



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACION
CARRERA DE COMERCIO

TEMA:

Proceso de descarga emocional y su incidencia en el desempeño laboral del área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo, periodo 2023

EGRESADO:

MALIZA MUÑOZ PATRICIO MARCELO

TUTOR:

ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY, MAE

PERIODO ABRIL 2024 – AGOSTO 2024

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a:

Mis padres, Patricio Maliza y Mercedes Muñoz, quienes me enseñaron el valor del trabajo duro y la educación. Gracias por su amor, apoyo y por inculcarme la importancia de nunca rendirse. Su fe en mí ha sido una fuente constante de inspiración.

Con todo mi amor y gratitud a mi querida esposa Maireth Bermudes, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional. Gracias por estar siempre a mi lado, animándome en cada paso de este arduo camino. Tu amor ha sido fundamentales para que pudiera alcanzar este logro.

A mi hijo Santiago, quien ha sido mi mayor motivación. Todo este esfuerzo es para darte un mejor futuro y ser un ejemplo de perseverancia y dedicación. Tu sonrisa y tu amor han sido mi mayor impulso para seguir adelante.

A mis hermanos, Fernando y David por su apoyo y ánimo constante. Su presencia en mi vida ha sido invaluable y siempre he encontrado en ustedes un motivo para salir adelante.

Finalmente, me dedico este proyecto a mí mismo, por la determinación y el esfuerzo incansable. Estudiar y trabajar simultáneamente ha sido un desafío formidable, pero cada obstáculo superado me ha fortalecido y me ha llevado a crecer como persona y profesional.

Patricio Marcelo Maliza Muñoz

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por guiarme en cada paso de este proceso y por brindarme la fortaleza necesaria para alcanzar mis objetivos. Su sabiduría y apoyo han sido fundamentales para enfrentar los desafíos y celebrar cada logro.

Mi sincero agradecimiento al Ing. Luis Lozano Chaguay, mi tutor de proyecto, por su invaluable orientación y apoyo durante la elaboración de este trabajo investigativo. Su dedicación, paciencia y experiencia han sido esenciales para lograr este importante hito en mi formación académica.

Estoy profundamente agradecido al Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo en el cual laboro por permitirme estudiar mientras trabajaba. Su apoyo y flexibilidad han sido clave para lograr este objetivo académico. Al mismo tiempo por ofrecerme la oportunidad y el respaldo necesarios para llevar a cabo esta investigación. La colaboración y disposición del personal han sido cruciales para el éxito de este estudio.

Finalmente, expreso mi gratitud a la Universidad Técnica de Babahoyo y a la Facultad de Administración, Finanzas e Informática por brindarme la oportunidad de formarme como profesional. Aprecio enormemente a cada docente que ha sido parte de este proceso de aprendizaje y desarrollo. Su dedicación y compromiso han sido vitales para mi crecimiento académico y personal.

Patricio Marcelo Maliza Muñoz

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACION PROBLEMÁTICA	9
1.1. Contextualización de la situación problemática.....	9
1.1.1. Contexto Internacional.....	9
1.1.2. Contexto Nacional	9
1.1.3. Contexto Local.....	10
1.2. Planteamiento del problema.....	11
1.3. Justificación	11
1.4. Objetivos de investigación	12
1.4.1. Objetivo general.....	12
1.4.2. Objetivos específicos	12
1.5. Hipótesis	13
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas.....	16
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	23

3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Operacionalización de variables	23
3.3. Población y muestra de investigación	24
3.4. Técnicas e instrumentos de medición	25
3.5. Procesamiento de datos.....	25
3.6. Aspectos éticos	25
3.7. Recursos	27
3.8. Plan de tabulación y análisis	29
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
4.1. Resultados obtenidos de la investigación	31
4.2. Análisis e interpretación de datos	37
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
5.1. Conclusiones	40
5.2. Recomendaciones	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
ANEXOS.....	44

RESUMEN

El presente estudio se desarrolló en el Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo, ubicada en la ciudad de Babahoyo. Esta investigación se centra en el proceso de descarga emocional, entendida como la expresión y gestión de las emociones en el contexto laboral. La naturaleza de las situaciones a las que se enfrentan los trabajadores del ECU-911 Babahoyo, que pueden involucrar emergencias y crisis, genera un alto nivel de estrés emocional, lo que hace crucial comprender cómo esta descarga emocional influye en su desempeño laboral. El objetivo principal de la investigación consistió en analizar el impacto del proceso de descarga emocional en el desempeño laboral del personal del área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo durante el periodo 2023. La metodología de la investigación fue descriptiva porque explica las variables objeto de estudio. Los resultados determinaron que se pudo concluir que estrés es un problema presente entre el personal operativo del ECU-911 Babahoyo, las situaciones de emergencia graves son el principal factor contribuyente al estrés laboral, la relación entre la descarga emocional y el desempeño laboral en el personal operativo del ECU-911 Babahoyo es evidente y significativa

Palabras claves: Descarga emocional, Sistema Integrado de Seguridad ECU-911, Desempeño laboral.

ABSTRACT

This study was developed at the ECU-911 Babahoyo Integrated Security System, located in the city of Babahoyo. This research focuses on the emotional discharge process, understood as the expression and management of emotions in the work context. The nature of the situations that ECU-911 Babahoyo workers face, which may involve emergencies and crises, generates a high level of emotional stress, making it crucial to understand how this emotional discharge influences their job performance. The main objective of the research was to analyze the impact of the emotional discharge process on the job performance of the personnel in the operational area of the ECU-911 Babahoyo Integrated Security System during the period 2023. The research methodology was descriptive because it explains the variables under study. The results determined that it was concluded that stress is a problem present among the operational staff of ECU-911 Babahoyo, serious emergency situations are the main contributing factor to work stress, the relationship between emotional discharge and job performance in the operational staff of ECU-911 Babahoyo is evident and significant

Keywords: Emotional discharge, ECU-911 Integrated Security System, Job performance.

TEMA

Proceso de descarga emocional y su incidencia en el desempeño laboral del área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo, periodo 2023

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se centra en el proceso de descarga emocional y su incidencia en el desempeño laboral del personal del área operativa del ECU-911 Babahoyo durante el periodo 2023, con el objetivo de identificar las necesidades y formular estrategias que puedan mejorar tanto el bienestar emocional del personal como la eficacia operativa del sistema.

El ECU-911 Babahoyo, encargado de coordinar la respuesta a emergencias, enfrenta desafíos significativos debido a la naturaleza crítica y estresante de su trabajo. Los operadores del sistema están constantemente expuestos a situaciones de alta presión que pueden afectar su salud emocional y, en consecuencia, su rendimiento laboral. Esta problemática no solo impacta la vida personal y profesional de los trabajadores, sino que también tiene repercusiones directas en la calidad y rapidez de la respuesta a emergencias, afectando potencialmente la seguridad y el bienestar de la comunidad.

El impacto de la gestión emocional en el desempeño laboral es un área de estudio crucial, dado que un manejo inadecuado del estrés y las emociones puede llevar a un aumento de errores operativos, una menor capacidad de toma de decisiones y una disminución en la coordinación efectiva durante las crisis. Estos efectos adversos subrayan la necesidad de desarrollar y aplicar estrategias de descarga emocional que permitan a los empleados mantener un alto nivel de desempeño bajo presión.

La investigación se enmarca en la línea de investigación de la carrera: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, así mismo, esta investigación se sitúa

en la sublínea de Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, explorando cómo la gestión emocional puede integrarse en las prácticas administrativas para mejorar la eficiencia operativa. La identificación de factores emocionales y situaciones estresantes, junto con la evaluación de las estrategias de descarga emocional utilizadas por el personal operativo, permitirá formular recomendaciones específicas para la administración del ECU-911 Babahoyo. Estas recomendaciones no solo buscarán mejorar el bienestar de los empleados, sino también optimizar la eficacia operativa de la institución, contribuyendo al desarrollo de políticas y prácticas más sostenibles y efectivas en la gestión de emergencias.

CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACION PROBLEMATICA

1.1. Contextualización de la situación problemática

1.1.1. Contexto Internacional

A nivel internacional, la relación entre la gestión emocional y el desempeño laboral en entornos de alta presión ha sido ampliamente estudiada. Las investigaciones han demostrado que, en contextos de emergencia, como servicios de bomberos, policía y centros de respuesta a crisis, la adecuada gestión emocional es crucial para mantener la eficiencia y efectividad operativa. Países como Estados Unidos, Reino Unido y Canadá han implementado programas de apoyo psicológico y capacitación en inteligencia emocional para sus trabajadores de emergencias, reconociendo que la salud emocional de estos profesionales es fundamental no solo para su bienestar, sino también para la seguridad y eficacia del servicio prestado. Estos programas han mostrado resultados positivos, mejorando el rendimiento laboral y reduciendo el estrés y el burnout en los trabajadores.

1.1.2. Contexto Nacional

En Ecuador, el Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 es una entidad vital para la coordinación y respuesta a emergencias. Sin embargo, la atención a la salud emocional de sus empleados operativos no ha recibido la misma prioridad que en otros países. Estudios locales indican que el personal de emergencia en Ecuador enfrenta altos niveles de estrés y carga emocional debido a la naturaleza de su trabajo, lo que puede afectar su desempeño y la calidad de la respuesta a emergencias. A pesar de esto, aún se requiere un enfoque más sistemático y formalizado para abordar estas cuestiones, mediante políticas de apoyo emocional y programas

de capacitación en gestión de emociones, que hasta la fecha son escasos o están en fases incipientes de implementación.

1.1.3. Contexto Local

En Babahoyo, una ciudad clave en la provincia de Los Ríos, el ECU-911 desempeña un papel crucial en la gestión de emergencias locales. El personal operativo de esta unidad enfrenta desafíos únicos debido a la diversidad y frecuencia de las emergencias en la región, que incluyen desastres naturales, accidentes de tráfico y problemas de seguridad ciudadana. A nivel local, se ha observado que la carga emocional que soportan estos trabajadores puede tener un impacto directo en su capacidad para responder eficazmente a las crisis. No obstante, la investigación específica sobre cómo la descarga emocional afecta el desempeño laboral en esta localidad es limitada. Esta situación destaca la necesidad urgente de estudios que profundicen en estas dinámicas, proporcionando datos que puedan informar el desarrollo de programas de apoyo y formación adaptados a las necesidades específicas del personal del ECU-911 en Babahoyo, con el objetivo de mejorar tanto su bienestar emocional. como su rendimiento laboral.

Situación problemática

La descarga emocional, entendida como la expresión y gestión de las emociones en el contexto laboral, puede tener un impacto significativo en la eficiencia y efectividad de las operaciones en este sistema. La naturaleza de las situaciones a las que se enfrentan los trabajadores del ECU-911 Babahoyo, que pueden involucrar emergencias y crisis, genera un alto nivel de estrés emocional, lo que hace crucial comprender cómo esta descarga emocional influye en su desempeño laboral.

Este estudio busca explorar no solo la prevalencia y manifestaciones de la descarga emocional en el personal del área operativa del ECU-911 Babahoyo durante el periodo 2023, sino también comprender cómo estas expresiones emocionales se relacionan con indicadores

clave de desempeño laboral, como la toma de decisiones, la coordinación de acciones y la eficacia en la respuesta a emergencias. Identificar estas relaciones puede proporcionar información valiosa para el diseño de intervenciones y programas de apoyo emocional dirigidos a mejorar tanto el bienestar emocional de los trabajadores como la eficiencia operativa del sistema.

1.2. Planteamiento del problema

¿Cómo afecta el proceso de descarga emocional al desempeño laboral del personal del área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo durante el periodo 2023, considerando la naturaleza crítica y estresante de las situaciones a las que se enfrentan, y cuáles son las posibles implicaciones de estas interacciones emocionales en la eficacia y eficiencia operativa del sistema?

1.3. Justificación

La importancia de este estudio radica en comprender cómo las emociones impactan en un entorno crítico y de alta presión como es el manejo de emergencias. Dada la naturaleza estresante de las situaciones con las que se enfrenta el personal del ECU-911, es crucial examinar cómo la gestión de las emociones puede afectar su capacidad para realizar eficazmente sus tareas y tomar decisiones cruciales en tiempo real. Esta investigación tiene el potencial de proporcionar información valiosa para diseñar intervenciones y programas de apoyo emocional que mejoren tanto el bienestar psicológico del personal como la eficiencia operativa del sistema, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la seguridad y el bienestar de la comunidad.

Además, este estudio contribuirá al cuerpo de conocimientos en el campo de la gestión emocional en entornos laborales de alta presión, especialmente en el contexto de servicios de emergencia y seguridad. Al profundizar en la comprensión de cómo las emociones afectan el

desempeño laboral en el área operativa del ECU-911 Babahoyo, se pueden identificar mejores prácticas y estrategias para optimizar la respuesta a emergencias y mejorar la calidad del servicio prestado. Esta investigación no solo beneficiará al personal del ECU-911 y a la comunidad a la que sirve, sino que también puede servir como referencia para otros sistemas de seguridad y emergencia que enfrentan desafíos similares.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar el impacto del proceso de descarga emocional en el desempeño laboral del personal del área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo durante el periodo 2023, con el fin de proporcionar recomendaciones que mejoren tanto el bienestar emocional del personal como la eficacia operativa del sistema.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar los principales factores emocionales y situaciones estresantes que afectan al personal del área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo durante el periodo 2023.
- Evaluar la relación entre las estrategias de descarga emocional utilizadas por el personal operativo y los indicadores de desempeño laboral, como la eficacia en la respuesta a emergencias, la toma de decisiones y la coordinación de acciones.
- Proponer un conjunto de recomendaciones y estrategias de intervención que puedan ser implementadas para mejorar el bienestar emocional del personal y, en consecuencia, optimizar la eficacia operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo.

1.5. Hipótesis

Una gestión emocional deficiente o inadecuada, caracterizada por altos niveles de estrés emocional, estará asociada con un menor rendimiento laboral en el área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 de la Ciudad de Babahoyo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Un estudio realizado por (Haro et al., 2023), denominado: *Estado emocional y desempeño laboral: un estudio asociativo multivariante en profesores universitarios en teletrabajo bajo Covid-19*, sostiene que las emociones comprenden una desarrollada variedad, debido a eso, se convierte en una variable compleja de análisis, porque viene ligada a experiencias fisiológicas y subjetivas. Por lo argumentado, el estudio tuvo como objetivo: observar si la pandemia Covid-19 incidió en el estado emocional de los docentes y aquello se asocia con el desempeño laboral. Para su desarrollo se utilizó Alfa de Cronbach, Análisis de Componentes Principales y Análisis de Correspondencia Múltiple (ACM). Mediante el Análisis de Correspondencia Múltiple permite determinar que un bajo estado emocional no se vincula a una característica del ser, pero un elevado nivel de estado emocional se basa en la experiencia profesional como vivencial, por lo cual, el modelo ratifica que los docentes con posdoctorado y un rango etario de 41 en adelante tendrán una afinidad de estado emocional elevado. En términos de desempeño laboral, un elevado nivel de esta característica se asocia con el título de doctorado y, cuando el docente pertenece al área de ciencias pecuarias e informática y electrónica.

Un estudio realizado por (Rojas & Arteaga, 2022), titulado: *Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A.*, La investigación tuvo como propósito determinar la

relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Avicarnes de Venezuela, C.A., sustentada por Velázquez et al. (2008), Robbins y Judge (2013), Leal (2018), entre otros. La investigación fue descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental, transeccional y de campo, en el cual se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta, para la cual se crearon dos cuestionarios como instrumentos de tipo dicotómicos con respuestas cerradas. La validez fue de contenido mediante juicio de expertos y la confiabilidad se obtuvo mediante el método de Kuder Richardson. La técnica de análisis fue la estadística descriptiva, mediante Figuras de barra con la frecuencia relativa. Los resultados obtenidos basados en el coeficiente de correlación de Pearson con un 0,86 permitieron concluir que existe una relación fuerte y positiva entre las dos variables objeto de estudio dentro de la empresa, lo que manifiesta que los cambios que ocurren en la variable del estrés laboral afectan a la variable del desempeño laboral; por lo tanto, se recomendó mejorar el clima organizacional, distribuir las actividades operativas de acuerdo al manual de funciones, realizar pruebas constantes a los niveles de estrés, implementar un programa de motivación y por último, estudiar políticas que permitan otorgar mayor remuneración a empleados con un mejor desempeño.

El estudio desarrollado por (Zamora, 2022), denominado: *Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021*, establece que el estrés en el lugar de trabajo puede ser el resultado de la exposición a una variedad de factores de estrés laboral y parece surgir cuando las personas intentan manejar sus responsabilidades, tareas u otras formas de presión relacionadas con sus trabajos y encuentran dificultades, tensiones, ansiedad o preocupaciones; ante ello, el objetivo general fue determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote 2021. Por otro lado, en relación a la metodología que se utilizó fue básico-correlacional, por el cual, la muestra

estuvo integrada por 30 enfermeros, a quienes se les aplicó un cuestionario para ambas variables. Como resultado principal se ha obtenido que existe relación fuerte y negativa con un valor de $p = 0,000 < 0.05$ entre el estrés y desempeño laboral en personal enfermero. Se concluyó que el nivel de estrés laboral en el personal enfermero del Hospital EsSalud III-Chimbote, fue alto (63.3%), debido a la alta carga laboral, conflictos interpersonales, canales comunicativos, cansancio emocional entre otros factores. Además, en relación al nivel de desempeño laboral fue bajo con el 43.3% debido a que existe trabajo en equipo.

En un estudio realizado por (Velásquez, 2022), titulado: *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 – 2020*, donde el objetivo de investigación ha sido determinar la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena, en una Institución Financiera. La hipótesis general ha comprobado lo siguiente el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena, en una Institución Financiera. El diseño de investigación ha sido de tipo descriptivo – correlacional, de tipo cuantitativo. Se emplearon dos instrumentos de investigación, uno orientado a los promotores de las agencias y el segundo a los jefes. Para determinar la confiabilidad de los ítems de los instrumentos, se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, para la variable estrés se obtuvo un nivel de confianza de 0.75, la prueba piloto fue aplicada a una muestra de 15 colaboradores de la institución financiera en estudio. De igual manera, el instrumento que ha servido para analizar el desempeño laboral se ha obtenido un nivel de confianza de 0.82 lo cual es significativo para la investigación. La comprobación de la hipótesis ha quedado comprobada y demostrada a través del Modelo Estadístico utilizado, se ha concluido que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los promotores de Servicio de las

Agencias del Distrito de Magdalena, en una Institución Financiera, determinándose una Chi cuadrado de Pearson de 0.576. Se comprobó la existencia de problemas de estrés en los trabajadores, identificándose 4 casos de estrés; pudiéndose afirmar que ello repercute de manera negativa en el desempeño laboral de los promotores, concluyéndose que las consecuencias afectan la productividad en cada una de las agencias donde laboran los promotores.

2.2. Bases teóricas

Descarga emocional

Al respecto es importante considerar lo que (Tena, 2020) señala:

Cuando el equilibrio mental pierde la estabilidad corremos el riesgo que nuestro sistema se descompense y podemos entrar en un estado donde, alteraciones puntuales pasen a ser determinantes en nuestra salud y nos hagan sufrir. Teniendo en cuenta aquel principio clásico de Terencio que decía “hombre soy, nada humano me es ajeno” hemos de tener en cuenta que, al igual que podemos enfermar, podemos adquirir cualquier enfermedad pongamos infecciosa, o podemos padecer cualquier otro tipo de alteración biológica, como estado natural en nuestro vivir diario. Las alteraciones emocionales forman parte igualmente de esas posibilidades. Tener ansiedad puntualmente no es patológico, estar triste tampoco, incluso tener ideas autorreferenciales puntualmente no lo es. El contexto, la intensidad de los síntomas, el momento vital y otros muchos aspectos determinan realmente la gravedad de la sintomatología. (p. 38)

Al respecto (Buitrago et al., 2021) sostienen que:

Sí dentro de las organizaciones se brinda bienestar laboral, capacitación de sus delegados para el manejo de estrés y apoyo permanente para los colaboradores, estas medidas aumentan la satisfacción profesional y se evidencian en la notable mejoría en el desempeño, en el sentido de pertenencia y en el aumento de la productividad de las

personas. De esta manera mejoran las relaciones interpersonales dentro del contexto de trabajo y fuera de este, a la vez que disminuyen los conflictos y la presencia del estrés, mediante el fomento del trabajo en equipo y la equidad en la entrega de reconocimientos y recompensas. (p. 139)

Al respecto en (Cigna, 2023) se describe lo siguiente:

La técnica de liberación emocional (EFT, por sus siglas en inglés) es un método que algunas personas utilizan para ayudar a controlar las emociones y los pensamientos perturbadores. También podrían usarla para reducir su estrés y ansiedad. Por ejemplo, la EFT puede ayudarle a calmarse si se siente enojado. O puede ayudar a aliviar sus pensamientos si está preocupado por algo.

En este contexto y haciendo referencia al estrés laboral, (Zuñiga, 2019) refiere lo siguiente:

El estrés laboral no solo afecta la salud de los trabajadores, sino también afecta directamente a la empresa, pues el trabajador baja su productividad, su desempeño laboral y le cuesta relacionarse con los demás, a su vez esto genera mayor ausentismo laboral, descansos médicos, necesidad de reemplazo; en si son muchas las razones que hacen necesario su tratamiento oportuno. (p. 116)

Afrontamiento

Al respecto (García, 2018) señala que:

Es posible señalar que el afrontamiento, comprende las estrategias cognitivas y comportamentales, que los individuos utilizan tanto para manejar una situación percibida como estresante, como así también, las reacciones emocionales negativas producidas por la misma. Lazarus y Folkman (1986) sostienen que el modo de afrontamiento de los individuos está determinado por sus recursos disponibles, dentro

de los cuales incluyen tanto la salud y la energía física, como las estrategias de resolución de problemas, habilidades sociales, apoyo social y recursos materiales, creencias existenciales y creencias generales sobre el control. Asimismo, influyen en el afrontamiento, los condicionantes personales ya que limitan al sujeto en la utilización de los recursos disponibles. Desde un modelo ecoevaluativo y sobre la base de éstos y otros descubrimientos relacionados (Cronkite y Moos, 1984) se propone un modelo general del afrontamiento donde los recursos sociales o contextuales y los personales se relacionan con la salud mental y el bienestar psicológico tanto directa como indirectamente, a través de respuestas de afrontamiento adaptativo. (p. 105)

Tipos de afrontamiento

En este contexto (Araujo, 2018), citando a Lazarus y Folkman (1986), (Carlos, 2017) hace mención de dos tipos de estrategias, unos centrados en el problema y otros centrados en la emoción:

Respecto a las estrategias centradas en el problema la persona está en la búsqueda de encontrar solución al problema, esto dice que la persona al estar inmersa en las amenazas por un acontecimiento que está viviendo en el momento, busca restar o no darle la importancia a dicha situación. La persona realiza acciones para contrarrestar problemática que está pasando. Las estrategias centradas en la emoción: se encuentra en la búsqueda de conseguir un recurso adecuado mediante las emociones, reduciendo a las emociones negativas y disminuyendo las amenazas, para lo cual de esta forma su pensamiento modificará. Restando el disgusto o preocupación que la situación conflictiva pueda presentar. (p. 33)

Bienestar psicológico

Al respecto (Vásquez, 2019) define al:

Bienestar psicológico como una expresión de la satisfacción de cada persona y su nivel de agrado con elementos globales o específicos de su vida, predominando una etapa anímica positiva, mediante de una evaluación subjetiva. De la misma manera afirma que hay tres elementos que componen la satisfacción: el cognitivo tales como los pensamientos o creencias, sus etapas emocionales y la correlación entre estos elementos. En resumen, acepta que el elemento de la satisfacción o complacencia es el bienestar psicológico, que es la consecuencia de la evaluación que hace cada persona de toda su vida sobre cómo les va ahora o antes, yendo más allá de una acción rápida. (p. 39)

Síntomas del estrés laboral

En este contexto (Maset, 2015) señala lo siguiente:

Ante esa situación de desequilibrio, se produce el proceso de activación del cuerpo típico del estrés que, como hemos visto en otros apartados, se convierte en un problema cuando se prolonga el tiempo. En este caso, los sentimientos y emociones negativos terminan superando y dominando a los positivos y pueden desencadenar signos fisiológicos y alteraciones de conducta como estos:

Emocionales: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, sentimiento de culpa, vergüenza, irritabilidad, mal genio, tristeza, baja autoestima, tensión, nerviosismo y sensación de soledad.

En el pensamiento: incapacidad para tomar decisiones, para concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueos mentales...

En el comportamiento: predisposición a accidentes, consumo de drogas, explosiones emocionales, comer, beber o fumar en exceso, falta de apetito, excitabilidad, conductas impulsivas, alteraciones en el habla, risas nerviosas, incapacidad de descansar y temblores.

En el trabajo: absentismo, relaciones laborales pobres, altas tasas de cambio de trabajo, mal clima en la organización, antagonismo con el trabajo, falta de satisfacción con el desempeño del empleo y mala productividad.

Desempeño laboral

En este contexto Mamani y Cáceres (2019) sostienen que:

El desempeño laboral en una empresa está directamente relacionado con la productividad y por ende es importante contar con un personal que tenga el perfil del puesto para que desarrolle de manera eficiente las tareas y funciones y con ello el logro de los objetivos que se plantea la organización. Así mismo, define que el desempeño es percibido como el conjunto de acciones y conductas que el colaborador tiene en el cumplimiento de las tareas y funciones y para ello es importante el conocimiento y habilidades para un buen desempeño laboral. (p. 10)

Por otra parte Bautista y Cienfuegos (2020) sostienen que:

El desempeño laboral es una disciplina que se ha venido estudiando desde tiempos atrás, especialmente en los campos de la psicología organizacional (Aamodt, 2010). El principal motivo que justifica demasiado interés de estudiar este término por parte de las organizaciones es poder entender y explicar varios aspectos que inciden en el crecimiento y efectividad de las empresas, es por ello que resulta imprescindible conocer el desempeño laboral. (p. 2)

Importancia del desempeño laboral en las organizaciones

En este sentido Marín y Delgado (2020) expresan que:

El desempeño laboral es un tema muy sensible para las organizaciones, sobre todo en aquellas de carácter público donde tienen que alcanzar los objetivos institucionales y lograr las metas propuestas por el Estado; sin embargo, muchas autoridades no le dan mayor atención por la condición política, ya que los funcionarios ejercen la función por

conveniencia personal sin cumplir con las competencias determinadas en los perfiles de puestos laborales.

También debe considerarse que el desempeño laboral es pilar fundamental en el crecimiento de toda organización, porque tanto avanza, crece, se desarrolla permite responder a las condiciones y necesidades de la sociedad de lo contrario genera deficiencias que afectan el desarrollo social. Para garantizar el buen desempeño laboral de los trabajadores se debe cumplir criterios de selección y reclutamiento de los trabajadores, pero estos criterios muchas veces son obviados por factores intrínsecos de los municipios como, por ejemplo, presupuesto limitado, inestabilidad laboral a los trabajadores y ausencia de capacitaciones. (p. 1141)

Evaluación del desempeño laboral en las instituciones publicas

Al respecto (Pashanasi et al., 2021) sostiene lo siguiente:

En la actualidad, las evaluaciones del desempeño laboral (DL) en instituciones públicas, deben responder a identificación de brechas de competencias en personal administrativo según perfil de puesto, para diseñar estrategias de fortalecimiento y mejora, que promuevan logros de metas y/o resultados planificados. (p. 164)

En este contexto Castro y Delgado (2020) sostienen que:

La evaluación de desempeño, es la interdependencia de cada persona al realizar su actividad en el puesto asignado, esto a su vez contribuye con los objetivos establecidos y responden a planes de carrera que son el posicionamiento que el individuo puede adquirir a través de los años, esto se da de acuerdo a las actividades y la planificación del puesto de labor. (p. 690)

De la misma forma (Riera et al., 2020) argumenta que:

Dentro de los requisitos de la evaluación del desempeño, la organización debe definir acciones que se cumplan en el próximo periodo con vistas a su mejora; las acciones

pueden ser de carácter individual, colectivo u organizacional. Para lograr definir estas acciones se utilizan técnicas y métodos que permitan determinar las variables que han dado origen a la afectación en el desempeño.

En este sentido Mendoza y Arriola (2022) expresan que:

La evaluación del desempeño se viene aplicando en empresas del sector público aunque en menor grado así como en el sector privado, se sabe que en el sector público esta evaluación está orientada a evaluar, valorar, verificar y calificar el desempeño de una persona de acuerdo a las funciones y responsabilidades previamente asignadas, sin embargo debemos aclarar que en los funcionarios públicos está destinada a aplicarla y utilizarla básicamente como requisito de carácter legal, pero no como una herramienta de gestión de talento humano, y esto se puede evidenciar en los resultados de este frente a los de la entidad, en otras palabras las entidades están mal calificadas sin embargo las evaluaciones de sus funcionarios y/o colaboradores están en un rango alto o sobresaliente, no se dimensiona la contribución que los colaboradores pueden hacer en la orientación y consecución de los resultados directamente relacionados con la misión de la entidad. (p. 6059)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación en cuanto a su enfoque, se considera Mixta, lo que implica la combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas con el objetivo de aprovechar las ventajas de ambas y fortalecer el estudio. También es de naturaleza aplicada, ya que busca emplear los conocimientos previos en la solución de problemas mediante la implementación de procesos respaldados por dicho conocimiento. En relación con su alcance, se clasifica como Descriptiva, dado que se enfocará en describir las variables bajo investigación mediante la aplicación de una técnica específica y el uso del instrumento correspondiente. Además, se clasifica como Explicativa Propositiva, ya que se propondrán recomendaciones sobre los aspectos problemáticos.

3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión o categoría	Indicador	Índice
Descarga emocional	Es un método que algunas personas utilizan para ayudar a controlar las emociones y los pensamientos perturbadores. También podrían usarla para reducir su estrés y ansiedad.	Expresión emocional	Frecuencia de la expresión emocional	Cualitativo Y Cuantitativo
			Intensidad de la expresión emocional	
		Regulación Emocional	Uso de estrategias de regulación emocional	
			Eficacia percibida de la	

			regulación emocional	
		Impacto de la Descarga Emocional	Impacto en el bienestar emocional	
			Impacto en el desempeño laboral	
Desempeño laboral	Puede entenderse como la calidad del trabajo que cada persona le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo.	Eficiencia y Productividad Laboral	Eficiencia en la Ejecución de Tareas	Cualitativo Y Cuantitativo
			Productividad del Personal	
		Calidad del Trabajo y Satisfacción Laboral	Calidad del Trabajo Realizado	
			Satisfacción y Compromiso Laboral	

3.3. Población y muestra de investigación

3.3.1. Población

La población de esta investigación está integrada por 70 colaboradores, según el siguiente detalle:

- 57 evaluadores
- 12 analistas
- 1 especialista

El personal antes mencionado pertenece al área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 de la Ciudad de Babahoyo.

3.1.1. Muestra

Se considerará como muestra el 100% de la población objeto de estudio, es decir las 70 personas del área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 de la Ciudad de Babahoyo.

3.4. Técnicas e instrumentos de medición

3.4.1. Técnicas

Se emplearán dos técnicas: la encuesta que será dirigida a los evaluadores y analistas, También se empleará la entrevista que será dirigida al especialista que es el jefe del área operativa.

3.4.2. Instrumentos

Se emplearán para la encuesta un instrumento que es el cuestionario estructurado de preguntas. También se empleará la entrevista un instrumento que es el cuestionario estructurado de preguntas.

3.5. Procesamiento de datos

Para automatizar la recolección y gestión de datos, se empleará un programa informático de uso común en el ámbito académico y de investigación, como Microsoft Excel. Este software ofrece diversas herramientas y funciones que facilitan la organización y el análisis de los datos recopilados. Durante este proceso, se crearán hojas de cálculo específicas para cada conjunto de datos, registrando las respuestas de los participantes de manera estructurada. Además, se utilizarán las capacidades de Excel para realizar cálculos, gráficos y análisis estadísticos, permitiendo interpretar los datos de manera efectiva y obtener conclusiones relevantes para la investigación. El uso de Excel proporcionará una plataforma confiable y versátil para gestionar la información, asegurando la integridad y coherencia de los datos a lo largo del proceso de investigación.

3.6. Aspectos éticos

Dentro del proceso investigativo se tiene en consideración dos aspectos éticos importantes que guardan relación con datos personales y confidencialidad de la información:

Protección de Datos Personales

- **Consentimiento Informado:** Antes de la recolección de datos, se informará a todos los participantes sobre el propósito de la investigación, los procedimientos involucrados y cómo se utilizarán sus datos. Asegurando que su participación es voluntaria y que pueden retirarse en cualquier momento sin repercusiones.
- **Anonimato y Codificación de Datos:** Para proteger la identidad de los participantes, los datos personales se anonimizan mediante la asignación de códigos únicos a cada participante. Esto garantiza que la información sensible no pueda ser rastreada hasta una persona específica.

Confidencialidad de la Información

- **Acceso Restringido a Datos:** Solo el investigador principal tendrá acceso a los datos sin anonimizar. Los datos se almacenarán en sistemas seguros y protegidos con contraseñas, garantizando que solo el personal autorizado pueda acceder a ellos.
- **Almacenamiento Seguro:** Los datos recopilados se almacenarán en dispositivos y servidores seguros, con copias de seguridad regulares para prevenir pérdida de información.
- **Uso de Datos con Fines Específicos:** Los datos recopilados se utilizarán exclusivamente para los fines descritos en el proyecto de investigación. No se compartirán ni se venderán a terceros sin el consentimiento expreso de los participantes.
- **Destrucción de Datos:** Una vez finalizada la investigación y después de que los resultados hayan sido publicados, los datos personales se destruirán de manera segura para evitar cualquier uso no autorizado en el futuro.
- **Transparencia y Reporte de Resultados:** Los resultados de la investigación se presentarán de manera agregada, sin revelar información que pueda identificar a los

participantes. Los informes y publicaciones derivadas de esta investigación mantendrán la confidencialidad de la información personal.

Al adherirse a estos principios éticos, la investigación garantizará la protección de los derechos y la privacidad de los participantes, promoviendo un entorno de confianza y respeto en el proceso de recolección y análisis de datos.

3.7. Recursos

3.7.1 Talento Humano

Tabla 2

Talento humano

Talento Humano/Rol	Nombres y Apellidos
Investigador	Maliza Muñoz Patricio Marcelo
Asesor del Proyecto de Investigación	Ing. Luis Lozano Chaguay, MAE

3.7.2 Recursos económicos

El presupuesto proyectado para el desarrollo de la investigación es el siguiente:

Tabla 3

Recursos económicos

Recursos Económicos	Inversión
Llamadas telefónicas	\$20,00
Internet	\$80,00
Primer Material Escrito en Borrador	\$20,00
Material Bibliográfico	\$20,00
Copias a colores	\$25,00
Fotocopia Final	\$30,00
Fotografías	\$5,00
Empastada de Proyecto	\$40,00

Alimentación	\$50,00
Movilización y transporte	\$40,00
Total	330,00

3.7.3 Cronograma

Tabla 4

Cronograma

N°	Meses Semanas Actividades	Abril/2024				Mayo/2024				Junio/2024				Julio/2024				Agosto/2024				Septiembre/2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
		1	Selección de Tema					X																	
2	Aprobación del tema (perfil)						X																		
3	Recopilación de la Información							X																	
4	Desarrollo del capítulo I							X																	
5	Desarrollo del capítulo II							X																	
6	Desarrollo del capítulo III								X																
7	Sustentación (proyecto)									X															
8	Aplicación de las encuestas										X	X													
9	Tamización de la información													X	X										
10	Desarrollo del capítulo IV														X	X									

confiable y versátil para gestionar la información recopilada, asegurando así la integridad y coherencia de los datos a lo largo del proceso de investigación.

3.8.2 Procesamiento y análisis de datos

Los procedimientos siguen una secuencia lógica dentro del proceso investigativo, los mismos que demandan mucho profesionalismo para evitar sesgos en los análisis respectivos. La información recolectada será procesada a través de la herramienta de Office Microsoft Excel, y la herramienta estadística SPSS dentro del análisis de datos, debido a que permite el ordenamiento de los datos alcanzados para la determinación de los principales fenómenos de estudio, además, facilitará la interpretación de los resultados investigativos y que ayudará al establecimiento de conclusiones específicas de acuerdo a los objetivos del presente estudio.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados obtenidos de la investigación

Antes de presentar los resultados de la investigación sobre el proceso de descarga emocional y su incidencia en el desempeño laboral del área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo durante el periodo 2023, es crucial contextualizar la importancia estratégica de este análisis. En un entorno de alta presión y responsabilidad como el del ECU-911, comprender cómo las emociones y su gestión influyen en el rendimiento del personal operativo es fundamental para identificar oportunidades de mejora en el bienestar y la eficacia operativa. Este estudio busca aportar sobre la relación entre la descarga emocional y el desempeño laboral en el contexto específico de una institución pública de seguridad en Babahoyo, proporcionando así información valiosa para la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias de gestión emocional efectiva. Por lo tanto, se presenta una selección de los resultados más relevantes:

1. ¿Con qué frecuencia experimenta estrés en su trabajo diario?

Tabla 5

Experimentación de situaciones de estrés en el trabajo.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Rara Vez	27	39%
A menudo	43	61%
Siempre	0	0%
Total	70	100%

Fuente: Datos de la investigación.

Elaboración: Elaborado por Maliza Muñoz Patricio Marcelo.

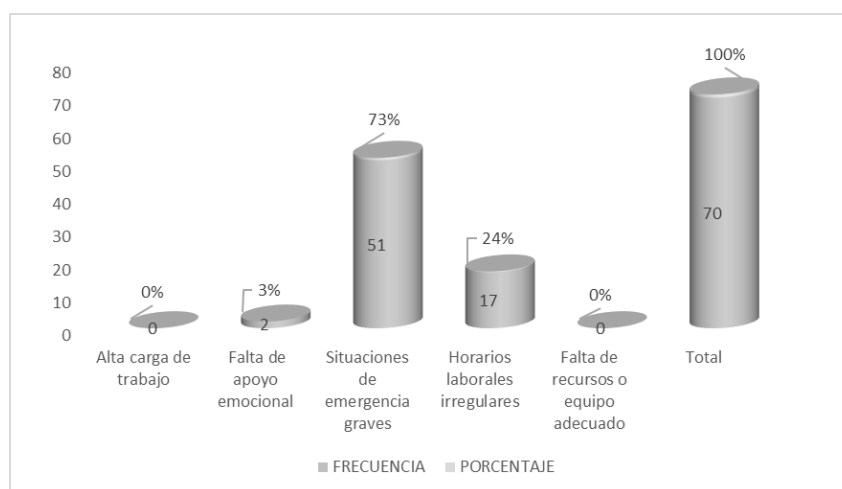
Argumentación

Los datos obtenidos de la investigación revelan un panorama preocupante en cuanto a la frecuencia del estrés laboral. Con un 61% del personal reportando que experimenta estrés "a menudo" y un 39% que lo hace "rara vez", se observa que el estrés es una constante en la vida laboral de los operativos, sin ningún caso de trabajadores que nunca o Siempre experimento estrés. Este alto porcentaje de incidencia de estrés frecuente sugiere una necesidad imperiosa de implementar estrategias efectivas de manejo emocional. La ausencia de respuestas en las categorías "nunca" y "siempre" indica que el estrés es un fenómeno regular pero no constante, lo cual podría implicar variaciones en la carga emocional y la capacidad de los empleados para manejar sus emociones en diferentes situaciones. Estos hallazgos subrayan la importancia de desarrollar programas de apoyo emocional y técnicas de descarga emocional que puedan mejorar significativamente el bienestar del personal y, por ende, la eficacia operativa del sistema.

2. ¿Cuáles de los siguientes factores contribuyen más a su estrés laboral?

Figura 1

Factores que contribuyen al estrés en el trabajo.



Fuente: Datos de la investigación.

Elaboración: Elaborado por Maliza Muñoz Patricio Marcelo.

Argumentación

Los datos presentados indican que las situaciones de emergencia graves son el principal factor estresante para el personal operativo del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo, con un 73% de los encuestados señalando este factor. En contraste, la falta de apoyo emocional y los horarios laborales irregulares son menos frecuentes, representando el 3% y el 24% respectivamente. Es notable que ninguna de las respuestas identificó la alta carga de trabajo o la falta de recursos o equipo adecuado como factores estresantes, con un 0% en ambas categorías. Estos resultados sugieren que, aunque los recursos y la carga de trabajo son adecuados, la naturaleza crítica y urgente de las emergencias representa el mayor desafío emocional para el personal. Este hallazgo subraya la necesidad de enfocar las estrategias de apoyo emocional y las intervenciones en la gestión del estrés específicamente en el manejo de situaciones de emergencia graves, que son el principal desencadenante de la tensión emocional entre los operativos del ECU-911.

5. En una escala del 1 al 5, ¿cuán bien cree que maneja el estrés en el trabajo?

Tabla 6

Factores que contribuyen al estrés en el trabajo.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 (Muy mal)	0	0%
2 (Mal)	8	11%
3 (Regular)	51	73%
4 (Bien)	11	16%
5 (Muy bien)	0	0%
Total	70	100%

Fuente: Datos de la investigación.

Elaboración: Elaborado por Maliza Muñoz Patricio Marcelo.

Argumentación

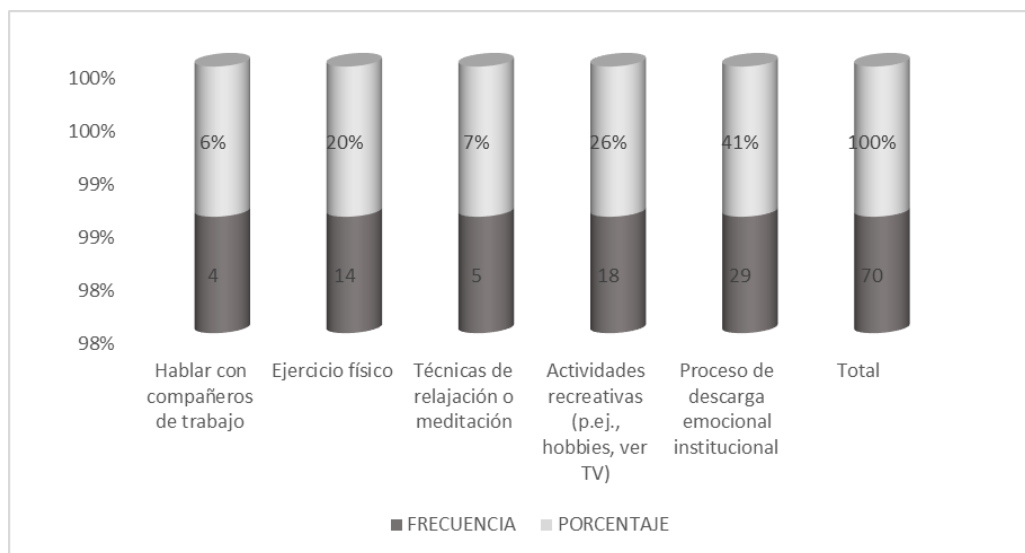
Los datos muestran que la mayoría del personal operativo del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo califica su desempeño laboral como "Regular" (73%), mientras

que un 16% lo evalúa como "Bien" y un 11% como "Mal". No se registraron respuestas en las categorías de "Muy mal" o "Muy bien". Este patrón sugiere que, aunque la mayoría del personal percibe su desempeño como aceptable, existe una porción significativa de empleados que no está satisfecha con su rendimiento. La ausencia de valoraciones extremas puede indicar una percepción moderada y equilibrada del desempeño, sin embargo, la prevalencia de la calificación "Regular".

7. ¿cuáles de las siguientes estrategias utiliza con mayor frecuencia para descargar sus emociones?

Figura 2

Estrategias de descarga emocional.



Fuente: Datos de la investigación.

Elaboración: Elaborado por Maliza Muñoz Patricio Marcelo.

Argumentación

Los datos indican que el ejercicio físico es la estrategia más utilizada por el personal operativo del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo para manejar el estrés, con un 41% de los encuestados eligiendo esta opción. Las actividades recreativas, como pasatiempos o televisión, son utilizadas por el 26%, mientras que el 20% recurre a procesos de

descarga emocional institucional. Las técnicas de relajación o meditación son empleadas por el 7% y hablar con compañeros de trabajo por el 6%. Estos resultados sugieren que, aunque existen diversas estrategias de manejo emocional, el ejercicio físico destaca como la preferido por su efectividad percibida. Sin embargo, el uso relativamente bajo de técnicas de relajación y el apoyo entre compañeros resalta áreas potenciales para el desarrollo de programas de bienestar emocional más integrales y accesibles, promoviendo así una cultura de apoyo emocional y bienestar dentro de la institución.

9. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría su capacidad para tomar decisiones eficaces durante situaciones de emergencia, después de utilizar sus estrategias de descarga emocional?

Tabla 7

Capacidad de toma de decisiones en situaciones de emergencia.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 (Muy deficiente)	0	0%
2 (Deficiente)	0	0%
3 (Regular)	25	36%
4 (Buena)	38	54%
5 (Muy buena)	7	10%
Total	70	100%

Fuente: Datos de la investigación.

Elaboración: Elaborado por Maliza Muñoz Patricio Marcelo.

Argumentación

Los datos revelan que la mayoría del personal operativo del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo evalúa la efectividad de las estrategias de manejo emocional como "Buena" (54%) y "Regular" (36%), con un 10% calificándolas como "Muy buena". No se registraron respuestas en las categorías de "Muy deficiente" o "Deficiente". Este patrón sugiere que, aunque existe una percepción predominantemente positiva sobre las estrategias de manejo emocional implementadas, aún hay margen de mejora. La proporción significativa de evaluaciones "Regulares" indica que las estrategias actuales pueden no ser suficientemente efectivas para todos los empleados, destacando la necesidad de revisar y potencialmente

reforzar estas prácticas. La evaluación general positiva proporciona una base sólida sobre la cual construir, pero los datos también sugieren una oportunidad para optimizar y personalizar las estrategias de descarga emocional para satisfacer mejor las necesidades individuales del personal operativo, mejorando así tanto su bienestar como su desempeño laboral.

Resultado de la entrevista

La entrevista con el Especialista de Operaciones Local del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo, revela una serie de puntos críticos relacionados con el manejo del estrés y el bienestar emocional del personal operativo. El entrevistado manifestó que se ha observado una afectación en el desempeño laboral del personal operativo relacionado con su estado emocional, lo cual es preocupante dado el alto impacto que tiene el estado emocional en la eficacia operativa. Actualmente, el ECU-911 no cuenta con protocolos ni lineamientos específicos para abordar la salud mental del personal operativo, y aunque se ofrecen capacitaciones y talleres sobre manejo emocional una o dos veces al año, esto no parece ser suficiente. Además, la falta de un departamento de salud ocupacional limita significativamente el apoyo que el personal puede recibir para manejar el estrés.

La empatía y la comunicación asertiva son métodos efectivos para mejorar el desempeño del personal operativo, aunque también destaca la falta de relación observada entre las técnicas básicas de descarga emocional utilizadas actualmente y la eficacia en la respuesta a emergencias. La evaluación de la capacidad del personal para coordinarse durante emergencias se basa principalmente en la experiencia y agilidad mental del evaluador. Para mejorar la gestión emocional del personal operativo, el especialista de operaciones recomienda la creación de un departamento de salud mental dentro de la planta local y el establecimiento de un sistema de monitoreo continuo del bienestar emocional. Actualmente, no existe un seguimiento continuo ni un área exclusiva para el proceso de descarga emocional, lo que resalta

la necesidad de implementar medidas estructurales para abordar estas deficiencias y mejorar el bienestar y el desempeño del personal operativo.

4.2. Análisis e interpretación de datos

El análisis de los datos recopilados revela que una gran mayoría del personal operativo del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo experimenta estrés en su trabajo diario, con un 61% indicando que "a menudo" enfrentan situaciones estresantes. Este nivel de estrés es significativo y plantea preocupaciones sobre el bienestar del personal y su impacto en el desempeño laboral. Además, el hecho de que nadie reportó no experimentar estrés resalta la universalidad del problema dentro del entorno laboral del ECU-911.

Al explorar los factores que contribuyen al estrés laboral, se identificó que el 73% de los encuestados atribuyen su estrés a "situaciones de emergencia graves", lo cual es comprensible dado el contexto de trabajo en el sistema de emergencias. Otros factores como "horarios laborales irregulares" (24%) y "falta de apoyo emocional" (3%) también fueron mencionados, mientras que "alta carga de trabajo" y "falta de recursos o equipo adecuado" no fueron señalados como contribuyentes significativos. Esto sugiere que, aunque la carga de trabajo y los recursos disponibles son adecuados, las emergencias y la falta de apoyo emocional son los principales desencadenantes del estrés.

En cuanto a las estrategias de manejo del estrés, el 41% del personal utiliza procesos de descarga emocional institucional como su principal método, seguido de actividades recreativas (26%) y ejercicio físico (20%). Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, la mayoría de los encuestados (73%) considera que manejan el estrés de manera "regular", mientras que solo el 16% y el 10% sienten que lo manejan "bien" o "muy bien" respectivamente. Esto refleja una necesidad de mejorar las estrategias de manejo del estrés y de proporcionar un mayor apoyo emocional, posiblemente mediante la implementación de protocolos y políticas más efectivas. Además, la capacidad para tomar decisiones eficaces durante emergencias, después de utilizar

sus estrategias de descarga emocional, se califica predominantemente como "buena" (54%), aunque una proporción significativa aún se encuentra en la categoría de "regular" (36%), indicando que hay margen para mejorar en la capacitación y apoyo emocional del personal operativo.

4.3. Discusión de resultados

En base a la entrevista realizada, se pudo determinar que, se ha observado una afectación en el desempeño laboral del personal operativo relacionado con su estado emocional, lo cual es preocupante dado el alto impacto que tiene el estado emocional en la eficacia operativa. Actualmente, el ECU-911 no cuenta con protocolos ni lineamientos específicos para abordar la salud mental del personal operativo, y aunque se ofrecen capacitaciones y talleres sobre manejo emocional una o dos veces al año, esto no parece ser suficiente.

Lo antes mencionado es coincidente con un estudio desarrollado por (Buitrago et al., 2021), donde se tenía como objetivo: Analizar los referentes teóricos del estrés laboral, teniendo en cuenta sus principales causas, consecuencias y estrategias de prevención en el ámbito laboral. Entre los resultados se estableció que el estrés es una problemática prevalente en el contexto organizacional que se genera por múltiples factores asociados con las condiciones laborales y personales y origina en el individuo consecuencias fisiológicas y mentales que afectan su desempeño y productividad. De ahí que sea necesario incentivar una cultura preventiva que fomente la salud de los colaboradores.

En base a la encuesta se pudo establecer que el 61% del personal experimenta estrés "a menudo" y un 39% que lo hace "rara vez", se observa que el estrés es una constante en la vida laboral de los operativos. Este alto porcentaje de incidencia de estrés frecuente sugiere una necesidad imperiosa de implementar estrategias efectivas de manejo emocional. Estos hallazgos subrayan la importancia de desarrollar programas de apoyo emocional y técnicas de

descarga emocional que puedan mejorar significativamente el bienestar del personal y, por ende, la eficacia operativa del ECU-911.

Lo antes mencionado coincide con el estudio realizado por (Padilla, 2024), donde el objetivo era: Diseñar un modelo estratégico para la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación “Aún Somos Perfectos” de la Ciudad de Ibarra. Entre las conclusiones relevantes se resalta que las estrategias de autorregulación emocional en el área laboral son guías que ayudan a los colaboradores a la contención de emociones positivas, negativas y las reacciones. Las técnicas para implementarse en la organización a través de talleres para aprender que son las emociones; factores que intervienen en la emocionalidad e intervención psicoterapéutica que aporte en el mejoramiento del trabajo en equipo y potencialice las habilidades sociales dentro de la organización que aprueban el desarrollo de las estrategias una vez recogida la información para sustentar el diagnóstico del estudio.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En relación a la frecuencia del estrés laboral, se pudo concluir que estrés es un problema presente entre el personal operativo del ECU-911 Babahoyo, con el 61% de los encuestados indicando que a menudo experimentan estrés en su trabajo diario. Esto demuestra la necesidad crítica de abordar los factores que contribuyen a estos altos niveles de estrés para mejorar el bienestar del personal y su desempeño laboral.

En relaciona los principales factores del estrés, se pudo concluir que las situaciones de emergencia graves son el principal factor contribuyente al estrés laboral, afectando al 73% del personal. Este dato destaca la naturaleza inherentemente estresante del trabajo en el ECU-911, donde las emergencias son frecuentes y de alto impacto, subrayando la necesidad de estrategias específicas para manejar este tipo de estrés.

La relación entre la descarga emocional y el desempeño laboral en el personal operativo del ECU-911 Babahoyo es evidente y significativa. Los datos indican que, aunque se emplean diversas estrategias de descarga emocional, la mayoría del personal aún maneja el estrés de manera "regular", lo que impacta negativamente en su capacidad para tomar decisiones eficaces durante emergencias. Esto sugiere que la eficacia de las técnicas de descarga emocional utilizadas actualmente no es suficiente para mitigar adecuadamente el estrés y optimizar el desempeño laboral.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda abordar los factores que contribuyen a estos altos niveles de estrés para mejorar el bienestar del personal y su desempeño laboral.

Para mitigar el impacto de las situaciones de emergencia graves, se deben introducir entrenamientos más frecuentes y específicos que preparen al personal para manejar estas situaciones con mayor eficacia. Además, se pueden establecer simulaciones regulares de emergencias para mejorar la preparación y reducir el estrés asociado.

Se debe evaluar y mejorar las estrategias de descarga emocional actuales, incorporando una variedad más amplia de técnicas como la meditación, el ejercicio físico y actividades recreativas. Además, la creación de un departamento de salud ocupacional especializado podría proporcionar un apoyo emocional más robusto y personalizado, mejorando así el bienestar general y el desempeño del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, R. (2018). *Estrategias de afrontamiento de las mujeres víctimas de violencia de pareja en el centro poblado de Villa San Isidro; Corrales - Tumbes 2018*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/292/TESIS%20-%20ARAUJO%20BURGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4
- Buitrago et al., L. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud. Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146. doi:<https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Cigna. (24 de 06 de 2023). *Técnica de liberación emocional*. Obtenido de <https://www.cigna.com/es-us/knowledge-center/hw/tecnica-de-liberacin-emocional-acl9225#:~:text=Generalidades,reducir%20su%20estr%C3%A9s%20y%20ansiedad.>
- García, L. (2018). Estudio del afrontamiento en la formación de profesores de psicología. En *Psicología educacional y orientación vocacional* (págs. 1-338). Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63004953/Ponencia_201820200418-9609-fbqpg-libre.pdf?1587257526=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPSICOLOGIA_EDUCACIONAL_Y_ORIENTACION_VOC.pdf&Expires=1717283495&Signature=UoTzg7tUikJD3yksL01759HD bC~f
- Haro et al., A. (2023). Estado emocional y desempeño laboral: un estudio asociativo multivariante en profesores universitarios en teletrabajo bajo Covid-19. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 2430–2443. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.428>
- Mamani, Y., & Cáceres, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1

- Marín, J., & Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Maset, J. (01 de 06 de 2015). *Cinfasalud*. Obtenido de Estrés laboral: <https://cinfasalud.cinfa.com/p/estres-laboral/>
- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Padilla, M. (2024). *Modelo de estrategias para la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación “Aún Somos Perfectos” de la Ciudad de Ibarra*. Quito: Universidad Tecnológica Israel. Obtenido de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/4106/1/UISRAEL-EC-MASTER-GESTH%20-PRO-378.242-2024-010.pdf>
- Pashanasi et al., B. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174. doi:<https://www.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Riera et al., Á. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-12. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>
- Rojas, J., & Arteaga, M. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Revista Accounting and Management Research. Ciencias Contables*, 1(1), 1-16. doi:<https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>
- Tena, F. (2020). “Psicoeducación y salud mental”. *SANUM Revista Científico-Sanitaria*, 4(3), 36-45. Obtenido de https://www.revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v4_n3_a5.pdf
- Vásquez, Z. (2019). *Respuestas de afrontamiento y bienestar psicológico subjetivo en pacientes oncológicos con tratamiento quirúrgico del IREN - Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/5632/RE_PSICOLOGIA_ZAIDA.VASQUEZ_RESPUESTAS.AFRONTAMIENTO_DATOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velásquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492
- Zamora, Z. (2022). *Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021*. Chimbote: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85658/Zamora_EZR-SD.pdf?sequence=1

Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115 - 120.
doi:<http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS

Carta de autorización



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Servicio Integrado
de Seguridad ECU 911

Babahoyo, 26 de Junio del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos "Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911" de la ciudad de Babahoyo, del cantón Babahoyo. Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **MALIZA MUÑOZ PATRICIO MARCELO** de la carrera de Licenciatura en Comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el Proyecto del Trabajo de Integración Curricular con el tema: *Proceso de descarga emocional y su incidencia en el desempeño laboral del área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo, periodo 2023*, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



**DIEGO ARMANDO
SORIA CORDOVA**

Diego Armando Soria Cordova
1206341503
Diego.Soria.ecu.911.gob.ec

Dirección: avenida 25 de Junio, By País y calle V Utilización Virgilio Záratea
Código postal: 09011 Babahoyo Ecuador
Teléfono: +593-5-3701400
www.ecu911.gob.ec

EL ASESOR
ECUADOR

ENCUESTA DE LA INVESTIGACION

OBJETIVO: *El presente instrumento de levantamiento de información servirá para el desarrollo del proyecto de investigación: “Proceso de descarga emocional y su incidencia en el desempeño laboral del área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo, periodo 2023”, el mismo que se elabora para ser presentado como parte del proceso de titulación profesional.*

1.- ¿Con qué frecuencia experimenta estrés en su trabajo diario?

- Nunca
- Rara vez
- A menudo
- Siempre

2.- ¿Cuáles de los siguientes factores contribuyen más a su estrés laboral? (Puede seleccionar más de una opción)

- Alta carga de trabajo
- Falta de apoyo emocional
- Situaciones de emergencia graves
- Horarios laborales irregulares
- Falta de recursos o equipo adecuado

3.- ¿Siente que la naturaleza de su trabajo afecta su bienestar emocional fuera del horario laboral?

- SI NO

4.- ¿Ha experimentado alguna vez síntomas de agotamiento emocional (burnout) debido a su trabajo en el ECU-911?

- SI NO

5.- En una escala del 1 al 5, ¿cuán bien cree que maneja el estrés en el trabajo?

- 1 (Muy mal)
- 2 (Mal)
-

3 (Regular)

4 (Bien)

5 (Muy bien)

6.- ¿Utiliza o accede a alguna estrategia específica para descargar sus emociones después de un evento estresante en el trabajo?

SI NO

7.- Si respondió "Sí" en la pregunta anterior, ¿cuáles de las siguientes estrategias utiliza con mayor frecuencia? (Puede seleccionar más de una opción)

Hablar con compañeros de trabajo

Ejercicio físico

Técnicas de relajación o meditación

Actividades recreativas (p.ej., hobbies, ver TV)

Proceso de descarga emocional institucional

8.- ¿Cree que las estrategias de descarga emocional que utiliza mejoran su desempeño laboral?

SI NO

9.- En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría su capacidad para tomar decisiones eficaces durante situaciones de emergencia, después de utilizar sus estrategias de descarga emocional?

1 (Muy deficiente)

2 (Deficiente)

3 (Regular)

4 (Buena)

5 (Muy buena)

10.- ¿Considera que existe una buena coordinación de acciones entre usted y sus compañeros durante las emergencias después de haber gestionado sus emociones?

SI NO

ENTREVISTA AL DIRECTIVO

OBJETIVO: *El presente instrumento de levantamiento de información servirá para el desarrollo del proyecto de investigación: “Proceso de descarga emocional y su incidencia en el desempeño laboral del área operativa del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 Babahoyo, periodo 2023”, el mismo que se elabora para ser presentado como parte del proceso de titulación profesional.*

CONSULTAS	RESPUESTAS
Nombre completo del directivo y cargo que desempeña	
¿Ha observado cambios en el desempeño laboral del personal operativo en relación con su estado emocional?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Si respondió "Sí", ¿puede describir algunos ejemplos?
¿Existen protocolos o políticas específicas en el ECU-911 para ayudar al personal a manejar el estrés y las emociones durante su trabajo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Si respondió "Sí", ¿puede detallar algunas de estas políticas?
¿Se ofrecen capacitaciones o talleres sobre manejo emocional y técnicas de descarga emocional al personal operativo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Si respondió "Sí", ¿con qué frecuencia se realizan y cuál es el contenido principal?
¿Cree que el personal tiene suficiente apoyo para manejar las situaciones estresantes que enfrentan en el trabajo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿Por qué?
¿Qué tipos de apoyo emocional considera más efectivos para mejorar el desempeño del personal operativo?	
¿Ha notado alguna relación entre la utilización de técnicas de descarga emocional y la eficacia en la respuesta a emergencias?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Si respondió "Sí", ¿puede proporcionar ejemplos específicos?

¿Cómo evalúa la capacidad del personal para coordinarse durante emergencias en situaciones de alta presión emocional?	
¿Qué medidas cree que podrían implementarse para mejorar la gestión emocional del personal operativo?	
¿Existe algún sistema de monitoreo o evaluación continua del bienestar emocional del personal?	<p style="text-align: center;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>Si respondió "Sí", ¿cómo funciona y qué aspectos evalúa?</p>
¿La institución cuenta con una área propia y exclusiva para el proceso de descarga emocional)	<p style="text-align: center;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>Si respondió "Sí", ¿podría precisar si el personal especializado es propio de la institución o externo?</p>

