional del trabajador.
Condiciones ambientales	Poco interés por proveer al trabajador de condiciones físicas adecuadas para sus labores, para evitar situaciones peligrosas como aglomeraciones, ruido, contaminación o problemas de ergonomía

**Elaborado por:** investigadores

Es evidente que el estrés laboral es la respuesta física y emocional nociva que resulta cuando los requerimientos del entorno laboral resultan incompatibles con necesidades, capacidades del trabajador; como se observa en la tabla 3. Estas condiciones provocan que se active una alarma en el cerebro de las personas, respondiendo el cuerpo humano con acciones defensivas, pero tiene límites el cuerpo humano; donde finalmente aparece la fatiga y posterior la capacidad del cuerpo para repararse y defenderse; pudiendo verse afectado con la salud y resultados de esto lesiones o enfermedades.

### **Fases del estrés**

Es evidente que el estrés no sobreviene de manera repentina, el organismo de las personas tiene la capacidad de identificar a través de señales, de que estamos ante un evento productor de este, en este sentido desde su aparición hasta su máximo efecto, se visualizan tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento. Para tal efecto se analiza cada una de estas etapas:

- **Alarma.** - Constituye una fase inicial y es el primer aviso de la presencia de un agente estresante que puede ocasionar un problema, y se producen una serie de reacciones fisiológicas que alertan a las personas para colocarlas en estado de alerta.
- **Resistencia.** - Cuando el estrés se prolonga superando la barrera estresante supera a la persona, estamos en una fase denominada de resistencia e intenta continuar enfrentando la situación; pero se da cuenta que sus capacidades llegan a un límite y producto de esa realidad viene la frustración y el sufrimiento; la persona se da cuenta que está perdiendo energía y su rendimiento es menor; y entra en un problema entre querer hacer y no poder hacer; creando un posible fracaso en sus actividades
- **Agotamiento.** - esta fase es conocida como la terminal del estrés; esta fase se la identifica por encontrar fatiga, ansiedad, y depresión, estos problemas pueden aparecer de forma separada o de manera conjunta. Estos problemas ocasionan que la persona viva frente a una diversidad de situaciones propias de la ansiedad; en cambio con la depresión la persona carece de motivaciones y la fatiga incluye cansancios que no se los restaura con el sueño nocturno y están acompañados de nerviosismo, tensión e ira. (Naranjo, 2009)

### **Causas del estrés laboral**

Una deficiente organización del trabajo y un exceso de exigente y presiones o dificultades para controlarlas, puede ser el origen del estrés laboral, es estrés laboral es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo (Stavroula, 2015). En este sentido resultados de investigaciones muestran que el trabajo que produce más estrés, es aquel en donde las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador; por ello las posibilidades serán menores que sufra estrés laboral; siempre y cuando el trabajador reciba apoyo de los demás en su trabajo; asimismo cuanto más el conocimiento y capacidades del trabajador se ajusten a las exigencias y presiones del trabajo encomendado, las posibilidades de estrés laboral serán menores y por ultimo cuanto mayor control ejerce sobre su trabajo y sea más participe en las decisiones referente a su actividad menor será la posibilidad que sufra estrés laboral. Es evidente que el mayor porcentaje de causas que provocan el estrés laboral están relacionadas con la forma de desarrollar su trabajo y el modo de gestión de sus organizaciones de acuerdo a lo afirmado por (Stavroula, 2015) :

- **Características del puesto**

- Tareas monótonas, aburridas
- Tareas desagradables
- Volumen y ritmo de trabajo
  - Exceso de trabajo
  - Trabajos con plazos muy estrictos
- Horarios de trabajo
  - Horarios de trabajo excesivos e inflexibles
  - Horario de trabajo imprevisibles
  - Sistemas de turnos mal concebidos
- Participación y control
  - Falta de participación en la toma de decisiones
  - Falta de control
- Prospectivas profesionales, estatus y salario
  - Inseguridad laboral
  - Falta de perspectivas de promoción
  - Actividad poco valorada socialmente
  - Exceso o carencia de capacidades para el puesto
- Papel en la entidad
  - Papel indefinido
  - Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto
- Relaciones interpersonales
  - Supervisión inadecuada
  - Malas relaciones con los compañeros
  - Intimidación, acoso y violencia
- Cultura institucional
  - Mala comunicación
  - Liderazgo inadecuado
  - Falta de claridad en los objetivos
- Relación entre la vida familiar y vida laboral
  - Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
  - Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales
  - Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares

En relación a las causas mencionadas, es pertinente mencionar, que estos factores no afectan de la misma manera a las personas debido a su individualidad biológica; existen individuos que pueden soportar más que otros una carga de trabajo y sin embargo no son capaces de sobrellevar otro tipo de responsabilidad; indicar además que en ciertos casos estas causas pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en ciertas culturales o sociedades.

### **Consecuencias del estrés laboral**

Está determinado que esta afectación a la salud; en gran parte se origina en el trabajo debido a su gran tiempo de permanencia de tiempo en él y ahí se relacionan y se desarrollan, en este sentido (Hoyo, 2004) “el individuo es una unidad inseparable y es por esto por lo que los sistemas que surgen como consecuencia de estrés raramente aparecen de forma aislada; por regla general aparecen conjuntamente”(p.9). Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y bastante numerosas, presentándose de manera primaria y en forma directa; en cambio la mayoría pueden presentarse en forma indirecta y tener efectos secundarios. Las consecuencias también se presentan de manera disfuncional, provocan un gran desequilibrio en el organismo y pueden resultar peligrosas para la salud del ser humano.

En relación a lo mencionado (Stavroula, 2015) afirma que las consecuencias del estrés laboral pueden dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo y producto de esta realidad contribuir a una mala salud física y mental de la persona; pudiendo presentarse en casos extremos, problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos, que puedan llegar a la inasistencia al trabajo. Además, existen casos de estrés laboral en donde puede afectar al sistema inmunitario, disminuyendo de manera significativa la capacidad de la persona para combatir contra las infecciones que puedan presentarse.

Es claro que si los niveles de estrés se elevan en la organización, se observa que las consecuencias pueden ser muy críticas tanto para el trabajador como para la empresa, ahí radica la importancia de monitorear y evaluar en forma continua a través de instrumentos estandarizados los niveles de estrés; para estar alerta e identificar los signos o señales y de esta manera que las autoridades se planteen la existencia de una problemática que debe ser solucionada, para evitar consecuencias individuales y organizacionales producto del estrés laboral.

### **Evaluación del estrés laboral**

El estrés laboral no solo desencadena problemas en el individuo desde el punto de vista físico y psicológico, los problemas redundan a la organización donde ellos y ellas trabajan, en el contexto (Hoyo, 2004) para evaluar el estrés laboral “hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la organización, constituidos por las condiciones físicas y psicológicas del trabajo; determinadas características individuales que hacen que dichas condiciones se puedan percibir como amenazas a su seguridad, desarrollo y/o bienestar psíquico y físico” (p14). En este sentido estas condiciones pueden afectar en la disminución de la productividad, incremento de rotación en los puestos de

trabajo, un elevado absentismo y producto de estos elementos; accidentes laborales y altos costes en medicina por la pérdida de la salud de sus trabajadores.

Por lo tanto, si se investiga el estrés laboral hay que investigarlo de manera integral a partir de varios indicadores como a continuación se detalla en la tabla 4.

**Tabla 4** Aspectos analizar en la evaluación del estrés.

<b>Indicadores</b>	<b>Caracterización</b>
Estresores	Condiciones de trabajo
Percepción de los estresores	Si el individuo percibe o no las demandas del entorno como amenazantes, superando sus capacidades para afrontarlas
Elementos moduladores del estrés	Patrón de conducta Apoyo social
Respuestas de estrés	Fisiológica Cognitiva De comportamiento
Consecuencias del estrés	Efectos sobre el individuo Efectos sobre la organización

**Elaborado por:** investigadores

En relación a los elementos a evaluar es importante identificar los estresores a los que están expuestos los trabajadores; tampoco puede dejar de analizar los elementos que modulan la reacción del estrés laboral; de esta manera se podrán identificar los cambios que se van notando en el cuerpo humano a nivel fisiológico, cognitivo y de comportamiento. Todos estos aspectos son necesarios para evaluar los efectos del estrés tanto a nivel personal como a nivel organizacional.

Como se observa existe complejidad para evaluar los elementos que generan esta problemática; existen instrumentos estandarizados y aprobados por los organismos colegiados responsables del control; por ello los métodos que permiten evaluar a los estresores de manera individual y de organización son diferentes. Para intereses de la presente investigación se determina utilizar para diagnosticar el estado actual de los servidores policiales de determina utilizar el test Maslach Burnout Inventory (MBI).

El test MBI de Maslach y Jackson según (Ojeda & Aguilar, 2013) valora tres componentes (cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal).

Cansancio emocional (CE) hace referencia en la fuerza o el capital emocional se van consumiendo y el profesional siente como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico.

Despersonalización (DP) hace referencia a la aparición de sentimientos y actitudes negativas y cínicas e incluso deshumanizadas hacia las personas destinatarias del trabajo.

Realización personal (RP) Sentimiento de inadecuación personal o falta de logros personales en las labores habituales. Este sentimiento surge al comprobar que las demandas que se le hacen al trabajador exceden de su capacidad para atenderlas, junto a la percepción de inexistencia de posibilidades de promoción personal.(Ojeda & Aguilar, 2013)

Este instrumento consta de 22 ítems con respuestas en una escala de Likert de 7 opciones en relación con la frecuencia en que se experimentan ciertas sensaciones relacionadas con el trabajo y con una puntuación de 0 a 6 para cada ítem.

Este cuestionario tiene tres dimensiones: Cansancio Emocional (CE) con 9 ítems, refleja la sensación de estar exhausto emocionalmente por el trabajo y con menor capacidad de entrega a los demás; Despersonalización (DP) con 5 ítems, describe una respuesta impersonal y fría hacia los pacientes; y Realización Personal (RP) con 8 ítems expresa sentimientos de competencia y éxito, y en contraste con los dos componentes previos, en esta última dimensión los valores bajos son indicativos del síndrome.

## **Hallazgos y discusión de resultados**

Esta sección presenta los resultados del proceso de aplicación del Test Maslach Burnout Inventory. El MBI se aplicó en una ocasión denominada pre test. La población estudiada fue de 153 elementos divididos en tres espacios de trabajo (administrativos, operativos y compañías), quienes respondieron el cuestionario MBI, a través de la aplicación de medios tecnológicos como es el formulario google.

### **Análisis de resultados a partir del pre test MBI**

#### **Cansancio emocional del pre test: MBI**

**Tabla 5** Resultados parciales relacionados con el cansancio emocional del test: MBI

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta respuestas</b>	<b>Suma valor</b>	
<b>0 = NUNCA</b>	617	0	
<b>1 = POCAS VECES AL AÑO O MENOS</b>	281	281	
<b>2 = UNA VEZ AL MES O MENOS</b>	78	156	
<b>3 = UNAS POCAS VECES AL MES</b>	99	297	
<b>4 = UNA VEZ A LA SEMANA</b>	72	288	
<b>5 = POCAS VECES A LA SEMANA.</b>	149	745	
<b>6 = TODOS LOS DÍAS.</b>	81	486	
<b>Total general</b>	<b>1377</b>	<b>2253</b>	<b>19,765</b>

**Elaborado: investigadores**  
**A partir: Cuestionario MBI**

A partir de los resultados estadísticos iniciales se determina que la dimensión cansancio emocional la población estudiada se encuentra en un nivel MEDIO de la escala de análisis de las categorías de estrés laboral. Esta dimensión está relacionada con la fuerza y el capital emocional que se van consumiendo en los servidores policiales, de esta manera el profesional siente que existe un vacío en su capacidad de entrega a los demás, afectando a niveles de tipo personal y psicológico.

### **Despersonalización del pre test: MBI**

**Tabla 6** Resultados parciales relacionados despersonalización del test: MBI

<b>Alternativas Respuesta</b>	<b>Cuenta respuestas</b>	<b>Suma valor</b>	
<b>0 = NUNCA</b>	455	0	
<b>1 = POCAS VECES AL AÑO O MENOS</b>	121	121	
<b>2 = UNA VEZ AL MES O MENOS</b>	27	54	
<b>3 = UNAS POCAS VECES AL MES</b>	48	144	
<b>4 = UNA VEZ A LA SEMANA</b>	16	64	
<b>5 = POCAS VECES A LA SEMANA.</b>	64	320	
<b>6 = TODOS LOS DÍAS.</b>	34	204	
<b>Total, general</b>	<b>765</b>	<b>907</b>	<b>10,5781</b>

**Elaborado: investigadores**  
**A partir: Cuestionario MBI**

A manera de resumen se evidencia a partir de los resultados estadísticos que la dimensión despersonalización de la población estudiada se encuentra en un nivel **ALTA** de la escala de análisis de las categorías de estrés laboral. En este sentido se presume que los servidores policiales pueden desarrollar actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que prestan los servidores policiales

### Realización personal del pre test: MBI

**Tabla 7** Resultados parciales relacionados realización personal del test: MBI

Alternativas respuesta	Cuenta respuestas	Suma valor	
0 = NUNCA	64	0	
1 = POCAS VECES AL AÑO O MENOS	63	63	
2 = UNA VEZ AL MES O MENOS	33	66	
3 = UNAS POCAS VECES AL MES	61	183	
4 = UNA VEZ A LA SEMANA	47	188	
5 = POCAS VECES A LA SEMANA.	181	905	
6 = TODOS LOS DÍAS.	775	4650	
<b>Total general</b>	<b>1224</b>	<b>6055</b>	<b>32,38</b>

Elaborado: investigadores  
A partir: Cuestionario MBI

A manera de resumen se evidencia a partir de los resultados estadísticos que la dimensión realización personal de la población estudiada se encuentra en un nivel **BAJO** de la escala de análisis de las categorías de estrés laboral. En este sentido se presume que los servidores policiales mantienen sentimiento relacionados a la falta de logros personales en las labores que realizan en forma cotidiana y surgen estos sentimientos al comprobar que las demandas exceden de su capacidad para atenderlas.

### Resultados a partir del género.

**Tabla 8** Resultados pre test: género masculino y cansancio emocional

Alternativas respuesta	Cuenta respuestas	Suma valor
0 = NUNCA	463	0
1 = POCAS VECES AL AÑO O MENOS	198	198
2 = UNA VEZ AL MES O MENOS	49	98
3 = UNAS POCAS VECES AL MES	61	183



<b>4 = UNA VEZ A LA SEMANA</b>	44	176	
<b>5 = POCAS VECES A LA SEMANA.</b>	111	555	
<b>6 = TODOS LOS DÍAS.</b>	55	330	
<b>Total, general</b>	<b>981</b>	<b>1540</b>	<b>20,4</b>

**Elaborado: investigadores  
A partir: Cuestionario MBI**

**Tabla 9** Resultados pre test: género femenino y cansancio emocional

<b>Alternativas respuesta</b>	<b>Cuenta respuestas</b>	<b>Suma valor</b>	
<b>0 = NUNCA</b>	154	0	
<b>1 = POCAS VECES AL AÑO O MENOS</b>	83	83	
<b>2 = UNA VEZ AL MES O MENOS</b>	29	58	
<b>3 = UNAS POCAS VECES AL MES</b>	38	114	
<b>4 = UNA VEZ A LA SEMANA</b>	28	112	
<b>5 = POCAS VECES A LA SEMANA.</b>	38	190	
<b>6 = TODOS LOS DÍAS.</b>	26	156	
<b>Total general</b>	<b>396</b>	<b>713</b>	<b>19,25</b>

**Elaborado: investigadores  
A partir: Cuestionario MBI**

De acuerdo al análisis de los resultados en referencia a la categoría cansancio emocional y relacionado con la variable género masculino y femenino, se observa los siguientes resultados: masculino 20,4 y femenino 19,25, por lo tanto, fundamentado en las categorías del estrés laboral se encuadran en la valoración entre 19 y 26; en este sentido se considera MEDIO.

## **Discusión de resultados**

Una vez obtenidos los resultados se presenta la discusión con base en la pregunta de investigación: ¿Cuál es el grado de estrés en el desempeño laboral de los servidores policiales subzona Imbabura N.10? Para responder esta interrogante es importante considerar que existen problemas a partir de los resultados estadísticos, que la dimensión realización personal de la población estudiada se encuentra en un nivel BAJO de la escala de análisis de las categorías de estrés laboral. A manera de resumen se evidencia a partir de los resultados estadísticos que la dimensión despersonalización de la población estudiada se encuentra en un nivel ALTA de la

escala de análisis de las categorías de estrés laboral. A partir de los resultados estadísticos iniciales se determina que la dimensión cansancio emocional la población estudiada se encuentra en un nivel MEDIO de la escala de análisis de las categorías de estrés laboral; estos resultados coinciden con los de (Palate & Sailema, 2017) quienes evidencian que no se realiza ni se práctica actividades físicas en los diferentes cuarteles de la institución, y la mayoría de la población investigada no cuenta con una adecuada planificación de actividades físicas; por ello se encuentran en problemas elevados de estrés laboral, influyendo en su desempeño laboral y familiar

(Intriago & Barrionuevo, 2020) en su datos presentados coinciden en la presente investigación donde proponen diseñar, desarrollar y evaluar un programa de actividades físico recreativas y alternativas que permitan disminuir los niveles de estrés, y determinan altos niveles de estrés producto de su alta carga de trabajo, sino también que mejoraron sus relaciones interpersonales y familiares, su autoestima, sus condiciones de salud, su sentido humano, social y psicológico logrando así optimar su calidad de vida.

Contrario a lo afirmado por los autores mencionados; (Gongora & Araque, 2019) a partir de un diagnóstico, el cual responde a un estudio documental y con diseño de tipo descriptivo y de campo; llegan a concluir que los síntomas de estrés se relacionan con los con problemas de orden fisiológico como los psicológicos estuvieron ubicados en categorías que no impactan de manera significativa y negativa en el desempeño de estos profesionales y no afectan de igual manera su salud.

De acuerdo al análisis de los resultados en referencia a la categoría cansancio emocional y relacionado con la variable género masculino y femenino, se observa los siguientes resultados: masculino 20,4 y femenino 19,25, por lo tanto, fundamentado en las categorías del estrés laboral se encuadran en la valoración entre 19 y 26; en este sentido se considera MEDIO, en cual se determina que no existen diferencias significativas en relación al género. Resultado contrario al que presenta (Vanegas et al., 2016) en su estudio concluye a partir del análisis de la prueba de varianza y prueba t pareada mostraron una dimensión significativa del estrés percibido en 4 grupos. Afirmando que existieron diferencias entre géneros, en mujeres el estrés fue mayor en el pre test y menor en el pos test, se evidencia la importancia del género en este tipo de intervenciones.

## Conclusiones

En referencia al grado de estrés en el desempeño laboral, a partir de datos obtenidos producto de la investigación; se evidencia que existen problemas relacionados con la salud ocupacional; en la dimensión cansancio emocional presenta un nivel medio (19,76) de acuerdo a la escala de análisis; asimismo en la dimensión despersonalización se encuentra en un nivel alto (10,57) de la escala de análisis. Y por último se evidencia en la dimensión realización personal que se encuentra en un nivel bajo (32,38) de la escala de análisis de las categorías de estrés laboral.

Producto del análisis de los resultados cuantitativos se evidencia a partir de la categoría cansancio emocional y relacionado con la variable género masculino y femenino, se observa que la categoría del estrés laboral se encuadra en la valoración entre 19 y 26; en este sentido se considera MEDIO, por lo cual se determina que no existen diferencias significativas en los niveles de estrés en relación al género

## Referencias

1. CEPAL-OIT. (2020). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: Desafíos frente a la enfermedad. 2. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/1/S2000307\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/1/S2000307_es.pdf)
2. Gongora, & Araque. (2019). Programa de recreación para reducir los niveles de estrés en los profesores y administrativos del Programa de Licenciatura en Educación Física y Deportes de la Universidad de los llanos [Universidad de los llanos Facultad de Ciencias Humanas y de Educación]. <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/1298/1/EFD%200417%20.pdf>
3. Hoyo, M. (2004). Estrés laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
4. Intriago, & Barrionuevo. (2020). Incidencia de la aplicación de un programa de actividades físico recreativas en la reducción de los niveles de estrés en los dirigentes de Liga Deportiva Parroquial Cumbayá [Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE]. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/22500/1/T-ESPE-043843.pdf>
5. Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

6. Naranjo. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.511>
7. Ojeda, & Aguilar. (2013). La actividad física y su incidencia en el índice de estrés laboral de los trabajadores del Hospital “Gineco obstétrico Isidro Ayora” del cantón Quito, provincia de Pichincha [Pregrado]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/5853>
8. Organización Mundial de la Salud OMS. (2018). Los riesgos del estrés laboral para la salud. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
9. Organización Panamericana de la Salud. (2020, septiembre 11). Estudios muestran que la pandemia y el confinamiento han afectado la salud mental de la población. <https://www.france24.com/es/20200911-impacto-pandemia-salud-mental>
10. Orozco, Flores, & Trujillo. (2014). Terapia ocupacional en el adulto mayor como estrategia para prevenir el deterioro cognitivo | Colunga Orozco | *Revista CuidArte*. 3(6). <http://dx.doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2014.3.6.69085>
11. Palate, & Sailema. (2017). “Las actividades recreativas en el desempeño físico de los servidores policiales que cumplen funciones administrativas en la Subzona de Policía de Tungurahua” [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26297/1/1803868486%20Wilmer%20Geovanny%20Palate%20Cunalata%20.pdf>
12. Ramos. (2011). Estrés... En el trabajo\*. *Revista Latinoamericana Salud en el Trabajo*, 1, 6.
13. Stavroula, L. (2015). La organización del trabajo y el estrés. Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
14. Vanegas, Quezada, & González. (2016). Actividades artístico-recreativas y estrés percibido. *SEAs*, 22. <https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-pdf-S1134793716300331>