



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**TRABAJO FINAL DE GRADO**  
**TRABAJO FINAL DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR**  
**POR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL**  
**TALENTO HUMANO**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS AGENTES POLICIALES DE LA**  
**UNIDAD DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE PICHINCHA Y SU**  
**INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.**

**Autor: Lic. Fernando Mauricio Chuquín Chávez.**

**Director: Lic. Carlos Funcia Morán, PhD.**

**Quito, Julio del 2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO**

*Yo, Fernando Mauricio Chuquín Chávez, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.*

*Además; y, que de acuerdo a la Ley de propiedad intelectual, el presente Trabajo de Investigación pertenecen todos los derechos a la Universidad Tecnológica Equinoccial, por Reglamento y por la normatividad institucional vigente.*



---

*Fernando Mauricio Chuquín Chávez*

**INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL**  
**TRABAJO DE GRADO**

**APROBACIÓN DEL DIRECTOR**

*En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por el señor Fernando Mauricio Chuquín Chávez, previo a la obtención del Grado de Magister en Gestión del Talento Humano, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrado para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.*

*En la ciudad de Quito, a los 19 días del mes de junio del 2015*

---

*Lic. Carlos Funcia Morán, PhD.*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a mi Dios por bendecirme al realizar esta maestría.*

*A la Universidad Tecnológica Equinoccial y a la Policía Nacional Del Ecuador, por darme la oportunidad de cursar estos estudios.*

*A mis profesores que en estos años en las aulas compartieron con profesionalismo y mística todos sus conocimientos, gracias por la amistad que me supieron brindar, son excelentes profesionales y grandes amigos.*

*A mi tutor de Tesis PhD. Carlos Funcia, gracias por la atención, paciencia y profesionalismo, buen amigo.*

*No me puedo olvidar de mis compañeros de clase GTH “B7”, en este tiempo hicimos una grande y buena amistad, las experiencias dentro y fuera del aula son inolvidables.*

*Agradezco a todas las personas que de una u otra forma pusieron trabas y complicaciones en esta parte de mi vida, gracias a ustedes mi voluntad es más fuerte y hoy soy mejor de lo que era antes.*

*Son muchas las personas a las que quisiera agradecer por haber formado parte de este proceso académico, me encantaría agradecerles su amistad, apoyo consejo, hermandad, lealtad, entrega, cariño, afecto, amor, sinceridad, los tengo presentes. Muchas de esas personas se han ido y otras se han quedado, sin importar dónde estén, están en mis recuerdos y en mi corazón.*

*Agradezco a la persona que me motivó para que estudie esta maestría J.C.I.R.*

*“Que Dios nos de la gracia de ver lo que hacemos y cómo lo hacemos”*

*Para todas y todos ustedes, Dios los Bendiga.*

## DEDICATORIA

*A mi Dios Padre, Hijo y Espíritu Santo, que me han dado las fuerzas necesarias para culminar con éxito esta parte de mi vida.*

*A mis padres Blanquita y Fernando por su infinito amor y paciencia, por alentarme y guiarme en el buen camino, a ustedes que siempre han querido lo mejor para mí, espero poder devolverles todo el bien que han hecho por mí.*

*A mis hermanas Marielita y Jeniffer, mis sobrinos Camilita y Julián, los llevo siempre en mi corazón.*

*A toda mi familia en general que de alguna manera se alegrarán conmigo por este triunfo en esta etapa en mi vida.*

*A mi familia Guerreros de la fe, Jhon Carlos Alcendra, Marquito, Marvin, Belus, Yoli, Majo, quienes junto a mi familia me apoyaron, me guiaron, confiaron en mí y se mantuvieron a mi lado en los momentos complicados, gracias de corazón.*

*Y de manera especial, a la persona que llena mi corazón, mi mente, mi vida de amor, se la dedico a mi hijo Matías Daniel, te amé desde el momento en que estabas en el vientre de tu madre y por ti daría mi vida sin pensarlo dos veces, soy muy feliz al ser tu padre, cada día trataré de ser mejor para ti, que Dios nos bendiga en esta aventura de padre e hijo, te amo mucho Matías...*

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

## DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Autor:** Lic. Fernando Mauricio Chuquín Chávez

**Director:** Lic. Carlos Funcia Morán, PhD.

#### RESUMEN EJECUTIVO

El burnout o síndrome del quemado es un término clínico que en el año de 1974 fue descrito por el psiquiatra norteamericano Herbert Freudenberger el cual lo definió como “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el resultado esperado”.

Freudenberger señala que las personas que se caracterizan por ser dedicadas, comprometidas con el desarrollo de su trabajo poseen un alto riesgo de contraer el burnout, especialmente los profesionales que trabajan en proporcionar ayuda a otras personas en áreas tales como comunidades terapéuticas, voluntariado, vocación, etc. Este tipo de profesionales generalmente sienten una gran presión al interior del trabajo.

De tal forma el principal propósito de la investigación es determinar cuál es la influencia que genera la presencia del Síndrome de Burnout en los agentes policiales de la UPVT en la atención a la ciudadanía lo que contribuirá a que se obtenga una visualización clara de la realidad actual en la organización.

#### **Palabras Clave**

Burnout o síndrome del quemado, Estado de fatiga o frustración, Presión al interior del trabajo, alta presión, Agentes policiales, esperado refuerzo UPVT.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Autor:** Lic. Fernando Mauricio Chuquín Chávez

**Director:** Lic. Carlos Funcia Morán, PhD.

***ABSTRACT***

Burnout or burnout is a clinical term that in the year 1974 described by the American psychiatrist Herbert Freudenberger, which defined it, as "state of fatigue or frustration that results from the dedication to a cause, lifestyle or relationship it does not produce the expected reinforcement.

Freudenberger points out that people who are characterized by dedicated, committed to the development of their work have a high risk of burnout, especially professionals working to provide assistance to others in areas such as therapeutic communities, volunteering, etc. Therefore, these professionals often feel a pressure inside the work and provide help, for which there is a high pressure of excessive way from the outside to give.

Therefore, the main purpose of research is to determine the influence generated by the presence of burnout syndrome in the UPVT police officers in dealing with the public, which will contribute to a clear display, obtained the current situation in the organization.

**Keywords**

Burnout or burned, state of fatigue or frustration, pressure inside the work, high blood pressure, police agents, reinforcing expected FTMU syndrome.

# ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.1 ANTECEDENTES .....	4
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA .....	5
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.3.1 Sistematización del problema.....	6
1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 .1 Objetivo General .....	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	6
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	7
CAPITULO II EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS AGENTES POLICIALES DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE PICHINCHA .....	8
2.1 LAS EMOCIONES.....	8
2.1.1 Definición de emoción .....	8
2.1.2 Teorías de las emociones.....	10
2.1.3 Emociones Positivas.....	13
2.1.4. Tipos de emociones positivas.....	14
2.1.5 Emociones Negativas .....	16
2.1.6 Tipos de emociones negativas.....	17
2.2 SÍNDROME DE BURNOUT.....	19
2.2.1 Antecedentes históricos.....	19
2.2.2 Definiciones .....	21
2.2.3 Relación entre Estrés y Burnout.....	23
2.2.4 Modelo explicativo de Burnout.....	25
2.2.5 Impactos del Síndrome de Burnout.....	34
2.2.6 Prevalencia del Síndrome de Burnout.....	36
2.1.7 Acciones preventivas del Síndrome de Burnout .....	36
2.3 UNIDAD DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS .....	38
2.3.1 Introducción .....	38



2.3.2 Definición.....	39
2.4 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA USUARIA DEL SPAVT .....	41
2.4.1 Definición de víctima.....	41
2.4.2 Definición de testigos.....	43
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO .....	44
3.1 TIPO DE ESTUDIO .....	44
3.2 MÉTODOS .....	44
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	45
3.3.1 Técnicas de recolección de información .....	45
3.3.2 Procedimientos de la investigación .....	45
3.3.4 Diseño de Instrumentos usados .....	47
3.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS .....	48
3.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES .....	48
3.5.1 Variable Moderadora.....	48
3.5.3 Variable Independiente .....	48
3.5.4 Variable Dependiente.....	48
3.6 OPERALIZACIÓN DE VARIABLES.....	48
3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
3.7.1 Población.....	50
CAPITULO IV DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTERNO Y ESTUDIO DE CAMPO .....	51
4.1 ASPECTOS INTERNOS INSTITUCIONALES .....	51
4.1.1. Antecedentes Históricos.....	51
4.1.2 Filosofía Corporativa Unidad de Protección a Víctimas y Testigos .....	53
4.1.3 Servicios Institucionales.....	54
4.1.4 Funciones de la Unidad Policial Especializada en Protección.....	55
4.1.5 Marco Jurídico.....	56
4.1.7 Estructura Organizacional Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha .....	60
4.2 INFORMACIÓN INTERNA ÁREA DE GESTIÓN DEL PERSONAL.....	61
4.2.1 Políticas y normas de gestión del Talento Humano .....	61

4.2.2 Perfil y características del actual clima laboral.....	62
4.2.3 Perfil y características de la actual cultura organizacional .....	62
4.2.4 Alineamiento .....	62
4.2.4 Situación actual de los agentes policiales con respecto al Síndrome de Burnout y clima laboral.....	63
4.2.5 Causas que inciden en el Síndrome de Burnout de los agentes policiales .....	63
4.3 RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CAMPO .....	63
4.3.1 Resultados de Análisis bivariado .....	63
4.3.2 Comprobación de la Hipótesis .....	71
4.3.3 Presentación de Resultados y Discusión .....	72
4.3.4 Conclusiones del Estudio de Campo.....	73
4.4 LEVANTAMIENTO DE MATRICES .....	74
4.4.1 Matriz EFE .....	74
4.4.2 Matriz EFI .....	76
4.4.3 Matriz FODA .....	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	78
Conclusiones .....	78
Recomendaciones .....	79
BIBLIOGRAFÍA .....	81
ANEXOS .....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Teorías de las emociones.....	10
Tabla 2 Tipos de emociones positivas.....	15
Tabla 3 Tipos de emociones negativas.....	18
Tabla 4 Causas síndrome de Burnout.....	25
Tabla 5 Factores de riesgo síndrome de Burnout a nivel de organización.....	27
Tabla 6 Factores de riesgo síndrome de Burnout relativos al diseño del puesto de trabajo.....	27
Tabla 7 Factores de riesgo síndrome de Burnout relativos a las relaciones interpersonales.....	28
Tabla 8 Factores de riesgo síndrome de Burnout relativos a la hora de gestionar el riesgo.....	28
Tabla 9 Factores de riesgo síndrome de Burnout relativos a los cambios supraorganizativos.....	29
Tabla 10 Causas síndrome de Burnout.....	29
Tabla 11 Síntomas síndrome de Burnout.....	30
Tabla 12 Fases del síndrome de Burnout.....	32
Tabla 13 Tipos de síndrome de burnout.....	33
Tabla 14 Otros tipos de síndrome de burnout.....	33
Tabla 15 Impactos del Síndrome de Burnout.....	35
Tabla 16 Acciones preventivas del Síndrome de Burnout.....	37
Tabla 17 Acciones preventivas según el contexto.....	38
Tabla 18 Operalización de variables.....	49
Tabla 19 Valores de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de la Policía.....	54
Tabla 20 Análisis bivariado nivel de atención al usuario vs Sentimiento de agotamiento ..	64
Tabla 21 Análisis bivariado nivel de atención al usuario vs sentimiento de fatiga.....	65
Tabla 22 Análisis bivariado nivel de atención al usuario vs Sentimiento de cansancio en el trabajo.....	66
Tabla 23 Análisis bivariado nivel de atención al usuarios vs sensación de desgaste.....	67
Tabla 24 Análisis bivariado nivel de atención al usuarios vs Percepción de dureza en el trabajo.....	67
Tabla 25 Análisis bivariado nivel de atención al usuarios vs Sentimiento de dureza emocional.....	68
Tabla 26 Análisis bivariado nivel de atención al usuarios vs Cansancio en el contacto directo.....	69
Tabla 27 Análisis bivariado nivel de atención al usuarios vs Sentimiento del límite de las posibilidades.....	70
Tabla 28 Resumen del procesamiento de casos.....	71
Tabla 29 Análisis bivariado / Comprobación de hipótesis.....	71
Tabla 30 Matriz EFE Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha.....	75
Tabla 31 Matriz EFI Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha.....	76
Tabla 32 Matriz FODA Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha.....	77

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Emociones Básicas .....	9
Gráfico 2 Teoría ampliación y construcción de las emociones .....	12
Gráfico 3 Jerarquía de las Emociones básicas: emociones positivas y emociones negativas .....	14
Gráfico 4 Emociones Negativas .....	17
Gráfico 5 Modelo explicativo del burnout .....	22
Gráfico 6 Diferencias entre estrés y burnout .....	24
Gráfico 9 Síntomas síndrome de Burnout .....	31
Gráfico 11 Síntomas del síndrome de burnout .....	34
Gráfico 12 Unidad de protección a víctimas y testigos .....	41
Gráfico 13 ¿Cómo clasificar la violencia? .....	42
Gráfico 14 Organigrama de Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha .....	60

## INTRODUCCIÓN

El burnout o síndrome del quemado es un término clínico que en el año de 1974 fue descrito por el psiquiatra norteamericano Herbert Freudenberger que lo definió como “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el resultado esperado”.

Freudenberger señala que las personas que se caracterizan por ser dedicadas, comprometidas con el desarrollo de su trabajo poseen un alto riesgo de contraer el burnout, en especial los profesionales que trabajan en proporcionar ayuda a otras personas en áreas específicas como comunidades terapéuticas, voluntariado, etc. De tal forma este tipo de profesionales generalmente sienten una presión particular en el trabajo al momento de entregar la ayuda o servicio.

Este tipo de síndrome se caracteriza porque genera un conjunto de síntomas clínicos, físicos y conductuales entre los que se pueden mencionar como el agotamiento, fatiga, presencia de cefaleas, además de alteraciones gastrointestinales, insomnio y sin dejar de lado la dificultad respiratoria, entre otras.

Al analizar las alteraciones de la conducta, se menciona la aparición frecuente de sentimientos de frustración e irritación como resultado de la presión y, o normas mínimas de control o seguimiento de desgaste de las actividades desarrolladas por los colaboradores en el lugar de trabajo.

Otro síntoma que se presenta, es el cambio en el estado anímico, lo que conlleva a que los buenos modales y normas de convivencia desaparezcan provocando conflictos con los clientes tanto externos como internos de la organización.

Los profesionales generalmente se encuentran a la defensiva para evitar el sarcasmo permanente en su accionar por parte de sus iguales o superiores jerárquicos, las personas que lo padecen generan un consumo excesivo de tranquilizantes o sustancias químicas o naturales que provoquen comportamientos particulares en el organismo del consumidor, tales como alcohol, cigarrillos, drogas, etc.

Existe el riesgo de generar un trastorno de personalidad con el ánimo de provocar sentimientos de prepotencia como medida de autoprotección ante las personas que los rodean.

Freudenberger describe a la persona con burnout con los siguientes aspectos:

“Se vuelve rígida, obstinada e inflexible, no se puede razonar con él, bloquea el progreso y el cambio constructivo, porque eso significa otra adaptación y su agotamiento le impide experimentar más cambios. Estas personas aparecen deprimidas, y todos estos cambios son percibidos por sus familiares”

Tras una revisión de la información interna en la UPVT se ha identificado que la unidad no cuenta con políticas, disposiciones o normas administrativas que permitan evidenciar y tratar de una forma eficaz el tema de desgaste profesional o síndrome de Burnout, con el objetivo de cuidar la salud emocional de sus agentes policiales, ya que el trabajo que realizan es diferenciado en relación al resto de Unidades Policiales, el enfoque que se emplea es buscar, aplacar las crisis en las que se puedan presentar en las diferentes actividades con las víctimas y testigos del hecho criminal, buscando aumentar la percepción de seguridad entre los usuarios del SPAVT.

La estructura del presente estudio posee los siguientes elementos:

CAPITULO I: Se incluyen los aspectos generales de la investigación como la contextualización del problema, objetivos de la investigación, formulación de hipótesis, y justificación del estudio.

CAPITULO II: Conlleva el marco teórico conformado por las diversas teorías, antecedentes históricos, definiciones, causas, fases, síntomas, factores de Riesgo del Síndrome de Burnout.

CAPITULO III: Se enfoca al diseño del marco metodológico, para la presentación de las herramientas de la investigación, identificación de la población de estudio, cálculo de la muestra a ser objeto de investigación, detección de los respectivos métodos, instrumentos a ser utilizados.

CAPITULO IV: Está conformado por un diagnóstico situacional a través del análisis de la gestión personal actual, procesos actuales entre otros información sobre el accionar de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos además de la cuantificación de los resultados a obtenerse.

Finalmente las respectivas conclusiones, recomendaciones generales, que serán expuestas ante los directivos del área de gestión de talento humano en la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha para que puedan ser consideradas.

# **CAPITULO I CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA**

## **1.1 ANTECEDENTES**

La Unidad de Protección a Víctimas y Testigos (UPVT-P), es una unidad operativa de la Policía Nacional del Ecuador adscrita a la Policía Judicial, que trabaja en coordinación con la Fiscalía General del Estado, cuenta con 156 miembros policiales a nivel nacional distribuidos en todas las provincias del Ecuador, específicamente con 35 agentes policiales en la provincia de Pichincha.

En el marco constitucional del Ecuador, en los artículos 78 y 178, se especifica sobre el trabajo que se desarrolla con las víctimas, testigos y demás participantes en el proceso penal, en que pone de manifiesto los mecanismos necesarios a fin de que los organismos pertinentes atiendan de manera íntegra a los participantes del proceso penal, con la finalidad de que el delito no quede impune.

La Policía Nacional del Ecuador está alineada al objetivo 6 del Plan Nacional del Buen Vivir del Estado Ecuatoriano conformado por 7 objetivos estratégicos, en los cuales el objetivo 6 habla acerca de “Incrementar el desarrollo integral del talento humano en la Institución”, considerando estos aspectos se realizará un estudio para determinar la presencia del Síndrome de Burnout y la influencia que genera en los agentes policiales de la UPVT en la atención a la ciudadanía con el propósito de buscar un conjunto de acciones coordinadas que permitan garantizar los niveles de calidad del servicio hacia los clientes internos como externos.

En Cano y Espinoza (2009) se ha identificado que el trabajo además de ser un medio por el cual se satisface las necesidades, representa una circunstancia de posibilidades de establecer relaciones personales externas fuera del círculo familiar, para que se genere un estatus, identidad al interior de la sociedad para hacer sentir a las personas que son socialmente útiles. En el desarrollo de las actividades diarias en el trabajo se puede apreciar que existen ciertos comportamientos y actitudes negativas de ciertos colaboradores que desdican del trabajo policial, este tipo de comportamientos pueden ser por causas tales como el estrés debido al tipo de trabajo desarrollado o por circunstancias externas al trabajo policial, las



causas pueden provocar la presencia del Síndrome de Burnout lo que impactará en la salud de los miembros policiales, perjudicará la misión y visión de la unidad, así como afectará en gran medida las relaciones personales con el medio que lo rodea.

El propósito de este tipo de estudio es el desarrollo de una mejor visualización sobre la posible presencia del Síndrome de Burnout y la identificación de los impactos que genera sobre los agentes policiales de la UPVT en la atención a la ciudadanía para que se puedan delinear de la manera más eficaz, un conjunto de acciones de prevención y control en el caso de la presencia de este tipo de afección.

## **1.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA**

Tras una revisión de la información interna en el sistema de Protección de la Fiscalía y Policía Nacional, en la UPVT se ha detectado que la unidad no cuenta con políticas, disposiciones o normas administrativas que permitan tratar de una forma eficaz el tema de desgaste profesional o síndrome de Burnout, con la orientación de cuidar la salud emocional de sus agentes.

Se debe tomar en cuenta que los agentes policiales de la UPVT-P diariamente mantienen contacto con las víctimas, testigos del delito inmersas en el Sistema de Protección a Víctimas y Testigos de la Fiscalía General del Estado (SPAVT), de tal forma es evidente que existe el riesgo de que los agentes policiales absorban mucha carga emocional, ya que constantemente se exponen a los diferentes factores de riesgos de tipo organizacional, sociodemográfico, personal y social para poner en evidencia el peligro de desarrollar el Síndrome de Burnout pudiendo provocar una mala atención a la ciudadanía, impactando en el clima organizacional del sistema judicial provocando una mala imagen institucional.

Tras la respectiva descripción de la situación actual de la organización con relación a la presencia del Síndrome de Burnout o desgaste profesional al interior de la UPVT-P se ha identificado el siguiente problema.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Existe síndrome de Burnout en los agentes policiales de la UPVT-P, qué impactos generan en el nivel de calidad de atención a la ciudadanía?

### **1.3.1 Sistematización del problema**

- Cuáles son los factores estresantes que podrían provocar el Burnout en los agentes de policía.
- ¿Cómo se puede determinar que existe el Síndrome de Burnout en los agentes policiales de la UPVT-P?
- ¿Cuándo se va a realizar la investigación de la existencia del Síndrome de Burnout en los agentes policiales de la UPVT-P y su afectación en la atención a la ciudadanía?
- ¿Dónde se verificará la existencia del Síndrome de Burnout?
- ¿Por qué es importante identificar la existencia del Síndrome de Burnout en agentes policiales de la UPVT-P y su afectación en la atención a la ciudadanía?

## **1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Identificar la presencia del Síndrome de Burnout y la influencia que genera sobre los agentes policiales de la UPVT en la atención a la ciudadanía.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la situación actual de los agentes policiales con respecto al Síndrome de Burnout y clima laboral.
- Determinar las causas que inciden en el Síndrome de Burnout de los agentes policiales.

- Determinar la afectación en los agentes policiales de la UPVT-P debido al Síndrome de Burnout.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo de la presente investigación busca determinar la presencia del Síndrome de Burnout los agentes policiales de la UPVT, la identificación del impacto de optimización, pro actividad en el desempeño laboral de los agentes policiales de la UPVT a través de una visualización sobre la actual realidad en la organización.

Gil-Monte (2005, pág. 234) señala que: “Las nuevas exigencias del trabajo han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, relacionados con el estrés laboral crónico”

Es importante considerar que el síndrome de Burnout afecta al clima de la organización, ante eso se deberá promover acciones que apoyen a que se conserve el ideal que toda organización sueña, que es el de contar con clima laboral óptimo, adecuado entre sus colaboradores para ser líderes en las actividades que desarrollan, para ello es importante contar con colaboradores líderes, políticas, protocolos de procedimientos alineados al bienestar del cliente interno y externo.

El principal objetivo del estudio es identificar la presencia del Síndrome de Burnout y la influencia que genera en los agentes policiales de la UPVT en el nivel de calidad de la atención a la ciudadanía.

Finalmente se buscará incrementar la percepción de seguridad entre los usuarios del SPAVT para que una vez resarcidos sus derechos puedan continuar con su vida normal, los tipos de ayuda que como Policía Nacional que se ofrecen son escasos, tratados de manera general, porque el trabajo que los agentes policiales de la UPVT desempeñan es sumamente delicado, su trato es diferenciado del resto de personas puesto que tratan con personas afectadas psicológicamente por el delito.

## **CAPITULO II EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS AGENTES POLICIALES DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE PICHINCHA**

El origen del Síndrome de Burnout radica en los niveles de interacción producidos en el entorno personal y del trabajo que desarrolla, cuando las exigencias son altas y excesivas, generan una tensión de tipo emocional y cognitivo que generan estrés. Este tipo de síndrome es conocido como un mecanismo de autoprotección ante el estrés provocado en la relación profesional-cliente, profesional-organización. La presencia de esta manifestación se asocia con síntomas emocionales tales como la ansiedad, tristeza-depresión, ira-hostilidad, por lo que es de vital importancia que se desarrolle un análisis a las emociones de la siguiente manera:

### **2.1 LAS EMOCIONES**

#### **2.1.1 Definición de emoción**

Wenger & Jones, (1962) comenta que:

“Casi todo el mundo piensa que sabe qué es una emoción hasta que intenta definirla. En ese momento prácticamente nadie afirma poder entenderla" No existe hasta hoy un significado universal de las emociones, es un tema muy discutido y existen conceptos opuestos, sin embargo es factible realizar un concepto que nos permita entender con claridad lo q significa la palabra emoción. Las emociones en el ser humano son un componente muy importante, ya que están presentes en todos los momentos de nuestra vida cotidiana, puesto que las emociones son las que nos hacen actuar de diferentes maneras. Las emociones tienen una connotación tanto física, biológica así como también y la más importante psicológica de esta connotación depende de cómo actuemos y nos comportemos con el medio ambiente y la gente que nos rodea. La misma se compone de varios elementos entre ellos los más importantes son la actividad neuronal, la expresión facial y la experiencia subjetiva esta experiencia es la que nos hace reaccionar de diferentes maneras, ante las diferentes situaciones (pg. 3)"

James (1884) expresa que las emociones son: “ una secuencia de sucesos que comienza con la ocurrencia de un estímulo y finaliza con una experiencia emocional consciente”.

Goleman, (1996) señala que: “utilizo el termino emoción para referirme a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a las condiciones psicológicas u biológicas que lo caracterizan, así como a una serie de inclinaciones a la actuación”. Pág. 441

Según R. Bisquerra, (2000), el concepto de emoción lo define como “un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a la acción” Pág., 20.

En un aporte personal se puede señalar que las emociones son el impulso para ejecutar una acción porque llevan un cierto tipo de conducta lo que evidencia una relación entre los sentimientos y la acción. De tal forma existen emociones que tienen variaciones o mutaciones, que impactan en el accionar de los trabajadores, por lo que es importante que sean identificadas a tiempo para desarrollar acciones que permitan un adecuado control.

En el gráfico 1 se presentan las emociones básicas que posee un ser humano para la ejecución de las acciones en el trabajo, familia, medio que lo rodea.



**Gráfico 1 Emociones Básicas**  
Fuente: psidesarrollo2equipo1, (2015)

## 2.1.2 Teorías de las emociones

Las teorías de las emociones generalmente se basan en un conjunto de aspectos tales como la fisiología, las cogniciones y finalmente del nivel de interacción que se genera entre los factores físicos y mentales, las teorías más conocidas son:

- Teoría de James (1884) y Lange (1885).
- Teoría de Cannon (1927) y Bard (1938).
- Teoría de los dos factores (Schachter-Singer, 1962)

En la tabla 1 se presenta una breve explicación de cada una de las teorías antes mencionadas.

**Tabla 1 Teorías de las emociones**

<b>N:</b>	<b>Tipo de aspecto</b>	<b>Descripción de Aspecto</b>
<b>1</b>	Teoría de James (1884) y Lange (1885)	Las emociones se generan cuando una persona interpreta sus respuestas de carácter fisiológico, o sensaciones ante los estímulos para así generar un incremento del ritmo cardíaco, para generar un propio patrón fisiológico. “Debo tener miedo porque estoy corriendo y mi corazón late muy de prisa”
<b>2</b>	Teoría de Cannon (1927) y Hard (1938)	La emoción es totalmente importante para la presencia de un acontecimiento cognitivo ya que generalmente las reacciones físicas son totalmente iguales en la generación de emociones lo cual es la base de las señas fisiológicas no se va a poder distinguir una de otra. “Tengo miedo porque sé que los atracadores son peligrosos”
<b>3</b>	Teoría de Schach Tersinger (1962)	Este tipo de Teoría se enfoca en que la emoción es la respuesta de un acontecimiento y de las sensaciones corporales, porque una persona nota los cambios fisiológicos que se producen, para advertir lo que está ocurriendo a su alrededor “Mi corazón late muy deprisa y según lo que sé y lo que veo en las personas de mi alrededor esto parece ser peligroso, siento mucho miedo ”

**Fuente:** Díaz Ortiz, Álvaro, “Teorías de las emociones”

## **Teoría ampliación y construcción de las emociones.**

Esta teoría fue desarrollada por la doctora Friedrickson con la finalidad que se evidencie un cambio sobre el enfoque de la psicología clásica, que se enfocaba en el estudio de los aspectos negativos del ser humano.

De tal forma Friedrickson, (2002) señala que:

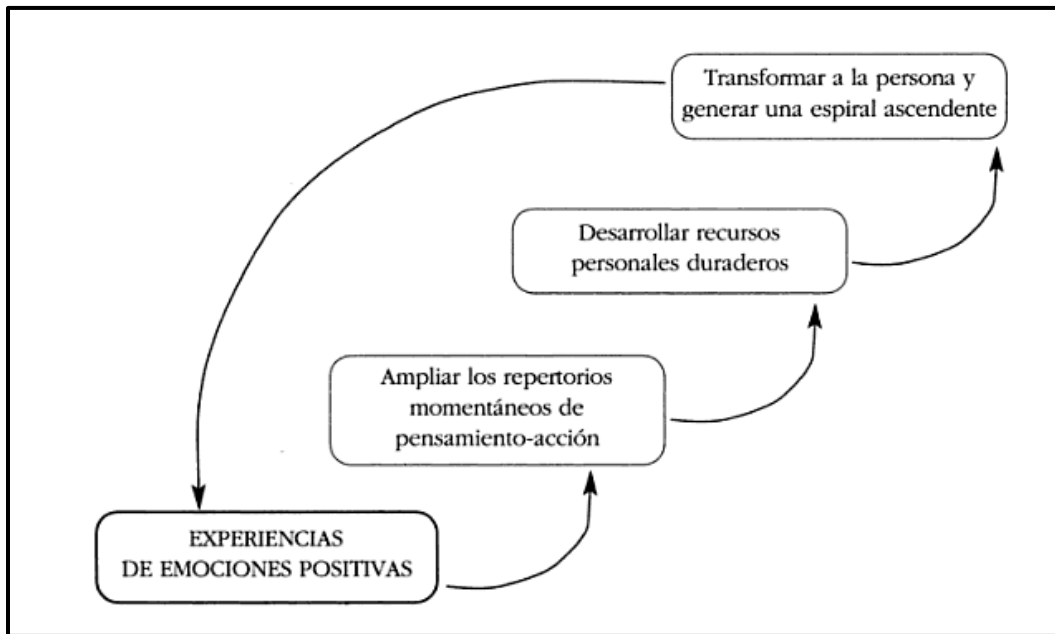
Se desarrolló esta teoría para explicar que las experiencias afectivas positivas no solo indican el bienestar personal sino que también contribuyen al crecimiento y desarrollo de la persona. Muchas emociones negativas como la ansiedad o la ira, reducen el repertorio momentáneo de pensamiento-acción de la persona de modo que esté lista para actuar de una forma concreta orientada a la autoprotección. p.36.

En la explicación proporcionada por Friedrickson se evidencia la presencia de las emociones positivas que no reducen el repertorio pensamiento-acción, pero genera un incremento de oportunidades en el desarrollo de los recursos de carácter personal para que se promueva la oportunidad de entregar una mejor respuesta a las emociones reduciendo la impulsividad.

Rodríguez M, (2012), señala que:

“La profesora Friedrickson afirma, al contrario que las emociones negativas, en situaciones de urgencia en las que la supervivencia está en juego, promueven la percepción de un número limitado de opiniones, las emociones positivas como (la alegría, el amor la empatía, la satisfacción, la diversión etc.) Ensanchan la conciencia y favorecen la percepción y generación de un abanico amplio de pensamientos y acciones de carácter exploratorio, novedoso y diverso. Con el tiempo, la diversa de dicho abanico ayuda a desarrollar nuevas habilidades y recursos que favorecen la supervivencia” p .47)

En el Gráfico 2 se exponen las dimensiones de la Teoría ampliación y construcción de las emociones.



**Gráfico 2 Teoría ampliación y construcción de las emociones**

Fuente: Fredrickson, 2002, p. 36

En este tipo de gráfico se va a poder observar de una forma clara el enfoque de la teoría de Fredrickson que se interpreta de la siguiente forma:

- Al entrenarse, se pueden desplegar emociones positivas se contribuye a ampliar el repertorio de pensamiento – acción con la finalidad de desarrollo de respuestas positivas que permiten calma para que se produzca una interacción social positiva ante los estímulos y así ayudar a la transformación, desarrollo personal.
- Este tipo de teoría tiene un proceso espiral de forma ascendente para que se desarrollen nuevas formas positivas en el aprendizaje como resultado del surgimiento de emociones positivas.

Cohn, Fredrickson, Brown, Mikels, & Conway, (2009) señalan que:

“Más concretamente, esta teoría defiende que las emociones positivas también: Están implicadas en el proceso de adaptación psicológica que favorece la supervivencia humana en la medida en que incrementan el repertorio de pensamientos/acciones de las personas e introduce flexibilidad en los procesos cognitivos. Ampliación de las cogniciones que daría lugar a una mayor flexibilidad conductual que, con el tiempo, generaría recursos personales que se plasmaría en un incremento de la creatividad, la resistencia, las relaciones sociales y la salud física”. p 296.



De forma resumida se puede decir que este tipo de teoría se enfoca en señalar los impactos que generan las emociones negativas en el accionar personal, la supervivencia en un corto plazo, pero las emociones positivas amplían el enfoque de una mayor conciencia que va a favorecer el estilo de vida e incrementar los porcentajes de supervivencia en un largo plazo.

### **2.1.3 Emociones Positivas.**

Las emociones positivas generalmente provocan una sensación de bienestar, goce y dicha, contribuyendo a que las personas actúen con menos impulso para que puedan experimentar un mejor progreso a nivel personal.

Generalmente cuando los seres humanos logran obtener un estado emocional positivo este influye en la forma de pensar evitando la generación de conflictos, promoviendo la búsqueda de soluciones además de evitar la presencia de problemas, mayor creatividad, flexibilidad al momento de entregar respuestas generando personas altamente sociables a nivel emocional para que puedan resolver los problemas en los momentos más difíciles, siendo conocido que en las organizaciones los colaboradores más premiados y ascendidos son aquellos que tienen la capacidad de resolver problemas.

Leimon & Mc Mahon afirman (2009) “Así pues, las emociones positivas están directamente relacionadas con el éxito en la resolución de problemas y la construcción de recursos. Además las emociones positivas contribuyen el desarrollo de redes interpersonales extensas, mejor salud y más éxito en general.” (p.14).

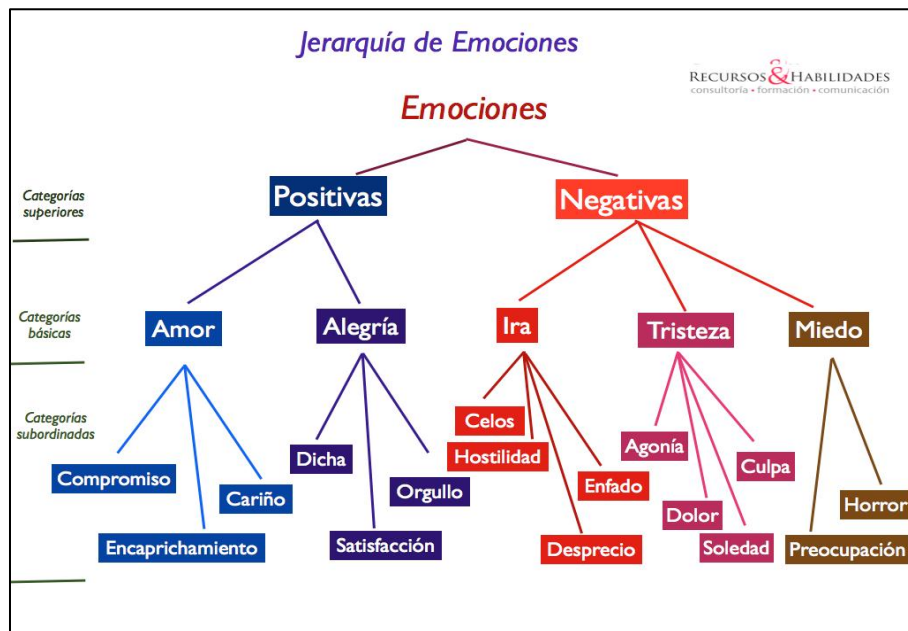
Howel, Kenr & Lyubomirsky (2007) “Las personas que experimentan mayores niveles de afecto positivo (son más felices), tienen más probabilidad de tener éxito en los distintos ámbitos de la vida (familia, trabajo, ocio etc.) Y muestran menos problemas de salud física y psicológica” (p. 293,294).

Friedrickson, (1998), señala que:

“Las emociones positivas tienen efectos como es el ampliar el rango de atención, de la cognición y de la acción, fortalecer los recursos físicos, intelectuales y sociales del individuo. De la misma forma sirven como antídotos de las emociones negativas y sus efectos. p56).

En un criterio personal se puede comentar que los seres humanos en cada etapa del desarrollo deben enfrentar diferentes tipos de situaciones, ya sean buenas o malas, el resultado será de acuerdo a la influencia que se aporte a determinada acción, las emociones positivas estimulan que los seres humanos puedan tomar las mejores decisiones, manejarse de mejor manera los conflictos y reducir el riesgo de equivocaciones.

En el grafico 3 se expone la Jerarquía de las Emociones básicas que impactan en el accionar de las actividades de los seres humanos.



**Gráfico 3 Jerarquía de las Emociones básicas: emociones positivas y emociones negativas**  
**Fuente:** recursos habilidades, (2012),

#### 2.1.4. Tipos de emociones positivas

Lapidus J. (2013) "Si fuéramos más agradecidos probablemente los enojos, los miedos y el sufrimientos disminuirían drásticamente".

Marina, J. y López, M. (1999) comentan que: "alegría es el cumplimiento de nuestras expectativas, deseos y proyectos nos provoca un sentimiento positivo, va acompañado de una sensación de agilidad y amplitud del ánimo" pp 125.

En la tabla 2 se exponen los tipos de emociones positivas.

**Tabla 2 Tipos de emociones positivas**

<b>N:</b>	<b>Tipo de emoción</b>	<b>Descripción de emoción</b>
1	Diversión o humor	Este tipo de emoción es provocado por el estímulo humorístico que genera la risa, tiene relación con la capacidad de poder socializar y compartir con otras personas.
2	Asombro o respeto sobrecogido	Este tipo de emoción se observa en una acción grandiosa en la cual una persona no ha visto antes y le gusta, le atrae , para poder asociar una emoción positiva de la inspiración
3	Agradecimiento	La emoción de la gratitud se puede experimentar cuando una persona cree que le entrego apoyo y colaboro para que todo salga bien para que se evidencie la señalación de gratitud.
4	Esperanza	Se origina cuando se espera que salga bien el resultado de un hecho, generando una sensación de que las situaciones se pueden resolver de la mejor forma.
5	Inspiración	Se origina cuando una persona piensa que es una acción totalmente buena, al momento de realizar una buena acción y es considerado como un ejemplo.
6	Interés	Se genera cuando una persona tiene el interés de explorar, investigar nuevas cosas porque se ha asimilado que el ser humano tiene la necesidad de saber más y de hacerlo.
7	Alegría	Este tipo de emoción se genera cuando las personas logran conseguir o cumplir una meta deseada, evidenciando una experiencia deseada.
8	Amor	Esta emoción se genera cuando existe una vivencia de relaciones personales, que tienen relación con el afecto, el apego emocional para que se desarrolle una conexión positiva entre dos personas.
9	Orgullo	Es un estado en el cual una persona se siente importante y todo lo que ha tenido pensado lo ha obtenido a nivel personal, profesional también se siente orgullo por la acción de otra persona de una forma familiar.
10	Calma o serenidad	Es un estado de paz tranquilizad ya que ayuda a experimentar serenidad, calma y contribuye a la solución de los problemas con menor complejidad

**Fuente:** Silva Oña, Diana Elizabeth, (2014), Tipos de emociones positivas

El análisis de las emociones positivas permiten hacer una referencia con respecto a las manifestaciones adecuadas al interior de las unidades desde el punto de vista organizacional que se son deseables, que deben prevalecer en las interacciones que se desarrollan con los usuarios de la UPVT con la finalidad de que se prevengan los factores que provocan el síndrome de Burnout.

### 2.1.5 Emociones Negativas

Friedman, Flazy, & Smith (1992) afirman “Estas emociones interactúan con la personalidad y el equipo genético del individuo y así favorecer la predisposición a sufrir enfermedades” (p.56).

Chica, L, (2013), manifiesta que:

“Las emociones negativas son tres veces más potentes que las emociones positivas. Friedrickson. Estableció la regla de 3: 1, es decir, son necesarias tres experiencias positivas para anular una negativa, ya que las sensaciones negativas son tres veces más potentes que las positivas”. (p. 23).

Goleman D, (2003) expresa que: “En la medida que las emociones negativas se adueñan poco a poco de la mente acaban transformándose en estados de ánimo y, a la postre, en rasgos temperamentales” p 120).

Cuando las emociones negativas no se han maniobrado de la forma correcta generan altos problemas sentimentales en las personas, evidenciando malestar y sufrimiento, las emociones negativas generalmente hieren a las personas ya sea tarde o temprano.

El estudio de las emociones negativas generan tres líneas para tratar de una mejor manera los líos personales, la primera línea se enfoca en el análisis de las emociones negativas propias a través de la auto observación, la segunda es el análisis de las emociones negativas de las otras personas que tienen relación y finalmente la tercera es el análisis de la acción que generan las emociones negativas. (Nicoll, Maurice, 2005, p.168).

En un comentario personal se puede decir que las emociones negativas tales como el desgano, frustración, desilusión, dificultad en la integración al entorno laboral, además del agotamiento emocional, falta de realización personal, baja autoestima personal, incrementan el riesgo de contraer el Síndrome de Burnout, lo que impide que se genere una adecuada interacción entre las personas, ya que en ocasiones estas emociones generan reacciones que provocan violencia.



**Gráfico 4 Emociones Negativas**

Fuente: darte formación, (2013) gestionar-emociones-negativas

### **2.1.6 Tipos de emociones negativas**

El miedo, ira, tristeza, alegría por el mal ajeno, vergüenza, culpa, odio y sin dejar de lado el asco se consideran como emociones básicas negativas para las cuales generalmente existe un mayor consenso.

Desde Darwin hasta los autores contemporáneos, tales como Tomkins, Izard y Ekman, coinciden sobre la importancia de las emociones en relación a la función adaptativa la cual garantiza la supervivencia tanto del individuo , sin dejar de lado a la especie.

Tabla 3 se mencionan las principales emociones negativas que son:

**Tabla 3 Tipos de emociones negativas**

<b>N:</b>	<b>Tipo de emoción</b>	<b>Descripción de emoción</b>
1	Enojo o ira	Este tipo de emoción se genera cuando las cosas que se han planteado no han salido bien e impide hacer lo que se desea o también cuando alguien entorpece el cumplimiento de las metas.
2	Embarazo”, “corte”, vergüenza ligera.	Esta emoción se evidencia cuando existe una exposición en público, los demás observan cuando se comere un error lo cual ocasiona malestar, y se genera una insatisfacción en el ser humano.
3	Desprecio	Es una emoción negativa que evidencia la rivalidad, desprecio entre dos personas lo cual genera malestar y problemas.
4	Asco	Esta emoción se evidencia cuando se observa algo desagradable tal como un animal u objeto que parece desagradable.
5	Vergüenza - cohibido	Emoción que se evidencia ante una situación que se considera incorrecta , que ha sido observada por otras personas y así se evita el hacer las cosas
6	Culpa	Emoción generada por el hecho de haber cometido alguna conducta que no debió hacerse ni realizado o haberla dicho y la responsabilidad cae sobre las personas en cuestión.
7	Odio	Es una emoción que se dirige hacia una persona que se cree que ha hecho daño de tal forma el ser humano puede expresar odio a una persona que genera repulsión.
8	Tristeza	Es una emoción necesaria ante el fracaso o la prescencia de la pérdida de un familiar la cual no debe ser confundida por la depresión.
9	Miedo	Se puede experimentar esta emoción cuando una persona se siente en peligro y existe el sentimiento de vulnerabilidad.
10	Ansiedad	Es una situación que se percibe como amenaza la cual causa un alto nerviosismo y dificultad para la busque de una solución.

**Fuente:** Silva Oña, Diana Elizabeth, (2014), Tipos de emociones positivas

Al analizar la presencia de las emociones negativas se evidencia la relación existente entre los factores psicosociales negativos, la aparición del síndrome de Burnout para lo cual se deben desarrollar acciones que promuevan una alta satisfacción y motivación, con el respectivo acompañamiento de la intervención motivacional con la finalidad de que se promueva un ambiente en base de estímulos y satisfacción laboral.

## 2.2 SÍNDROME DE BURNOUT

### 2.2.1 Antecedentes históricos

Desde la perspectiva clínica, Herbert Freudenberger médico psiquiatra en 1974 describe por primera vez el *burnout*, gracias a las observaciones realizadas en una clínica para toxicómanos, y observó el proceso de desgaste, desmoralización que sentían los trabajadores voluntarios que asistían a los pacientes, tomando en cuenta las condiciones de trabajo a las que están expuestos.

El mismo médico comento que es típico que esta afección se presente en los profesionales que otorgan servicios de ayuda, evidenciando un estado de agotamiento como consecuencia del trabajo. De igual forma estas personas presentan una alta sensibilidad, poca comprensión, alta agresividad en el trato de las personas y tendencia a culpar a otros los problemas que tiene.

En Freudenberger, (1974) se ha identificado que las condiciones para que se genere el síndrome de Burnout son:

- “1.- Gran dedicación y compromiso con el trabajo, especialmente en profesiones de ayuda a otras personas.
- 2.- El aburrimiento, la rutina y la monotonía en el trabajo que aparecerían generalmente después de un año del trabajo”.

La palabra Burnout es el sinónimo de estar quemado que se emplea para señalar los efectos generados por el consumo crónico de sustancias tóxicas , ya que su uso era común en el área atlética, deportiva y artística, además tenía una referencia a los individuos que no conseguían los resultados esperados aun así realizaban el esfuerzo realizado.

La psicología social Cristina Maslach (1976), estudio las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas.

(Maslach y Jackson 1986) señalan que: “Burnout era una expresión con gran aceptación social: los afectados se sentían fácilmente identificados con este feliz término descriptivo, no estigmatizador como los diagnósticos psiquiátricos”. El término Burnout con el paso de

los años generó una pérdida conceptual lo cual se consideró como un cajón desastre que no poseía consistencia científica,

En Mingote Adán (1998) se ha identificado que:

“Se asociaba al trabajo directo con personas, tras un tiempo prolongado de alta implicación emocional con el cliente, con alta demanda de exigencias adaptativas y bajas posibilidades de ejercer un control eficaz sobre esta situación, según el paradigma de la indefensión aprendida de Seligman”.

García Izquierdo (1991) dice que: “el burnout es un problema característico de los trabajos de “servicios humanos”, es decir de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el “cliente”.

(Gil-Monte y Peiró, 1997) comentan que: “En la delimitación conceptual del término pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial”.

Los primeros trabajos de Freudenberger en el año de 1974 evidencian que según la perspectiva clínica el burnout era considerado como un estado que una persona alcanza como resultado del estrés laboral.

Pero en la perspectiva social el Burnout aparece con más frecuencia en el personal que tiene alta presión, donde la demanda de trabajo ubica sus intereses personales en un segundo término.

El síndrome Burnout puede ser el resultado de los celos al interior del trabajo existentes entre los colaboradores y de la presencia de clientes que tienen una necesidad, evidenciando una respuesta de carácter profesional y de disputa entre el personal que realiza grandes esfuerzos por sobresalir. Además se debe considerar que el Burnout puede ser adquirido también con la presencia de eventos estresantes y/o de alto riesgo en las actividades desarrolladas por los colaboradores sin que la organización prevea las herramientas necesarias a fin de mitigar el grado de tensión que carga el colaborador.

Es de gran importancia que al interior de la organización se desarrollen interacciones humanas en actividades que no sean estrictamente laborales, donde el colaborador se sienta apoyado formando parte activa de la gran estructura organizacional, con este tipo de



acciones que buscan que el riesgo se minimice. Después de los aportes de Maslach y Jackson (1976) el síndrome de Burnout obtuvo una alta difusión considerando los respectivos enfoques tales como el agotamiento emocional, despersonalización, reducida realización personal y con el paso de los años se consiguieron mayores aportes para su definición.

En Serrano González, María Isabel (2002) se ha identificado que:

- Agotamiento emocional: se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales.
- Despersonalización: se refiere al desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia las personas que se debe atender.
- Reducida realización personal y/o profesional: se refiere a la tendencia a evaluar el propio trabajo en forma negativa, sentimientos de baja auto-estima.

En año de 1981 Maslach y Jackson desarrollaron cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), en el cual se puede identificar a cada una de las fases que atraviesa la persona que posee este síndrome. Por lo cual este formato se aplicará en las instalaciones de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha con la finalidad de identificar la presencia del Síndrome de Burnout en los agentes policiales.

### **2.2.2 Definiciones**

Maslach, Cristina (1982) señala que: “Burnout es un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un logro personal reducido que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con personas o pacientes”

Farber (1983) donde explica la relación del burnout con el ámbito laboral en el cual se ha identificado que:

“El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima” (p. 23).

Shiron (1989 citado en Moreno & Peña-coba, 1999) señala que: “consideraba al burnout como una forma de cansancio cognitivo”.

Por otro lado, Gil-Monte y Peiró (1997), definen el síndrome de Burnout como: “una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”

Moreno y Peñacoba (1999) al hacer una diferenciación del estrés y el burnout argumentan textual- mente lo siguiente, que: “el burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca si más el burnout; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout”.

En un aporte personal puedo señalar que el síndrome de Burnout se caracteriza por la pérdida del interés, poco tacto en el trato del servidor o prestador de servicios, evidenciando la presencia de una actitud deshumanizada libre de preocupación, además de ser una respuesta a los riesgos de tensión emocional de tipo crónico ante el deseo de alcanzar el éxito cuando se da una interacción con otras personas, registrando un conjunto de afectaciones a la integridad psicológica.

En el gráfico 5 se explican los elementos del modelo explicativo de Burnout según Leiter.



**Gráfico 5 Modelo explicativo del burnout**

**Fuente:** conectapyme, (2009), ¿qué es el burnout o el síndrome de estar quemado?

### 2.2.3 Relación entre Estrés y Burnout

La Organización Mundial de la Salud, (2015) define el estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción".

Nagy y Nagy, (1992) señalan que: "el concepto Burn out se ha convertido en un llamativo descriptor del estrés laboral y señala que se ha popularizado tanto que quizás se ha perdido el origen del mismo".

Greenglass, Burke y Ondrack, (1990) argumentan que:

Diferencian estrés vital (concepto general que se refiere al estrés acumulado por los cambios vitales en el hogar y/o en el trabajo) para diferenciar estrés laboral (que se refiere al estrés específico generado en el trabajo o por los factores relacionados con el mismo). El burn out es encuadrado en éste último.

Martín, E (1999), sugiere que

"el Burnout refleja una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico" y reabre la reflexión sobre la íntima relación que puede existir entre Burn out y **depresión**, lo que supone un nuevo problema conceptual puesto que ya no es sólo la similitud entre los conceptos burn out y estrés, sino también con depresión"

Un grupo de expertos han introducido un nuevo término denominado "**Tedium**" con la finalidad de poder diferenciar a estos dos tipos de estados psicológicos de presión diferentes que se caracterizan por la presencia de sentimientos de depresión, vacío emocional, físico y actitud negativa hacia la vida.

De tal forma el Burnout se conoce como el resultado de la repetición de la presión emocional, pero el tedium se conoce como la consecuencia de la presencia de una crónica de carácter físico, emocional y mental.

Pines y Kafry habían planteado que el tedium señala que:

"se caracteriza por sentimientos de **depresión**, vaciamiento emocional y físico y una actitud negativa hacia la vida, el ambiente y hacia sí mismo, y ocurriría como resultado de un evento vital traumático súbito y abrupto, o como resultado de un proceso **diario, lento y gradual**.

Tras el análisis de la Relación entre Estrés y burnout se ha identificado que este síndrome es una respuesta ante la presencia del estrés no controlado, de forma secundaria a la depresión, además se puede entender como un indicador que pone de manifiesto los problemas de estrés relacionados con el trabajo.

En el desarrollo del estudio se va a determinar si existe la presencia de sentimientos de depresión, vacío emocional, físico y/o actitud negativa hacia la vida en el personal policial de la UPVTP.

En el grafico 6 se presentan las diferencias en las repercusiones del estrés y del burnout:

AFECCIÓN	ESTRÉS	BURNOUT
Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salud psicofísica mermada</li> <li>- Familiares y de relación Biofísicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salud psicofísica mermada</li> <li>- Familiares y de relación Biofísicos</li> </ul>
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminución de la calidad asistencial</li> <li>- Profesionales sanitarios con adicciones (tabaquismo, consumo de fármacos sedantes, etc.). Elevada morbilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminución significativa de la calidad asistencial por la falta de significación de la profesión</li> <li>- Profesionales sanitarios enfermos agudos y crónicos. Sintomatología mental</li> </ul>
Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Absentismo</li> <li>- Bajas por contingencia común</li> <li>- Accidentes por riesgo biológico</li> <li>- Desimplicación y abandono del trabajo</li> <li>- Disminución de la calidad de vida profesional</li> <li>- Disminución de la salud laboral</li> <li>- Disminución de la salud organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accidentes</li> <li>- Desimplicación y pensamiento de abandono del trabajo, pero no se lleva a término (no hay baja médica)</li> <li>- Disminución del rendimiento</li> <li>- Disminución de la calidad de vida profesional</li> <li>- Disminución de la salud laboral</li> <li>- Disminución de la salud organizacional</li> </ul>

**Gráfico 6 Diferencias entre estrés y burnout**

**Fuente:** seguridadsaludenhospitales, (2008), Seguridad y salud en hospitales

En la tabla 4 se va a exponer las causas del síndrome de Burnout

CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios</li> <li>➤ Elevado nivel de responsabilidad.</li> <li>➤ Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos</li> <li>➤ Trabajos muy monótonos</li> <li>➤ El estrés laboral y el Síndrome de Burnout, comparten la gran mayoría de sus causas</li> </ul>	<b>ESTRÉS</b>	<b>BURNOUT</b>
	Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
	Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
	El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
	Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta a la motivación y a la energía psíquica
	La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
	Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	El SQT sólo tiene efectos negativos

lapolladesertora.net

**Tabla 4 Causas síndrome de Burnout**  
**Fuente:** estreslaboral, (2013), Síndrome de burnout

El análisis de las diferencias entre estrés y burnout van a permitir que se identifique a los síntomas del estrés en una etapa temprana con la finalidad de que sean tratados a tiempo, logrando que el personal policial de la UPVT-P evite generar el síndrome.

### 2.2.4 Modelo explicativo de Burnout

El término burnout generalmente se limita a los siguientes puntos:

- Se conoce como la consecuencia de la exposición a estresores laborales: manifestando la interacción del trabajador con las condiciones laborales pudiendo llegar a provocar la presencia del síndrome.
- Se genera en trabajos que tienen un intercambio relacional intenso, especialmente en actividades de salud y seguridad, en donde se ejerce una alta complejidad al momento de la interacción entre colaboradores en común y colaborador-cliente externo/interno: Este tipo de respuesta se evidencia claramente en los servicios humanos de ayuda o voluntariados y en los profesionales donde la presión genera

un alto riesgo, tales como directivos, cargos de mandos medios en las organizaciones además de entrenadores, deportistas, etc.

- Entre la comunidad científica se ha aceptado el planteamiento empírico, las dimensiones del síndrome para concluir que los síntomas que se evidencian son el cansancio emocional, poca realización a nivel personal de los trabajadores (Maslach y Jackson, 1981)

#### **2.2.4.1 Factores de riesgo**

El origen de este tipo de síndrome se enfoca en un conjunto de factores que impactan su desarrollo, tales como el entorno laboral, las condiciones de trabajo dependiendo de algunas variables tales como la personalidad, características sociodemográficas de tipo individual y del entorno personal.

Además puede encontrarse en las distintas acciones de interacción que se producen al interior de las organizaciones, en especial con los clientes externos que usan los servicios de la organización que en este caso son de seguridad.

Se debe considerar que cuando las exigencias son altas generan un alto nivel de tensión en áreas como la emocional y cognitiva del trabajador generando el estrés.

Se pone en evidencia que existen múltiples causas que provocan este tipo de síndrome que desencadenan en demandas nocivas, de tipo de carácter cualitativa como el cansancio emocional, despersonalización, poca realización personal, sentimientos de impotencia y soledad, los mismos que impactan de manera gradual en el trabajador y en las características del desempeño (Buunk A, Shaufeli W, 1993).

#### **Actores de riesgo a nivel de organización**

Es de gran importancia que se analicen los factores de riesgo que provocan el síndrome de Burnout a nivel de organización con la finalidad de que se genere una conciencia a nivel directivo al interior de la UPVT-P los cuales se van a exponer en la tabla 5.

**Tabla 5 Factores de riesgo síndrome de Burnout a nivel de organización**

<b>N.</b>	<b>Detalle del factor</b>
1	Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida
2	Falta de apoyo instrumental por parte de la organización
3	Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada"
4	Falta de participación de los trabajadores
5	Falta de coordinación entre las unidades
6	Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías
7	Falta de refuerzo o recompensa
8	Falta de desarrollo profesional
9	Relaciones conflictivas en la organización
10	Estilo de dirección inadecuado
11	Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH

**Fuente:** Fundación para la prevención de riesgos laborales, (2009), Síndrome del quemado o Burnout

### **Factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo**

Con relación a los factores de riesgo al diseño del puesto de trabajo que provocan el síndrome de Burnout que pueden afectar a la UPVT-P se exponen en la tabla 6.

**Tabla 6 Factores de riesgo síndrome de Burnout relativos al diseño del puesto de trabajo**

<b>N.</b>	<b>Detalle del factor</b>
1	Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente
2	Descompensación entre responsabilidad y autonomía
3	Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.)
4	Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol
5	Carga emocional excesiva
6	Falta de control de los resultados de la tarea
7	Falta de apoyo social
8	Tareas inacabadas que no tienen fin
9	Poca autonomía decisional
10	Estresores económicos
11	Insatisfacción en el trabajo

**Fuente:** Fundación para la prevención de riesgos laborales, (2009), Síndrome del quemado o Burnout

## Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales

Al analizar el conjunto de factores de riesgo en base a las relaciones interpersonales que pueden impactar en el personal policial de la UPVT-P se exponen en la tabla 7.

**Tabla 7 Factores de riesgo síndrome de Burnout relativos a las relaciones interpersonales**

N.	Detalle del factor
1	Trato con usuarios difíciles o problemáticos
2	Relaciones conflictivas con clientes
3	Negativa dinámica de trabajo
4	Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios
5	Falta de apoyo social
6	Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias.
7	Proceso de contagio social del SQT
8	Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales

**Fuente:** Fundación para la prevención de riesgos laborales, (2009), Síndrome del quemado o Burnout

## Elementos asociados a la hora de gestionar el riesgo

Con relación a los factores de riesgo asociados a la hora de gestionar el riesgo los factores identificados que pueden llegar a impactar en el personal policial de la UPVT se exponen en la tabla 8.

**Tabla 8 Factores de riesgo síndrome de Burnout relativos a la hora de gestionar el riesgo**

N.	Detalle del factor
1	Alta motivación para la ayuda: grado de altruismo
2	Alto grado de idealismo
3	Alto grado de empatía
4	Elevado grado de perfeccionismo
5	Constancia en la acción
6	Baja autoestima
7	Reducidas habilidades sociales
8	Tendencia a la sobre implicación emocional
9	Patrón de conducta de tipo A
10	Locus de control externo
11	Baja autoeficacia

**Fuente:** Fundación para la prevención de riesgos laborales, (2009), Síndrome del quemado o Burnout



## Cambios supraorganizativos

Los factores de riesgo asociados con los cambios supraorganizativos identificados que pueden impactar en la gestión del personal policial de la UPVT-P se exponen en la tabla 9.

**Tabla 9 Factores de riesgo síndrome de Burnout relativos a los cambios supraorganizativos**

N.	Detalle del factor
1	Cambios tecnológicos que implican un aumento de las demandas cuantitativas y cualitativas en el servicio a la población usuaria
2	Cambios en la concepción del trabajo: el trabajo emocional
3	Aparición de situaciones que impliquen pérdida de estatus o prestigio
4	Aparición de nuevas leyes que impliquen cambios estatutarios y de ejercicio de la profesión
5	Cambios en la cultura de la población usuaria, " la sociedad de la queja "
6	Cambios en los programas de servicio
7	Cambios en los procedimientos, tareas o funciones del trabajo
8	Cambios en los perfiles demográficos de la población usuaria y que requiere de un cambio de roles

**Fuente:** Fundación para la prevención de riesgos laborales, (2009), Síndrome del quemado o Burnout

### 2.2.4.2 Causas

El estrés laboral y el Síndrome de Burnout, generalmente comparten la mayoría de las causas evidenciando que la presencia de estrés es de largos periodos de tiempo y de distintos modos como se muestra en la tabla 10.

**Tabla 10 Causas síndrome de Burnout**

N.	Tipo de causa	Descripción de causa
1	Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios	Generalmente los puestos de trabajo se encuentran sometidos a un contacto continuo con los clientes, usuarios para que se generen quejas, reclamos, peticiones infundadas, provocando altos niveles de estrés en la atención al cliente, lo que impacta en la conducta y calidad del servicio prestado.

2	Elevado nivel de responsabilidad	Muchos puestos requieren de un alto nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada ya que muchas profesiones se encuentran con altos grados de estrés y tienen riesgo de generar Burnout.
3	Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos	Otro de los factores que generan el síndrome de "Burnout" son las jornadas largas de trabajo conllevando a los trabajadores estar en su puesto de servicio entre 10 a 16 horas diarias, siendo una de las principales causas para padecer este síndrome.
4	Trabajos muy monótonos	Los puestos laborales aburridos se caracterizan por ser repetitivos o carentes de incentivos, pueden ser una causa del Síndrome de Burnout ya que los trabajadores no tienen una adecuada motivación provocando frustración, estrés y poca comodidad.

Fuente: estreslaboral, (2013), Síndrome de burnout

#### 2.2.4.2 Síntomas

Los síntomas del Síndrome de Burnout generalmente son parecidos a los del estrés laboral pero con relación al Burnout estos se incrementan en relación a los cambios de comportamientos, a continuación se citarán algunos de los síntomas en la tabla 11.

**Tabla 11 Síntomas síndrome de Burnout**

<b>Síntomas a nivel emocional</b>	Cambios en el estado de ánimo	Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor los modales desaparecen, generalmente existen conflictos con los clientes externos e internos
	Desmotivación	El trabajador generalmente pierde la ilusión por trabajar, las metas y objetivos quedan a un lado en el dando paso a la desilusión y al poco desarrollo de cada jornada laboral, la misma que se vuelve larga e interminable.
	Agotamiento mental	Generalmente se produce el desgaste gradual, por lo que la resistencia al estrés es cada vez menor, a las organizaciones les cuesta más trabajo alinear a sus colaboradores con la misión.
	Falta de energía y	Es una consecuencia lógica del

	menor rendimiento	agotamiento mental por lo que las organizaciones gestionan de una forma ineficiente los recursos.
<b>Síntomas a nivel físico</b>	Afecciones del sistema locomotor	Frecuentemente aparecen los dolores musculares, articulares como resultado de la tensión que genera el estrés laboral.
	Otras alteraciones psicósomáticas	Presencia de problemas de tipo gastrointestinal, dolores de cabeza, mareos, cefaleas, alteraciones del apetito, alto riesgo de obesidad.

**Fuente:** estreslaboral, (2013), Síndrome de burnout

En el Gráfico 9 se exponen los síntomas del síndrome de Burnout.



**Gráfico 7 Síntomas síndrome de Burnout**

**Fuente:** casadesalud, (2014), Síndrome de Burnout

### 2.2.4.3 Fases del burnout

Edelwich, Jerry y Brodsky, Archie (1980) definen el burnout "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo".

En la tabla 12 se exponen las cuatro fases que atraviesa una persona que posee el síndrome de Burnout.

**Tabla 12 Fases del síndrome de Burnout**

<b>N.</b>	<b>Tipo de Fase</b>	<b>Descripción de fase</b>
1	Etapa de idealismo y entusiasmo	La persona tiene un alto nivel de energía para el desarrollo del trabajo, llegando a involucrarse demasiado desarrollando una sobre carga de trabajo, en el inicio de la carrera existe una hiper valorización de su capacidad profesional que no permite reconocer los límites propios, impactando en el incumplimiento del trabajo para provocar un sentimiento de desilusión al trabajo.
2	Etapa de estancamiento.	Se caracteriza porque existe una disminución de las actividades desarrolladas porque que la persona ya ha constatado la realidad de sus expectativas, generando una pérdida de idealismo, entusiasmo.
3	Etapa de apatía	Aparece la frustración de las expectativas para generar una paralización de las actividades provocando apatía y falta de interés, para dar paso a los problemas emocionales, conductuales y físicos, además se evita el contacto con los compañeros, ausentismo en el trabajo, abandono del mismo, estos síntomas dan paso a la siguiente etapa.
4	Etapa de distanciamiento	La persona llega a un estado crónico de frustración en el trabajo para generar un sentimiento de vacío total, genera una desvalorización profesional, procura evitar desafíos, no arriesga su seguridad en el trabajo y laboran solo por el sueldo pero no tienen satisfacción por la misión cumplida.

**Fuente:** universia, (2009), Fases del Burn Out

### 2.2.4.4 Tipos de Burnout

En Gillespie se han identificado que existen dos tipos de Burnout los que surgen como resultado de la ambigüedad del concepto del síndrome y estos se exponen en la tabla 13.

**Tabla 13 Tipos de síndrome de burnout**

<b>N.</b>	<b>Tipo de Burnout</b>	<b>Descripción del tipo</b>
1	<b>Burn out activo</b>	Este tipo de Burnout se caracteriza porque existe la presencia de una conducta asertiva relacionada con los factores externos de la organización y de la profesión.
2	<b>Burn out pasivo</b>	En este tipo de burnout se evidencian los sentimientos de retirada y apatía con relación a los factores internos de la organización y psicosociales del trabajador.

**Fuente:** universia, (2009), tipo de burnout

Pero otros autores tales como Maslach y Jackson, (1981) han señalado que este fenómeno como un síndrome tridimensional que se caracteriza por la presencia del agotamiento emocional, despersonalización en la realización personal, en la tabla 14 se exponen otros tipos de síndrome de burnout.

**Tabla 14 Otros tipos de síndrome de burnout**

<b>N.</b>	<b>Tipo de burnout</b>	<b>Descripción del tipo</b>
1	Agotamiento emocional y físico	Este tipo se caracteriza por la ausencia de energía, sentimiento de escasos recursos, poco entusiasmo, además de los factores de frustración, tensión en el trabajo y ausencia de condiciones de gastar más energía.
2	Despersonalización o deshumanización	Se enfoca en el trato a los clientes, compañeros como un objeto, de tal forma que ellos demuestran insensibilidad emocional, y así generar un estado Psíquico en el cual existe cinismo, carencia afectiva, además de la crítica exacerbada.
3	Disminución de la realización personal	Existe una tendencia del trabajador que se evalúa de forma negativa, generando personas infelices consigo mismas, insatisfechas con su propio desarrollo profesional, para impactar en la declinación del sentimiento de competencia en el trabajo.

**Fuente:** universia, (2009), tipo de burnout

En el gráfico 11 se expone los síntomas del Síndrome de burnout

**Gráfico 8 Síntomas del síndrome de burnout**



**Fuente:** Einstein, (2014), Síndrome de Burnout

### 2.2.5 Impactos del Síndrome de Burnout

Cuando una persona permanece por largo tiempo con estrés laboral genera la aparición del Síndrome de Burnout, provocando un conjunto de consecuencias negativas para el individuo y para la organización o empresa en la cual presta sus servicios. (Thomas-Nike 2004).

Una persona al poseer Síndrome de Burnout es víctima del deterioro de la salud psicofísica, en las relaciones interpersonales. Los síntomas generan repercusiones negativas en la calidad de vida, porque se puede evidenciar un conjunto de actitudes, conductas negativas como el cinismo, irritabilidad, agresividad, suspicacia, aislamiento, quebrantando los vínculos emocionales, se desarrollan conflictos innecesarios y se ponen en evidencia problemas de alcoholismo, tabaquismo e incluso drogas, aumentan las discusiones familiares, las adicciones se convierten en una forma de vida (Thomas-Nike 2004).

Los colaboradores que poseen este síndrome presentan una alta insatisfacción laboral, ausentismo laboral, tendencia de abandono del puesto, deficiente calidad del servicio, alto

índice de accidentes laborales, presencia de conflictos personales entre los otros colaboradores y con los clientes.

Según (Maslach-Cristina 2001, Thomas-Nike 2004) señala que:

“La insatisfacción laboral ha sido considerada una consecuencia del estrés laboral y el grado de satisfacción puede afectar a la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los sujetos. La relación entre SB y la satisfacción laboral es significativa en forma consistente en la literatura revisada; esta negativamente relacionada con los sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización y positivamente con la realización personal del trabajo”

Con la finalidad de poder identificar el desgaste profesional generalmente se emplea el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) conformado por 22 preguntas que se enfoca en evaluar a los 3 aspectos del Síndrome de Burnout, tales como el agotamiento emocional, la despersonalización en el trabajo y finalmente la falta de realización personal. (Maslach-Cristina 2001, Thomas-Nike 2004) En la tabla 15 se expone los impactos del Síndrome de Burnout.

**Tabla 15 Impactos del Síndrome de Burnout**

<b>N:</b>	<b>Tipo de aspecto</b>	<b>Descripción de Aspecto</b>
<b>1</b>	Agotamiento emocional.	Esta dimensión busca evaluar el nivel de cansancio emocional generado por las diversas demandas del trabajo. Cuando su puntuación es mayor de $\geq 27$ evidencia el SB pero cuando existe un rango de 19- 26 existe un valor intermedio, y si es $<$ de 19 evidencia niveles muy bajos.
<b>2</b>	Sub escala de despersonalización:	Esta dimensión busca evaluar el nivel de reconocimiento de las actitudes relacionadas con la frialdad y distanciamiento. Por lo cual cuando la puntuación es mayor a 10 existe un alto nivel, mientras que en un rango de 6-9 es un valor intermedio y cuando existe un valor de 6 grados existe despersonalización.
<b>3</b>	Sub escala de realización personal	Y finalmente esta dimensión busca determinar los sentimientos de auto eficacia, y nivel de realización personal en el trabajo según la perspectiva del trabajador. Cuando la puntuación se encuentra entre 0 a 33 se evidencia una baja realización personal, pero cuando el rango de 34 a 39 se evidencia un valor intermedio y si es mayor de 40 existe una alta sensación de logro.

**Fuente:** Thomas, Nike (2004), Maslach, (2001), Nuria, (2004), Dimitri, (2004) , Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Cuando en los resultados se evidencia altas puntuaciones en las primeras dimensiones y un bajo nivel en la tercera dimensión se puede entender que existe la presencia del Síndrome de Burnout.

### **2.2.6 Prevalencia del Síndrome de Burnout**

En la investigación de (Moralejo 2002; Ma. C. Solano-Ruiz) se ha demostrado que: " el nivel de realización personal es el componente más alterado del SB".

(Aldrete, María Guadalupe, PANDO, Manuel, Aranda, Carolina y Balcázar, Nidia (2003) comenta que: " En América Latina, estudios previos han demostrado que jornadas largas de trabajo, sexo femenino o la antigüedad laboral se asocian con agotamiento emocional".

Los mismos investigadores señalan que: "hay 4 situaciones que aparecen comúnmente asociadas al SB y estas son: cargas de trabajo, problemas de tiempo, preparación inadecuada y bajo desempeño".

(Franco-Bontempo 1999) expresa que en México:

"Se encontró que un 10.9% de los trabajadores presentaron Cansancio emocional (CE), 19.6% despersonalización (DP) y 74.9% falta realización personal, el cual refiere a menor edad más Cansancio emocional y mayor edad menor cansancio emocional. Por lo cual se concluye mayor edad protección contra Burnout".

Y finalmente (Gracia, Natalia 2004, Thomas, 2004, Dimitri, 2004) comentan que: "respecto al síndrome reportan que está presente en el área de trabajo y es una causa importante de desmotivación y aumento de los conflictos interpersonales".

### **2.1.7 Acciones preventivas del Síndrome de Burnout**

Son un conjunto de acciones que puede minimizar el riesgo de generar estrés laboral excesivo y por ende evitar el desarrollo del Síndrome de Burnout.

A continuación en la tabla 16 se exponen un conjunto de acciones que deben ser consideradas en el ámbito que rodea a las personas en sus actividades laborales y la manera de desarrollar su profesión.



**Tabla 16 Acciones preventivas del Síndrome de Burnout**

<b>N:</b>	<b>Tipo de aspecto</b>	<b>Descripción de Aspecto</b>
1	Aspecto organizativo	Se deben implementar adecuaciones permanentes en el espacio de trabajo con la finalidad de mejorar a través de dotaciones técnicas y de seguridad, mejorar la decoración para crear un ambiente acogedor, se deben ejecutar cambios de los puestos de trabajos promoviendo la rotación, flexibilización de los horarios si el tipo de organización lo permite, promover la división de las responsabilidades para disminuir la sobrecarga laboral, promover actividades en los tiempos libres para mejorar las relaciones entre los diferentes niveles y promover una comunicación eficiente en base al apoyo mutuo.
2	Aspecto individual	Los trabajadores deben llevar una vida saludable en la cual se debe promover la importancia de hacer deporte, del relajamiento, manejo de conflicto, además el desarrollo de acciones que ejerzan una actitud positiva hacia su persona, es importante tomar conciencia de la salud.

**Fuente:** Muñoz Catalán, Elisa, (2009), Técnicas innovadoras para prevenir el estrés laboral: El síndrome de burnout en la docencia.

En la actualidad, cada vez más, se observan posibles síntomas del síndrome de burnout, especialmente en las personas que ejercen funciones en áreas de intervención social de tipo humanitaria y que son de alto riesgo se toma en cuenta el contexto cultural, económico y social que rodea, por lo que los mecanismos de protección se enfocan en las siguientes áreas:

**a) Apoyo emocional:** Este aspecto está relacionado con la proporción de afecto, confianza, preocupación que un individuo entrega al otro el ambiente de trabajo.

**b) Apoyo instrumental:** Se caracteriza por los recursos económicos, materiales, logísticos que tiene el colaborador para poder desarrollar sus actividades en un ambiente seguro.

**c) Apoyo informativo:** Está relacionado con el apoyo que permite al colaborador conocimientos eficientes para que sepa como enfrentarse a cada una de las adversidades que puedan presentarse y como obtener los resultados personales y organizacionales.

**d) Apoyo evaluativo:** Es la retroalimentación que se proporciona al colaborador en el desarrollo de sus acciones con la finalidad de procesar su nivel de efectividad en el cumplimiento de las actividades encomendadas.

Es de vital importancia que se analice a las claves que permitan la prevención del síndrome de burnout a la hora de gestionar el bienestar del personal policial de la UPVT-P.

**Tabla 17 Acciones preventivas según el contexto**

<b>N:</b>	<b>Descripción de Aspecto</b>
<b>1</b>	Promover un adecuado equilibrio entre la familia, amigos, gustos personales, descansos entre periodos de trabajo.
<b>2</b>	Fomentar un adecuado clima laboral en base de trabajo en equipo, definición de objetivos, metas comunes entre los miembros, participación en la toma de decisiones.
<b>3</b>	Promover que se desarrolle una adecuada formación del empleo de técnicas de prevención del estrés laboral al interior y fuera de las jornadas de trabajo.
<b>4</b>	Promover una adecuada coordinación de las acciones entre los miembros de los equipos de trabajo. .
<b>5</b>	Promover el uso del diálogo efectivo al interior de las jornadas de trabajo.

**Fuente:** Muñoz Catalán, Elisa, (2009), Técnicas innovadoras para prevenir el estrés laboral: El síndrome de burnout en la docencia.

## **2.3 UNIDAD DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS**

### **2.3.1 Introducción**

La fiscalía General del Estado del Ecuador es una institución que tiene un derecho público que se caracteriza por ser único, indivisible que posee autonomía de la Función Judicial en aspectos tales como el administrativo, económico y financiero.

La Fiscalía tiene una representación de la sociedad en aspectos tales como la investigación, persecución del delito, acusación penal que poseen los presuntos infractores.

El Estado Ecuatoriano posee mecanismos que se enfocan en proteger a las víctimas, testigos, participantes en el desarrollo de los procesos penales por lo cual en el Art. 198 de la Constitución de la República se ha identificado que:

“La Fiscalía General del Estado dirigirá el sistema nacional de protección y asistencia a víctimas, testigos y otros participantes en el proceso penal, para lo cual coordinará la obligatoria participación de las entidades públicas afines a los intereses y objetivos del sistema y articulará la participación de organizaciones de la sociedad civil. El sistema se regirá por los principios de accesibilidad, responsabilidad, complementariedad, oportunidad, eficacia y eficiencia”.

De lo expuesto anteriormente se ha identificado que según el Plan de la Fiscalía General del Estado sobre el tema se ha identificado que la institución desarrolla un conjunto de acciones interinstitucionales vinculantes, que se enfocan en la protección de la integridad física, psicológica, social, de las víctimas, testigos demás participantes, facilitando la intervención en el proceso penal, para así poder evitar que el delito quede en la impunidad.

En la actualidad el Sistema de Protección a Víctimas, Testigos y demás participantes en el Proceso Penal, se encuentra a cargo de la Oficina de Protección, Asistencia, que se caracteriza por ser autónomo para poder otorgar una calificación en base del nivel de riesgo del individuo que es evaluado por la Policía Nacional.

Para determinar las decisiones más idóneas sobre el otorgamiento de las medidas de protección., en base a los términos y razones definidas.

El lema de la Fiscalía General es “Si eres víctima o testigo de un delito, denúncialo, no calles. La Fiscalía te protege”.

Con este mensaje la Fiscalía General que es quien dirige este sistema se enfoca en prestar ayuda integral, desea que la ciudadanía se encuentre al tanto de la existencia de un centro administrado por el estado ecuatoriano donde puede acudir, denunciar los actos ilegales y recibir apoyo, protección. (Derechoecuador, 2011).

### **2.3.2 Definición**

En el Manual de buenas prácticas, (2008) de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, que se enfoca en desarrollar acciones de protección de los testigos en procesos penales que tienen relación con la delincuencia organizada se ha identificado que es:

“Un programa de protección de testigos” se entenderá un programa de ocultamiento oficialmente establecido y supeditado a criterios de admisión estrictos en el que se prevea la reubicación y el cambio de identidad de los testigos cuyas vidas estén amenazadas por un grupo delictivo por motivo de su cooperación con las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley”

En el Diario La tarde, (2014) se ha identificado que:

“El Sistema de Protección y Asistencia a Víctimas, Testigos y Otros Participantes en el Proceso Penal (FGE), constituye un conjunto de acciones interinstitucionales vinculantes, dirigidas por la Fiscalía General del Estado, encaminadas a dar asistencia y protección integral a todas las personas que han sufrido algún tipo de violencia, así como el respaldo y protección a personas que son testigos en un proceso penal.

El sistema de protección y asistencia a Víctimas, testigos y otros participantes en el Proceso penal, (2014) señala que:

“La Fiscalía General del Estado dirigirá el sistema nacional de protección y asistencia a víctimas, testigos y otros participantes en el proceso penal, para lo cual coordinará la obligatoria participación de las entidades públicas afines a los intereses y objetivos del sistema y articulará la participación de organizaciones de la sociedad civil”.

En el Plan Ecuador sin Violencia se evidencia que el sistema de protección se encuentra dirigido a las víctimas, testigos, además de coprocesador, fiscales, policías, peritos, también se enfoca en los funcionarios judiciales.

Los respectivos acusadores particulares, las familias de las víctimas que tengan hasta cuarto grado de consanguinidad, además del grado de afinidad, siempre y cuando se evidencie que como resultado de su participación en el proceso penal el accionar del sistema están sufriendo amenazas, agresiones.

Tras el análisis de la contextualización del accionar de la unidad de la Unidad de protección a víctimas, testigos de Pichincha se ha determinado la importancia que tiene el rol como parte de la Fiscalía general del Estado y el nivel de calidad del servicio que presta a los usuarios, además es necesario que se identifiquen los niveles de estrés que posee el personal policial. En el grafico 12 se expone el propósito de la Fiscalía general del Estado.



**Gráfico 9 Unidad de protección a víctimas y testigos**  
**Fuente:** explored, (2009), Aumentan pedidos de protección

## **2.4 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA USUARIA DEL SPAVT**

### **2.4.1 Definición de víctima**

En derechoecuator, (2012) se ha identificado que en el plan Ecuador sin violencia el cual educa para prevenir señala que: “Es cualquier persona que ha sufrido menoscabo en sus derechos como consecuencia de un delito”.

En la oficina de Asesoría Jurídica en Unidad de Víctimas del gobierno de Colombia, (2011) se ha detectado que:

“Víctima es la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. Ahora bien, dentro del marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial, con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación”.

La oficina del Alto comisionado para los derechos humanos de la ONU, (1985) señala que el en art. 1 que dice se ha identificado que:

“Se entenderá por ‘víctimas’ las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder”.

Pero en el Estatuto de la víctima de la Unión Europea precisa el concepto en el artículo 1 señalando que “Víctima”: la persona física que hay sufrido un perjuicio, en especial

lesiones físicas o mentales, daños emocionales o un perjuicio económico, directamente causado por un acto u omisión que infrinja la legislación penal de un Estado miembro”.

En Derechoecuador, (2014), se ha determinado que en la Carta Iberoamericana en su art. 2 define a la víctima como:

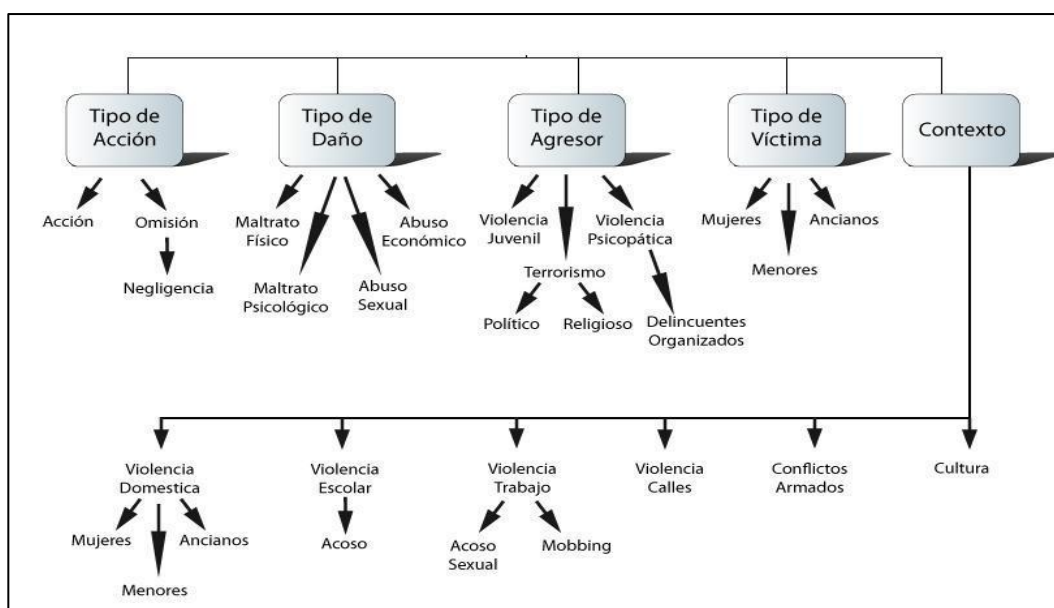
“A toda persona física que haya sido indiciariamente afectada en sus derechos por una conducta delictiva, particularmente aquellas que hayan sufrido violencia ocasionada por una acción u omisión que constituya infracción penal o hecho ilícito, sea física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico”.

## CLASES DE VÍCTIMAS

En Derechoecuador, (2011) en el Plan Ecuador Sin Violencia, Educamos para Prevenir señala que las clases de víctimas son:

1. Víctimas directas, esto es personas que han sufrido de manera directa las consecuencias de un hecho criminal o traumático; y,
2. Víctimas indirectas, esto es las personas que han sido testigos directos del trauma, sin haber sido, a pesar de ello, afectados personalmente, o sea pueden ser familiares, amigos o vecinos.

En el Gráfico 13 se expone la clasificación de la violencia.



**Gráfico 10 ¿Cómo clasificar la violencia?**

**Fuente:** cj-worldnews, (2011), ¿Cómo clasificar la violencia?

## 2.4.2 Definición de testigos

Mensías Pavón, Fabián, (2005), señala que:

Se considera testigo, a aquel, que oye o percibe por otro sentido algo de que no es parte, y que puede reproducir mediante palabras, escritura, o por signos. Se le define como la persona que debe concurrir a la celebración de ciertos actos jurídicos en los casos así señalados por la ley o requerido por los particulares, para solemnidad del mismo, poder dar fe y servir de prueba.

Núñez Cantillo, Adolfo, (1977) señala que: "Persona fidedigna de uno u otro sexo, que puede manifestar la verdad o falsedad de los hechos controvertidos; toda cosa aún inanimada, de la cual se infiera la verdad de un hecho".

El mismo Mensías Pavón, Fabián, (2005) comenta que: En el ejercicio del derecho generalmente se toma la voz "testigo", en base de los sentidos que se encuentran relacionados los cuales son:

1. "Testigos son las personas que necesitan concurrir a la celebración de ciertos actos jurídicos.
2. Testigos son las personas que deponen sobre un hecho que han presenciado. En la primera acepción, los testigos constituyen una solemnidad; en la segunda un medio de prueba.

Es decir que el testigo es la persona física, que participa en un proceso judicial, al ser llamado, para que diga, informe, exprese, lo que sabe o conoce sobre el delito, las circunstancias en la que fue perpetrado, su actor de hecho".

Según la Fiscalía General del Ecuador, (2006) se ha identificado que:

"Testigo es la persona que tiene conocimiento de la comisión de un delito, que en concepto del funcionario judicial competente tiene un aporte sustancial para la investigación penal y está en disposición de expresarlo durante el juicio oral, siempre que de su intervención procesal se derive un riesgo extraordinario o externo para su vida o integridad personal".

Tras el análisis de la contextualización de que es un testigo se ha determinado la valoración que tiene el nivel de calidad del servicio que se entrega a los usuarios de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha como parte del cumplimiento del plan Ecuador, por lo cual es de vital importante que se gestione a los factores de riesgo de apareamiento del síndrome de Burnout en los agentes policiales para que el servicio no se deteriore.

## CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 TIPO DE ESTUDIO

Como parte del diseño en el marco metodológico se ha determinado que para la recopilación de información sobre el Síndrome de Burnout en los Agentes Policiales de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha y su influencia para la atención a la ciudadanía se empleará un análisis de carácter descriptivo-analítico.

### 3.2 MÉTODOS

- **Método Inductivo-Deductivo.-** Es un método que obtiene conclusiones o resultados generales a través de premisas particulares. En el presente estudio se utilizarán investigaciones particulares o información puntual que permitan obtener información sobre las diversas dimensiones del Síndrome de Burnout además de los factores de riesgo, causas, síntomas para la generación de una adecuada comprensión de este tipo de enfermedad de trabajo.

Deductivamente el método científico que se caracteriza por que va de lo particular a lo general es decir parte de los enunciados de carácter general con el uso de instrumentos científicos para la generación de enunciados particulares. Este método se aplicará en la recopilación de teorías modelos, conceptos sobre el síndrome de burnout y los aspectos de la unidad de protección a víctimas, testigos sirviendo de base para el desarrollo de la investigación.

- **Método Analítico-Sintético:** Este método implica el análisis, esto es la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos. Se apoya en que para conocer un fenómeno es necesario descomponerlo en sus partes. Por tanto este método será aplicado en el proceso de investigación con el fin de analizar los factores que provocan el Síndrome de Burnout en Los Agentes Policiales de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha y su influencia para la atención a la ciudadanía.

Al referirse al sintético se puede decir que es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en



consecuencia de hacer una explosión metódica y breve ya que la síntesis representa la integración de las partes del todo. Se aplicará en la investigación para el levantamiento de un informe conformado por la presencia del Síndrome de Burnout y la influencia que genera en los agentes policiales de la UPVT en la atención a la ciudadanía para la toma de decisiones.

### **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Las técnicas e instrumentos que se emplearan para la recolección de datos, teorías, modelos información interna en el desarrollo del estudio son:

#### **3.3.1 Técnicas de recolección de información**

- **Revisión Documental.-** Este proceso está conformado por la revisión, de los diversos documentos de carácter interno de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha para el levantamiento de un análisis de una panorámica del problema planteado.
- **Encuesta:** Esta técnica se aplicará en las instalaciones de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha en especial a los agentes policiales con el fin de poder conocer su perspectiva sobre la relación del síndrome de burnout en el personal de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos a través del empleo de un formato de cuestionario.

#### **3.3.2 Procedimientos de la investigación**

En el desarrollo del proceso investigativo en del estudio que busca la identificación de la presencia del Síndrome de Burnout y la influencia que genera en los agentes policiales de la UPVT en la atención a la ciudadanía se ha identificado que el plan de recolección de información está conformado por los siguientes aspectos:

##### **3.3.2.1 Plan de recolección de información**

El plan de recolección de información está conformado por las siguientes actividades a ser cumplidas:

- Se deberá definir el requerimiento de información que se desea obtener.
- Se redactara un conjunto de preguntas que promuevan respuestas en base del requerimiento de la información deseada.
- Las preguntas deben ser ordenadas en una secuencia lógica conformadas por palabras sencillas de fácil comprensión para los miembros participantes.
- Ejecutar un ensayo preliminar del formato de cuestionario a una muestra experimental con la finalidad de determinar errores de redacción, ortografía, o comprensión.
- Analizar los resultados del ensayo preliminar en base a los criterios tales como errores de redacción, ortografía, o comprensión y el nivel de facilidad de tabulación de la información y calidad.
- Desarrollar un nuevo formato de cuestionario en el cual se debe incluir las modificaciones identificadas y requeridas.

### **3.3.2.2 Plan de procesamiento de información**

En la etapa de procesamiento de la información a obtenerse en la investigación de campo sobre la relación del síndrome de burnout en el personal de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos a través de un formato de encuesta los pasos a desarrollarse son:

- Identificar los equipos de computación, instrumentos más idóneos que permitan el desarrollo del procesamiento de la información.
- Definir los instrumentos e insumos informáticos idóneos para el procesamiento de la información para este tipo de investigación
- Diseñar un sistema que permita el manejo de la información que va a proporcionar el cuestionario.
- Ejecutar el ingreso de los datos.
- Desarrollar una edición de los datos a ser ingresados para la obtención de una depuración que permitan el análisis.
- Desarrollar las tabulaciones respectivas en base a los indicadores propuestos.
- Ejecutar el almacenamiento y distribución de los datos.

- Para la generación de la correlación de las variables del síndrome de burnout en el personal de la unidad de protección a víctimas, testigos y la valoración del nivel de atención al usuario del SPAVT se va a emplear al coeficiente de person para la identificación de la presencia o no de dependencia en las variables que son objeto de análisis.

### **3.3.2.3 Técnicas de análisis e interpretación, presentación de resultados.**

Después de la obtención de la información a través del empleo de los instrumentos las actividades que se emplearan en el análisis, presentación de los resultados serán:

- La información a obtenerse a través del programa estadístico SPS se levantará a través de la creación de tablas, gráficos en base a los resultados de la investigación, de los objetivos planteados.
- Se generará un análisis bi variado para evidenciar una correlación de las variables del síndrome de burnout en el personal y la valoración del nivel de atención al usuario del SPAVT identificando el nivel de relación e impacto.
- Para la comprobación de la hipótesis se deberá desarrollar un análisis de la valoración del nivel de atención al usuario del SPAVT vs la presencia del síndrome de burnout a través del empleo del Índice de Ji cuadrado.
- Finalmente se deberá levantar un informe de investigación de campo conformado por tablas, gráficos formulados en base a los objetivos de la investigación sirviendo de base en la presentación de los respectivos resultados.

### **3.3.4 Diseño de Instrumentos usados**

En el diseño del marco metodológico se ha identificado el requerimiento de determinar los instrumentos de la investigación a aplicarse los cuales se van a detallar a continuación:

- Formato de Cuestionario (Ver anexo 1)

### **3.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

¿Existe el síndrome de Burnout en los agentes policiales de la UPVT-P y esto influye en la atención que brindan a los usuarios de este servicio?

### **3.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

#### **3.5.1 Variable Moderadora**

La variable moderadora en el estudio identificado posee las siguientes dimensiones: Protocolos de procedimientos, Reglamento sustitutivo del Sistema de Protección a Víctimas y Testigos.

#### **3.5.2 Variable de Confusión**

La variable de confusión identificada en el levantamiento del estudio posee las siguientes dimensiones: la apertura de los agentes policiales en temas personales, la percepción de los usuarios del SPAVT con respecto a los agentes policiales que les brindan seguridad.

#### **3.5.3 Variable Independiente**

La variable Independiente identificada en el estudio es: El Síndrome de Burnout.

#### **3.5.4 Variable Dependiente**

La variable Dependiente en el presente estudio es: Atención al usuario del SPAVT.

### **3.6 OPERALIZACIÓN DE VARIABLES**

En el levantamiento del respectivo capítulo metodológico se va a presentar la operalización de las variables moderadoras, de confusión, independiente, dependiente, que se expondrá en la tabla 18.

**Tabla 18 Operalización de variables**

<b>TIPO DE VARIABLE</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>INDEPENDIENTE</b>	Síndrome de Burnout	0= NUNCA 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS 2= UNA VEZ AL MES O MENOS 3= UNAS POCAS VECES AL MES 4= UNA VEZ A LA SEMANA 5= POCAS VECES A LA SEMANA 5= TODOS LOS DÍAS	Ámbito Personal Ámbito Social Ámbito Laboral
<b>DEPENDIENTE</b>	Atención al usuario del SPAVT	Trato cordial Satisfacción con respecto a su seguridad Confianza Respeto Solución de conflictos Productividad	Comportamientos Preguntas Encuestas
<b>CONFUSIÓN</b>	La apertura de los agentes policiales en temas personales. La percepción de los usuarios del SPAVT, con respecto a los agentes policiales que les brindan seguridad		Encuestas Productividad
<b>MODERADORAS</b>	Valores UPVT	Seguridad Solución de conflictos Eficiencia Calidez	Productividad Denuncias Felicitación

Elaborado por: El Autor

## **3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.7.1 Población**

La población que se va a considerar es el personal que labora en la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha conformada por 35 personas.

Considerando el tamaño del universo poblacional del estudio se ha determinado que se aplicará un censo a través del empleo del instrumento a todos los miembros de la unidad.

## **CAPITULO IV DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTERNO Y ESTUDIO DE CAMPO**

### **4.1 ASPECTOS INTERNOS INSTITUCIONALES**

#### **4.1.1. Antecedentes Históricos**

El Ecuador en el año de 1822 entra a ser parte de la Gran Colombia, como Distrito del Sur o a su vez Provincia de Quito, disponiendo de una nomenclatura de autoridades, empleados con la finalidad de poder ejercer la función policía a través de los Jefes de Policía, Jueces de Policía, Comisarios, Súper vigilantes, Gendarmes y Celadores a través de las diversas dependencias municipales.

Con la llegada de la época de la República, las diversas funciones policiales así como las normativas que vinculan la conservación del orden público estaban en manos de los militares los cuales detentaban el poder en sus diversas áreas.

Los primeros años de la vida republicana estaba sostenida por los diversos sistemas administrativos que fueron implementados por el Simón Bolívar desde la época de la Gran Colombia, de tal forma los Municipios habían conservado sus características de los antiguos cabildos además de los aspectos de intervención policial.

Para el año de 1832 el Congreso decreto que los Consejos Municipales, de cada capital departamental elabore un respectivo reglamento de policía que iba a regir de forma interna, aclarando que la Policía no tendría ningún tipo de intervención salvo las que le atribuyen por ley, quedando bajo de la responsabilidad de los Consejos Municipales, los cuales cesan de sus funciones a los puestos tales de juez de policía, supervisor, gendarme, celador para dejar solamente a comisario y sus dependientes.

En la época presidencial en el primer periodo a cargo del Gral. Juan José Flores se evidencio que no existió solución sobre el aspecto policial, para deducir que la Policía de esa fecha no era considerada como institución nacional, que sus linderos no se extienden más de los provinciales, cantonales.

Pero en el periodo de Vicente Rocafuerte en el año 1835, el accionar de la policía se establece al mismo que existía en el año en 1830, pero se desarrollaron estrategias para que la institución pueda obtener altos índices de eficiencia en el servicio, se dictó la Ley de Régimen Político y Administrativo.

Este tipo de ley se enfocó en ejecutar un conjunto de funciones en los Consejos Municipales, cuidando a la Policía en aspectos tales como la Seguridad, Salubridad, Comodidad y Ornato.

En el año de 1843 la Asamblea Constituyente de 1843, procedió a promulgar una nueva ley de Régimen Político y Administrativo, para centralizar el Poder Ejecutivo en un alto porcentaje de las atribuciones se delegaron a los Municipios, los cuales proceden a establecer que los Ministros de Gobierno, Relaciones Exteriores sean los encargados de todos los aspectos referentes a la policía en los pueblos, considerando como un primer paso relacionado con la organización de la Policía como Institución Nacional.

En el año de 1843 la asamblea constituyente del Ecuador, procedió a promulgar la nueva ley de Régimen Político y Administrativo, ya que la mayor parte de las atribuciones de los municipios se centralizo en el poder ejecutivo, estableciendo que los Ministros de Gobierno y Relaciones Exteriores fueran los encargados de todos los temas relacionados a la policía de todos los pueblos, lo cual se considera como un primer paso para que la policía nacional se constituya como una Institución Nacional.

En el año de 1848 en el mes de febrero se apruebo por parte del Ejecutivo el reglamento promovido por Municipio de Quito, para evidenciar las primeras bases de la función policial caracteriza por ser menos localista, compartiendo sus responsabilidades con el poder central.

Tras la promulgación de este reglamento se estableció a un jefe de Policía a cargo de cada cantón, además de la presencia de un Comisario, Celadores y Empleados, se formuló que el Jefe de Policía sea la máxima autoridad nombrada por el Ejecutivo.

Posteriormente la policía paso de dejar de ser una dependencia administrativa municipal, para convertirse en una entidad casi independiente que tenía que cumplir funciones



específicas tales como la de perseguir el crimen, preservación de la difusión de rumores falsos que afecten la tranquilidad de la ciudadanía, verificación los pasaportes de los extranjeros ante el jefe de policía, control de la ejecución de espectáculos sin permisos de la policía, vigilancia de la presencia de expresiones que vayan en contra de la moral, religión y buenas costumbres.

“Desde sus inicios la Policía Nacional ha tenido muchos cambios y transformaciones las cuales han aprovechado para el día de hoy tener una Institución Policial más consolidada y con una mejor formación tanto física como académica. El cambio más relevante para la Policía Nacional fue en 1848, ya que comienza a consolidarse como una institución casi independiente. En la actualidad la Policía Nacional es una institución muy solidificada y se encuentra bajo el mando de los lineamientos y directrices del Ministerio del Interior, desde sus inicios hasta la actualidad se dan cambios gigantescos dentro de la institución policial ya que se le ha dotado de instrumentos e insumos suficientes para garantizar y salvaguardar la vida de los seres humanos y el orden público, además la policía capacita continuamente a su personal en cursos tanto a nivel nacional como internacional para lograr la satisfacción de la ciudadanía”.

#### **4.1.2 Filosofía Corporativa Unidad de Protección a Víctimas y Testigos**

Según información interna de la Unidad se ha identificado que la filosofía corporativa es:

##### **Visión**

“La Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de la Policía Judicial del Ecuador, será un cuerpo sólido, confiable, eficiente y efectivo, de servicio a la ciudadanía, sustentada sobre principios morales, éticos y jurídicos, dotada de una capacitación permanente, tecnología moderna y estructura adecuada; recurso humano especializado y comprometido con los intereses de la comunidad, que contribuya a mejorar la administración de la justicia penal y evitar la impunidad del delito”

##### **Misión**

“La Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de la Policía Judicial es una Unidad especializada destina a brindar a las víctimas, testigos y demás participantes en el proceso penal servicios de protección y seguridad personal con calidad, profesionalismo y ética, en el marco de la legislación vigente, para que puedan contribuir de manera activa y efectiva en el proceso penal y desarrollen con normalidad sus actividades en la sociedad”.

## Valores

“Debido a la responsabilidad ética y social que implica nuestra misión profesional, a más de los principios que guían a la institución, requerimos de un conjunto de valores personales que conduzcan a dar lo mejor de nosotros durante el desempeño profesional y en nuestra vida privada. Estos valores se aprenden en la familia y en la escuela, son reforzados durante el proceso de enseñanza y formación que recibimos, no solo en las aulas sino con la palabra y el buen ejemplo de nuestros superiores”.

A continuación en la tabla 19 se enumeran los valores que se promueven en la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de la Policía Judicial

**Tabla 19 Valores de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de la Policía**

1.Vocación de servicio público	11.Lealtad
2.Patriotismo	12.Tradición
3.Honor	13.Honradez
4.Integridad	14.Valentía
5.Espíritu de Justicia	15.Prudencia
6.Solidaridad	16.Austeridad
7.Disciplina	17.Credibilidad
8.Responsabilidad	18.Cortesía y buen ejemplo
9.Espíritu de sacrificio	19.Tolerancia
10.Perseverancia	20.Coherencia

Fuente: policiaecuador, (2012), Valores / Misión / Visión

### 4.1.3 Servicios Institucionales

El Reglamento del Programa de Protección a Testigos y Víctimas (2013) señala que los servicios institucionales de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de la Policía son:

- **Acogida inmediata:** Es aquella que se extiende antes de la evaluación de riesgo con la finalidad de proteger la vida y la integridad del postulante a resguardar. Esta medida de protección puede contener acciones tales como protección policial en sus diferentes maneras, hospedaje, manutención, salud y un conjunto de condiciones mínimas, para conceder un nivel de vida digna a los protegidos. Esta protección se la realiza para resguardar de manera inmediata la vida de las víctimas, ya que muchas de ellas corren gran riesgo de muerte. En esos casos los Agentes de Policía Nacional les da protección las 24 horas del día en el lugar que ellos se encuentren.

- **Protección policial permanente o semipermanente:** En caso de existir un riesgo alto contra la integridad personal, como medida excepcional y temporal, se puede ofrecer a los/las protegidos/as seguridad personal policial, en horas concretas o de manera permanente. Los agentes de Policía del Sistema de Protección a Víctimas y Testigos utilizan una matriz (de uso interno) para medir el riesgo que tienen las víctimas de acuerdo al caso se da la protección que necesitan esta puede ser permanente o semipermanente. Las cuales se coordina también con las Unidades de Policía Comunitaria de cada sector.
- **Operativos de traslado:** Cuando se requiera trasladar a las víctimas testigos u otros participantes en el proceso penal a las audiencias de juicio u otras diligencias, donde pueda ver riesgo para su integridad, se diseñara y ejecutará operativos de seguridad a cargo de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de la Policía Judicial. Las víctimas son trasladadas a otras provincias para resguardar su vida, en aquellos casos los agentes de la Unidad de Víctimas y Testigos les brindan seguridad y protección durante todo el viaje, son operativos de traslado que de acuerdo a la peligrosidad del viaje parten con un gran equipo en personal y armamento.
- **Traslado de domicilio:** En caso que los riesgos contra la seguridad personal de los/las protegidos/as lo justifiquen, el sistema, previo consentimiento de las víctimas y testigos podrá cambiar de domicilio al protegido/a y su núcleo familiar inmediato". Para mayor seguridad de las víctimas se hace un estudio y mediante ellos se determinará si es necesario o no el traslado de domicilio para evitar riesgos. La Policía Nacional realiza su informe policial para saber cuál es el tipo de protección que cada persona necesita, a la vez el Sistema de Protección a Víctimas y testigos realiza:
  - Informe psicológico: Del cual se desprenden datos importantes del candidato a proteger como es su historia de vida y observar si después del hecho traumático se desprendió alguna patología,
  - Informe de trabajo social: En el cual nos va a dar conocer el tipo de necesidades que tiene la persona a proteger, puede ser el caso de dinero, alimentación vestido etc. Además que coordinan con hospitales y clínicas para que los usuarios sean atendidos y puedan tener una buena calidad de vida.

Como se puede evidenciar es un trabajo multi –disciplinario en el que la Policía Nacional todo el tiempo está inmerso, involucrado directamente con las víctimas. Es de gran importancia trabajar el aspecto emocional en los agente de policía, ya que ellos conviven a diario con las participantes del Programa de Protección a Víctimas y Testigos de la Fiscalía Provincial de Pichincha.

#### **4.1.4 Funciones de la Unidad Policial Especializada en Protección.**

El reglamento del programa de Protección a Testigos y víctimas (2013) manifiesta que las funciones especializadas que se ejecutan al interior de la unidad son:

**Art. 18.- Funciones de la Unidad especializada de la Policía Judicial de protección a víctimas y testigos.-** Es una Unidad de apoyo al Programa de Protección y Asistencia a Víctimas, Testigos y demás participantes en el proceso penal y trabajará bajo la dirección del Coordinador Distrital del Ministerio Público.  
Sus funciones son:

- a) Elaborar instructivos y directrices de seguridad para que el programa pueda garantizar la integridad física de los protegidos;
- b) Realizar informes de amenaza y riesgo;
- c) Otorgar protección personal a los protegidos;
- d) Coordinar con la Policía Comunitaria los procedimientos de protección;
- e) Estructurar operativos de traslado para los protegidos;
- f) Diseñar y ejecutar cursos de autoprotección para los funcionarios del sistema de justicia penal; y, g) Evaluar el nivel de seguridad de las instituciones en donde laboran los actores del proceso penal.

#### 4.1.5 Marco Jurídico

La Constitución de la República del Ecuador, (2008) en el artículo 198 señala que la protección de víctimas y testigos se ejecuta de la siguiente forma:

“Art. 198.- La Fiscalía General del Estado dirigirá el sistema nacional de protección y asistencia a víctimas, testigos y otros participantes en el proceso penal, para lo cual coordinará la obligatoria participación de las entidades públicas afines a los intereses y objetivos del sistema y articulará la participación de organizaciones de la sociedad civil. El sistema se regirá por los principios de accesibilidad, responsabilidad, complementariedad, oportunidad, eficacia y eficiencia. El estado ampara la protección a víctimas testigos y demás participantes del proceso penal. La Unidad de Policía Nacional del Sistema de Protección a Víctimas y Testigos es el encargado de velar por la integridad y seguridad física de los protegidos. Con el fin de salvaguardar su vida”

Al analizar el marco legal de la protección del derecho a la vida según el Pacto Internacional de derechos Civiles y Políticos en el artículo 1 al 6 se ha identificado que:

**Artículo 1** 1. Todos los pueblos tienen el derecho de libre determinación. En virtud de este derecho establecen libremente su condición política y proveen asimismo a su desarrollo económico, social y cultural. 2. Para el logro de sus fines, todos los pueblos pueden disponer libremente de sus riquezas y recursos naturales, sin perjuicio de las obligaciones que derivan de la cooperación económica internacional basada en el principio del beneficio recíproco, así como del derecho internacional. En ningún caso podrá privarse a un pueblo de sus propios medios de subsistencia.

3. Los Estados Partes en el presente Pacto, incluso los que tienen la responsabilidad de administrar territorios no autónomos y territorios en fideicomiso, promoverán el ejercicio del derecho de libre determinación, y respetarán este derecho de conformidad con las disposiciones de la Carta de las Naciones Unidas.

**Artículo 2.-** 1. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza,

color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

2. Cada Estado Parte se compromete a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones del presente Pacto, las medidas oportunas para dictar las disposiciones legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos los derechos reconocidos en el presente Pacto y que no estuviesen ya garantizados por disposiciones legislativas o de otro carácter.

3. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a garantizar que: a) Toda persona cuyos derechos o libertades reconocidos en el presente Pacto hayan sido violados podrá interponer un recurso efectivo, aun cuando tal violación hubiera sido cometida por personas que actuaban en ejercicio de sus funciones oficiales; b) La autoridad competente, judicial, administrativa o legislativa, o cualquiera otra autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado, decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso, y desarrollará las posibilidades de recurso judicial; c) Las autoridades competentes cumplirán toda decisión en que se haya estimado procedente el recurso.

**Artículo 3.-** Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar a hombres y mujeres la igualdad en el goce de todos los derechos civiles y políticos enunciados en el presente Pacto.

**Artículo 4.-** 1. En situaciones excepcionales que pongan en peligro la vida de la nación y cuya existencia haya sido proclamada oficialmente, los Estados Partes en el presente Pacto podrán adoptar disposiciones que, en la medida estrictamente limitada a las exigencias de la situación, suspendan las obligaciones contraídas en virtud de este Pacto, siempre que tales disposiciones no sean incompatibles con las demás obligaciones que les impone el derecho internacional y no entrañen discriminación alguna fundada únicamente en motivos de raza, color, sexo, idioma, religión u origen social.

2. La disposición precedente no autoriza suspensión alguna de los artículos 6, 7, 8 (párrafos 1 y 2), 11, 15, 16 y 18. 3. Todo Estado Parte en el presente Pacto que haga uso del derecho de suspensión deberá informar inmediatamente a los demás Estados Partes en el presente Pacto, por conducto del Secretario General de las Naciones Unidas, de las disposiciones cuya aplicación haya suspendido y de los motivos que hayan suscitado la suspensión. Se hará una nueva comunicación por el mismo conducto en la fecha en que se haya dado por terminada tal suspensión. Observación general sobre su aplicación

**Artículo 5.-** 1. Ninguna disposición del presente Pacto podrá ser interpretada en el sentido de conceder derecho alguno a un Estado, grupo o individuo para emprender actividades o realizar actos encaminados a la destrucción de cualquiera de los derechos y libertades reconocidos en el Pacto o a su limitación en mayor medida que la prevista en él. 2. No podrá admitirse restricción o menoscabo de ninguno de los derechos humanos fundamentales reconocidos o vigentes en un Estado Parte en virtud de leyes, convenciones, reglamentos o costumbres, so pretexto de que el presente Pacto no los reconoce o los reconoce en menor grado.

**Artículo 6.-** 1. El derecho a la vida es inherente a la persona humana. Este derecho estará protegido por la ley. Nadie podrá ser privado de la vida arbitrariamente. 2. En los países en que no hayan abolido la pena capital sólo podrá imponerse la pena de muerte por los más graves delitos y de conformidad con leyes que estén en vigor en el momento de cometerse el delito y que no sean contrarias a las disposiciones del presente Pacto ni a la Convención para la Prevención y Sanción del Delito de Genocidio. Esta pena sólo podrá imponerse en cumplimiento de sentencia definitiva de un tribunal competente.

3. Cuando la privación de la vida constituya delito de genocidio se tendrá entendido que nada de lo dispuesto en este artículo excusará en modo alguno a los Estados Partes del cumplimiento de ninguna de las obligaciones asumidas en virtud de las disposiciones de la Convención para la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio. 4. Toda persona condenada a muerte tendrá derecho a solicitar el indulto o la conmutación de la pena de muerte. La amnistía, el indulto o la conmutación de la pena capital podrán ser concedidos en todos los casos. 5. No se impondrá la pena de muerte por delitos cometidos por personas de menos de 18 años de edad, ni se la aplicará a las mujeres en estado de gravidez. 6. Ninguna disposición de este artículo podrá ser invocada por un Estado Parte en el presente Pacto para demorar o impedir la abolición de la pena capital.

Con relación al deber y funciones de la Policía nacional según la Constitución de la República del Ecuador, (2008) en los artículos 158, 159, 160 y 163 "Sección tercera denominado Fuerzas Armadas y Policía Nacional se ha identificado que:

**Art. 158.-** Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional son instituciones de protección de los derechos, libertades y garantías de los ciudadanos.

Las Fuerzas Armadas tienen como misión fundamental la defensa de la soberanía y la integridad territorial. La protección interna y el mantenimiento del orden público son funciones privativas del

Estado y responsabilidad de la Policía Nacional. Las servidoras y servidores de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional se formarán bajo los fundamentos de la democracia y de los derechos humanos, y respetarán la dignidad y los derechos de las personas sin discriminación alguna y con apego irrestricto al ordenamiento jurídico.

**Art. 159.-** Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional serán obedientes y no deliberantes, y cumplirán su misión con estricta sujeción al poder civil y a la Constitución. Las autoridades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional serán responsables por las órdenes que impartan. La obediencia a las órdenes superiores no eximirá de responsabilidad a quienes las ejecuten.

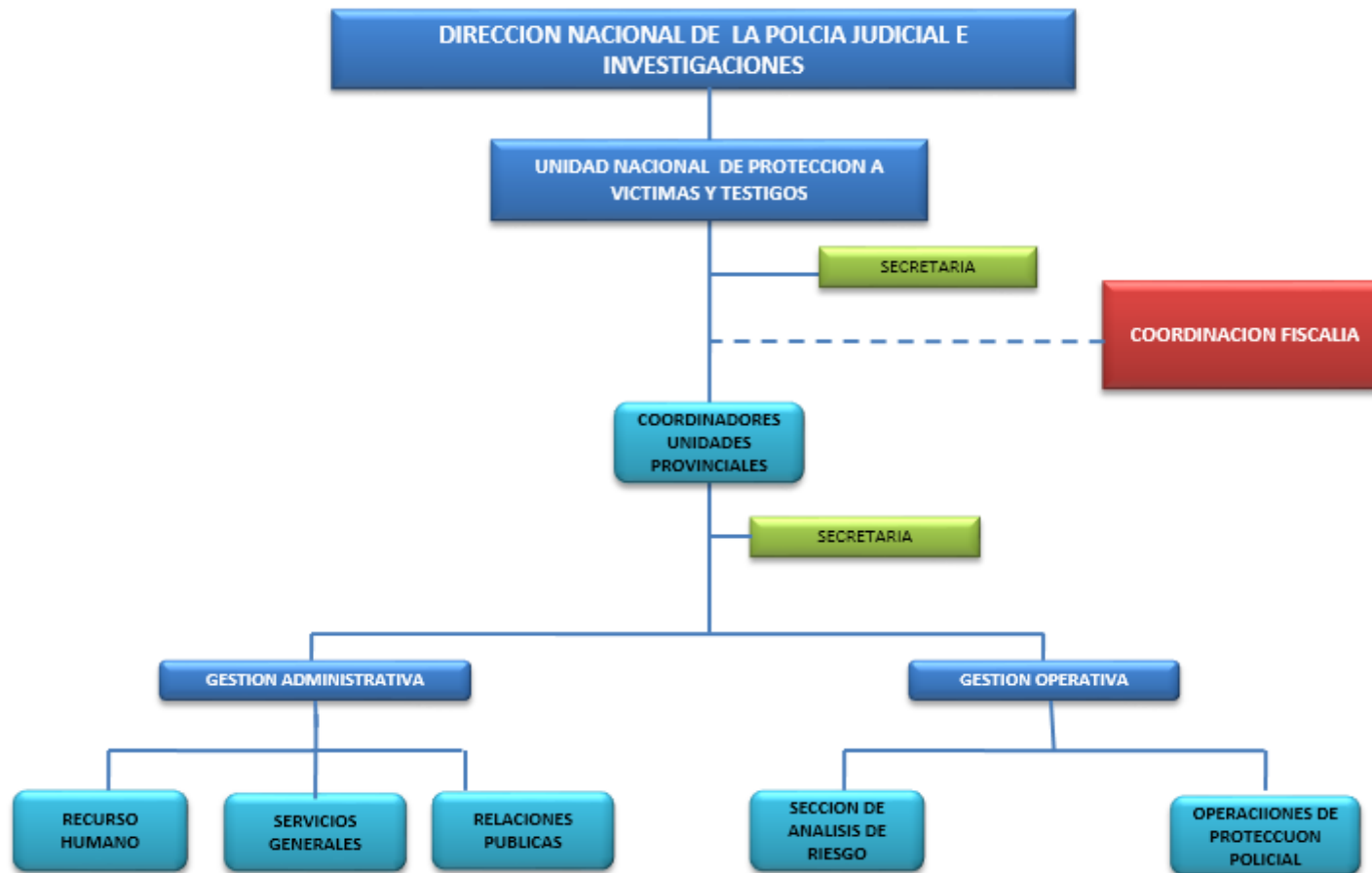
**Art. 160.-** Las personas aspirantes a la carrera militar y policial no serán discriminadas para su ingreso. La ley establecerá los requisitos específicos para los casos en los que se requiera de habilidades, conocimientos o capacidades especiales. Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional estarán sujetos a las leyes específicas que regulen sus derechos y obligaciones, y su sistema de ascensos y promociones con base en méritos y con criterios de equidad de género.

Se garantizará su estabilidad y profesionalización. Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional sólo podrán ser privados de sus grados, pensiones, condecoraciones y reconocimientos por las causas establecidas en dichas leyes y no podrán hacer uso de prerrogativas derivadas de sus grados sobre los derechos de las personas. Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional serán juzgados por los órganos de la Función Judicial; en el caso de delitos cometidos dentro de su misión específica, serán juzgados por salas especializadas en materia militar y policial, pertenecientes a la misma Función Judicial. Las infracciones disciplinarias serán juzgadas por los órganos competentes establecidos en la ley.

**Art. 163.-** La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional. Los miembros de la Policía Nacional tendrán una formación basada en derechos humanos, investigación especializada, prevención, control y prevención del delito y utilización de medios de disuasión y conciliación como alternativas al uso de la fuerza. Para el desarrollo de sus tareas la Policía Nacional coordinará sus funciones con los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados”.

En el gráfico 14 se expone el Organigrama de Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha.

#### 4.1.7 Estructura Organizacional Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha



**Gráfico 11 Organigrama de Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha**

Fuente: Información Interna Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha



## **4.2 INFORMACIÓN INTERNA ÁREA DE GESTIÓN DEL PERSONAL**

### **4.2.1 Políticas y normas de gestión del Talento Humano**

Tras la revisión de información interna de Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que las políticas del accionar son:

- “Liderar el talento humano policial para alcanzar un alto rendimiento de forma continua, logrando ser efectivos en el cumplimiento de la misión institucional de “Atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional...”.
- Impulsar y generar confianza y credibilidad a través de un trabajo policial integral, profesional y de calidad, que demuestre una imagen de probidad, disciplina, orden, educación y trabajo en equipo sustentando en efectividad, transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas que nos acerque permanentemente a la comunidad a cual servimos.
- Desarrollar y mejorar las competencias en nuestro talento humano para crear y sostener programas de mejora en la actividad policial que aseguren la seguridad ciudadana y garanticen la sostenibilidad de los esfuerzos y las operaciones policiales.
- Desenvolver la actividad policial desde una visión humanista que garantice el respeto absoluto de los derechos, las libertades y la dignidad humana; buscando del talento humano policial la adhesión firme a un código de valores éticos; traducidos en una vida ejemplar y de honestidad en toda actividad que realice, procurando y cuidando por la forma en la que se interrelaciona con los ciudadanos y con los compañeros, hasta habituar los conceptos en las decisiones personales del día a día.
- Velar por el cuidado y mantenimiento de los recursos del Estado entregados a la Institución para el cumplimiento de la misión; un miembro de la policía que desarrolla sentido de pertenencia y responsabilidad es una persona que ha interiorizado y clarificado las metas de la seguridad ciudadana y del servicio policial de calidad.
- Mantener canales de comunicación con el talento humano policial con la comunidad a la cual servimos, para establecer compromisos que faciliten la construcción de espacios seguros en la jurisdicción bajo nuestra responsabilidad.
- Aplicar un sistema coherente de apreciación de rendimiento individual y colectivo de talento humano de la unidad, así como el programa de evaluación de las estrategias operativas (Cuadro de Mando Integral) con fines de mejora continua hasta lograr revertir la tendencia creciente de los delitos en el ámbito nacional.
- Difundir los trabajos positivos desde la perspectiva del adecuado cumplimiento de los procedimientos, normas, doctrina, manuales, e instructivos policiales que ayuden y fomenten autoconfianza, tranquilidad y seguridad en la actuación del talento humano policial
- Actuar con total transparencia y responsabilidad en la función encargada, a través de una comprensión ética que parta del interés del bien común y no de la obligación y el deber”
- Vigilar que los procedimientos policiales sean ajustados a los principios de legalidad, proporcionalidad, ponderación, eficacia, calidad de servicio y firmeza.

#### **4.2.2 Perfil y características del actual clima laboral.**

Al interior de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que no existen estudios que permitan determinar las características del actual clima laboral desde la perspectiva de personal, manifestando que existe un desconocimiento del impacto, a su vez la ausencia de acciones que permitan su fortalecimiento.

#### **4.2.3 Perfil y características de la actual cultura organizacional**

En la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que la cultura organizacional se encuentra regida por el cumplimiento de la filosofía corporativa, normas legales así como del Reglamento del sistema de protección a Testigos y víctimas pero tras la revisión de información interna se ha identificado que no existen estudios que permitan determinar los impactos de la actual cultura organizacional desde la perspectiva de personal.

#### **4.2.4 Alineamiento**

El desarrollo de las funciones, procedimientos ,el respectivo cumplimiento de los mismos al interior de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha está alineado al cumplimiento del Reglamento del sistema de protección a Testigos a través del Registro Oficial 150 de 17-ago-2007 que se encuentra vigente, basados en el artículo 118 del Código de Procedimiento Penal que establece: “ los testigos tendrán derecho a la protección del Ministerio Público para que se garantice su integridad personal, su comparecencia al juicio y la fidelidad de su testimonio”

También se ha identificado que:

“Que el artículo 69, numeral sexto del mismo cuerpo de leyes dispone que el ofendido tiene derecho a que se proteja su persona y su intimidad, y a exigir que la Policía, el Fiscal, el Juez y el Tribunal adopten para ello los arbitrios necesarios; sin menoscabado de los derechos del imputado; Que la Ley Orgánica del Ministerio Público determina en su artículo 2 literal j), que son deberes y atribuciones de los Ministros Fiscales Distritales velar por la protección de las víctimas, testigos y otros participantes en el juicio penal”.

#### **4.2.4 Situación actual de los agentes policiales con respecto al Síndrome de Burnout y clima laboral**

Después de la revisión de información interna en la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que no existen estudios referenciales anteriores que evidencien alguna realidad situacional de los agentes policiales con respecto al Síndrome de Burnout vs clima laboral y calidad de atención a la ciudadanía.

Tras la aplicación del estudio de campo a los agentes policiales de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha no se evidencia todavía la presencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora actualmente.

#### **4.2.5 Causas que inciden en el Síndrome de Burnout de los agentes policiales**

En la revisión de información interna se ha detectado que no existen estudios referenciales de la presencia del Síndrome de Burnout, pero en los resultados de la investigación de campo se ha determinado que no existe esta anomalía en su máxima expresión, se evidenció que existe una baja presencia de estrés laboral pero no para ser considerado Burnout, por lo que se puede señalar que no se han detectado las causas o factores del síndrome en el desarrollo del estudio.

### **4.3 RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CAMPO**

Tras la ejecución del procesamiento, análisis de la información que se obtuvo en el levantamiento del estudio de campo (Ver anexo 2) se presentan los resultados que se han obtenido de la siguiente manera:

#### **4.3.1 Resultados de Análisis bivariado**

En la ejecución del análisis bivariado se desarrolló una correlación de variables, para lo cual se consideró la valoración del nivel de atención al usuario vs los elementos del Síndrome de Burnout en el personal en el personal.

**a) Valoración del nivel de atención al usuario \* Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo**

Según la percepción de la sensación de agotamiento en la tabla 20 se exponen los siguientes resultados.

**Tabla 20 Análisis bivariado nivel de atención al usuario vs Sentimiento de agotamiento**

Recuento

		Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				Total
		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	
Valoración del nivel de atención al usuario	Excelente	18	1	0	1	20
	Muy bueno	5	0	0	1	6
	Bueno	2	0	0	1	3
	Regular	4	1	1	0	6
Total		29	2	1	3	35

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,450 <sup>a</sup>	9	,315

**Elaborado por:** El Autor

En el análisis desarrollado a través de la correlación de variables en la prueba Ji cuadrado se detectó que el valor de relación es 10,450<sup>a</sup> mientras que sé que el valor límite Ji cuadrado de tabla es 16.92 con 9 gl, de tal forma se puedo evidenciar que no existe una dependencia entre estas dos variables analizadas.

Con relación a la fatiga en la jornada de trabajo en la tabla 21 se expone los siguientes resultados.

**b) Valoración del nivel de atención al usuario \* Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado**

**Tabla 21 Análisis bivariado nivel de atención al usuario vs sentimiento de fatiga**

**Tabla de contingencia**

Recuento		Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado						Total
		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al año o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	
Valoración del nivel de atención al usuario	Excelente	17	0	0	0	1	2	20
	Muy bueno	3	1	1	1	0	0	6
	Bueno	0	1	2	0	0	0	3
	Regular	5	0	0	1	0	0	6
Total		25	2	3	2	1	2	35

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,497 <sup>a</sup>	15	,010

**Elaborado por:** El Autor

En el análisis desarrollado a través de la correlación de variables en la prueba Ji cuadrado se detectó que el valor de relación es 30,497 <sup>a</sup> mientras que el valor límite Ji cuadrado de tabla es 24.99 con 15 gl, de tal forma se evidencio que existe una alta dependencia entre estas dos variables analizadas.

En base al cansancio en el trabajo los resultados obtenidos se presentan en la tabla 22.

**c) Valoración del nivel de atención al usuario \* Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.**

**Tabla 22 Análisis bivariado nivel de atención al usuario vs Sentimiento de cansancio en el trabajo**

Recuento

		Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa			Total
		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al año o menos	
Valoración del nivel de atención al usuario	Excelente	17	2	1	20
	Muy bueno	4	2	0	6
	Bueno	1	2	0	3
	Regular	5	1	0	6
Total		27	7	1	35

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,605 <sup>a</sup>	6	,359

**Elaborado por:** El Autor

En el análisis desarrollado a través de la correlación de variables en la prueba Ji cuadrado se detectó que el valor de relación es 6,605<sup>a</sup> mientras que el valor límite Ji cuadrado de tabla es 12.59 con 6 gl, de tal forma se evidencio que no existe una dependencia entre estas dos variables analizadas.

En base al desgaste personal en el trabajo los aspectos identificados se exponen en la tabla 23.

**d) Valoración del nivel de atención al usuario \* Siento que mi trabajo me está desgastando**

**Tabla 23 Análisis bivariado nivel de atención al usuarios vs sensación de desgaste**

Recuento

		Siento que mi trabajo me está desgastando					Total
		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al año o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana	
Valoración del nivel de atención al usuario	Excelente	12	5	0	2	1	20
	Muy bueno	4	1	0	0	1	6
	Bueno	1	2	0	0	0	3
	Regular	3	2	1	0	0	6
Total		20	10	1	2	2	35

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,558 <sup>a</sup>	12	,567

**Elaborado por:** El Autor

En el análisis desarrollado a través de la correlación de variables en la prueba Ji cuadrado se detectó que el valor de relación es 10,558<sup>a</sup> mientras que el valor límite Ji cuadrado de tabla es 21.02 con 12 gl, de tal forma se evidencio que no existe una dependencia entre estas dos variables analizadas.

**e) Valoración del nivel de atención al usuario \* Siento que me he hecho más duro con la gente**

Al analizar la percepción de la dureza en el trabajo los resultados obtenidos se muestran en la tabla 24.

**Tabla 24 Análisis bivariado nivel de atención al usuarios vs Percepción de dureza en el trabajo**

Recuento

		Siento que me he hecho más duro con la gente						Total
		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al año o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	
Valoración del nivel de atención al usuario	Excelente	12	4	1	0	1	2	20
	Muy bueno	5	1	0	0	0	0	6
	Bueno	0	1	1	1	0	0	3
	Regular	2	2	0	1	0	1	6
Total		19	8	2	2	1	3	35

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,257 <sup>a</sup>	15	,304

**Elaborado por:** El Autor

En el análisis desarrollado a través de la correlación de variables en la prueba Ji cuadrado se detectó que el valor de relación es 17,257 <sup>a</sup> mientras que el valor límite Ji cuadrado de tabla es 24.99 con 15 gl, de tal forma se evidencio que no existe una dependencia entre estas dos variables analizadas.

Al analizar la dureza emocional en el trabajo los resultados obtenidos se van a exponer en la tabla 25

**f) Valoración del nivel de atención al usuario \* Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente**

**Tabla 25 Análisis bivariado nivel de atención al usuarios vs Sentimiento de dureza emocional**

Recuento

		Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						Total
		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al año o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana	Todos los días	
Valoración del nivel de atención al usuario	Excelente	15	2	0	1	2	0	20
	Muy bueno	4	1	0	1	0	0	6
	Bueno	0	2	1	0	0	0	3
	Regular	1	2	1	0	1	1	6
Total		20	7	2	2	3	1	35

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,132 <sup>a</sup>	15	,063

**Elaborado por:** El Autor



En el análisis desarrollado a través de la correlación de variables en la prueba Ji cuadrado se detectó que el valor de relación es 24,132<sup>a</sup> mientras que el valor límite Ji cuadrado de tabla es 24.99 con 15 gl, de tal forma se evidencio que no existe una dependencia entre estas dos variables analizadas.

En la tabla 26 se van a exponer los resultados al analizar el sentimiento de cansancio en contacto con la gente.

**g) Valoración del nivel de atención al usuario \* Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa**

**Tabla 26 Análisis bivariado nivel de atención al usuarios vs Cansancio en el contacto directo**

Recuento

		Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa		Total
		Nunca	Pocas veces al año o menos	
Valoración del nivel de atención al usuario	Excelente	20	0	20
	Muy bueno	5	1	6
	Bueno	1	2	3
	Regular	4	2	6
Total		30	5	35

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,861 <sup>a</sup>	3	,008

**Elaborado por:** El Autor

En el análisis desarrollado a través de la correlación de variables en la prueba Ji cuadrado se detectó que el valor de relación es 11,861<sup>a</sup> mientras que el valor límite Ji cuadrado de tabla es 7.82 con 3 gl, de tal forma se evidencio que existe una alta dependencia entre estas dos variables analizadas.

**h) Valoración del nivel de atención al usuario \* Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades**

Los resultados del análisis del Sentimiento del límite de las posibilidades se van a exponer en la tabla 27.

**Tabla 27 Análisis bivariado nivel de atención al usuarios vs Sentimiento del límite de las posibilidades**

Recuento

		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							Total
		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al año o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días	
Valoración del nivel de atención al usuario	Excelente	12	1	0	1	0	0	6	20
	Muy bueno	3	1	0	0	0	2	0	6
	Bueno	2	0	0	0	0	1	0	3
	Regular	1	0	1	0	1	2	1	6
Total		18	2	1	1	1	5	7	35

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,542 <sup>a</sup>	18	,171

**Elaborado por:** El Autor

En el análisis desarrollado a través de la correlación de variables en la prueba Ji cuadrado se detectó que el valor de relación es 23,542<sup>a</sup> mientras que el valor límite Ji cuadrado de tabla es 28.87 con 18 gl, de tal forma se evidencio que existe una alta dependencia entre estas dos variables analizadas.

Tras el análisis de los resultados del análisis bivariado se va a presentar un resumen de los casos analizados en los cuales son:

En la tabla 28 se va a exponer el respectivo resumen del procesamiento de casos.

**Tabla 28 Resumen del procesamiento de casos.**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Valoración del nivel de atención al usuario * Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%
Valoración del nivel de atención al usuario * Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%

**Elaborado por:** El Autor

### 4.3.2 Comprobación de la Hipótesis

Con el objetivo de poder comprobar la hipótesis planteada en la ejecución del presente estudio tomo en consideración las dos preguntas que se relacionan a las variables de estudio las cuales son: La valoración del nivel de atención al usuario y cuando termina la jornada laboral se siente satisfecho, dimensiones que más se acercan a la presencia del Síndrome de Burnout, por lo que los resultados obtenidos se van a presentar a continuación en la tabla 29.

#### **Valoración del nivel de atención al usuario \* Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío**

**Tabla 29 Análisis bivariado / Comprobación de hipótesis**

Recuento		Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					Total
		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al año o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	
Valoración del nivel de atención al usuario	Excelente	18	0	0	1	1	20
	Muy bueno	4	0	1	1	0	6
	Bueno	2	0	0	1	0	3
	Regular	3	3	0	0	0	6
Total		27	3	1	3	1	35

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,630 <sup>a</sup>	12	,017

**Elaborado por:** El Autor

Después de analizar los resultados de la aplicación de la prueba Ji cuadrado en una correlación de dos variables se identificó que de forma evidente existe una alta dependencia de los dos factores ya que presenta un valor que se acerca a cero para generar un alto nivel de confianza el cual permito que se verifique que las dos variables son dependientes entre sí.

De forma estadística se pudo identificar que no existe presencia del Síndrome de Burnout y la influencia que genera en los agentes policiales de la UPVT de la Unidad de protección a Víctimas y Testigos de Pichincha de tal forma que la atención al público es excelente.

#### 4.3.3 Presentación de Resultados y Discusión

Tras la aplicación del estudio de campo al universo poblacional de los Agentes Policiales de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichinchas se ha identificado los siguientes resultados:

- El 82.9% respondió, que no se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, Mientras que el 8.6% se sienten pocas veces a la semana emocionalmente agotados por su trabajo.
- Mientras que el 77.1% no se sienten vacíos al terminar su jornada de trabajo, el 8.6% unas pocas veces al mes han llegado a sentirse vacíos con su trabajo.
- Además el 71.4% señaló que no se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo, por otra parte el 8.6% una vez al año o menos han llegado a sentirse fatigados al día siguiente de trabajo.
- Se debe considerar que el 74.3% han sentido que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, mientras que el 11,4% han expresado que no se ha tratado de una manera adecuada dichos problemas.

- Y finalmente se debe señalar que el 88.6% opinaron que sienten que están influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo, mientras que un 5,7 del personal policial encuestado cree que no han influido de manera positiva en otras personas a través del trabajo que se encuentran realizando.
- Con relación a la calidad del servicio se ha identificado que el 57.1% han señalado que es excelente la valoración del nivel de atención que presta esta Unidad. Por otro lado el 17.1% lo valida como muy bueno y regular el nivel de atención del personal.

Estadísticamente se detectó que no existe presencia del Síndrome de Burnout en los agentes policiales de la UPVT-P por lo que este síndrome aún no influye en la atención al cliente, de tal manera que la valoración del servicio que la UPVT-P proporciona al público es excelente.

#### **4.3.4 Conclusiones del Estudio de Campo**

Después del estudio de campo se ha detectado las siguientes conclusiones que se van a detallar a continuación:

- Se detectó que en el personal que labora en la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha, en su mayoría no existe un agotamiento emocional causado por el trabajo, es evidente que se requiere el desarrollo de actividades que generen una motivación constante al trabajo buscando la mejora continua.
- Se determinó que en el personal policial que labora en la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha existe un alto porcentaje, no se sienten vacíos al terminar su jornada de trabajo, ya que con cada persona que atienden han sentido empatía, cada caso que han tratado, tratan de realizarlo profesionalmente. A nivel de dirección deben motivar a su personal, para canalizar de la mejor manera una percepción de seguridad fortaleciendo un servicio de calidad, con agilidad e información suficiente.
- En la actualidad el personal siente que puede entender fácilmente a los clientes, por lo que es aconsejable que se desarrollen planes de prevención contra el síndrome de Burnout con la finalidad de poder asegurar el nivel de servicio a los diversos usuarios de la unidad.

- Se ha revelado que el personal consideró de manera contundente que sienten que está influyendo de manera positiva en la vida de otras personas, en este caso sus clientes a través del trabajo que están realizando, por lo que se debería seguir manteniendo el sistema actual de trabajo y la misma actitud positiva y empática con los clientes.
- En el universo investigado, el talento humano de la organización requiere una mayor capacitación en aspectos tales como cursos de atención al cliente, capacitaciones técnicas en las respectivas áreas, sobre todo en las que tienen que ver con el trato cálido al público, protocolo, gestión de situaciones críticas, además de adecuar un programa motivacional constante para fortalecer los requerimientos del trabajo de campo en la protección de personas afectadas por el crimen.

#### **4.4 LEVANTAMIENTO DE MATRICES**

Tras el levantamiento del análisis de los escenarios externo e interno que rodea a la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se procede a presentar las siguientes matrices.

##### **4.4.1 Matriz EFE**

Los factores del escenario externo identificados en el análisis se van a presentar a continuación en la tabla 30.

**Tabla 30 Matriz EFE Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha**

<b>Factores determinantes del Éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso Ponderado</b>
<b><i>Oportunidades</i></b>			
1. Fomento de la protección de víctimas y testigos según la Constitución de la República del Ecuador	.08	3	.24
2. Protección del derecho a la vida según el Pacto Internacional de derechos Civiles y Políticos	.06	2	.12
3. Los deberes y funciones de la Policía nacional están regulados por la Constitución de la República del Ecuador, (2008)	.11	1	.11
4. La Policía Nacional del Ecuador está alineada al objetivo 6 del Plan Nacional del Buen Vivir del Estado Ecuatoriano.	.14	4	.56
5. Apoyo total del actual gobierno al accionar de la policía nacional en pro de proteger el derecho a la vida.	.09	4	.36
<b><i>Amenazas</i></b>			
1. Las actividades en el trabajo dejan ver ciertas cosas negativas y puede llegar a desplazar otras actividades o aspectos de la vida.	.10	2	.20
2. Las profesiones más afectadas por el síndrome de Burnout son las concernientes a seguridad, enseñanza y medicina.	.12	4	.48
3. El trabajo de los agentes es diferenciado, orientado a aplacar las crisis en las que se puedan presentar con las víctimas, testigos del hecho delincuenciales.	.07	3	.21
4. El trabajo que los agentes policiales de la UPVT desempeñan es sumamente delicado puesto que tratan con personas afectadas psicológicamente por el delito	.13	2	.26
5. Los agentes mantienen contactos permanentes con las víctimas lo cual incrementa el riesgo de exposición de los factores organizacionales, sociodemográficos, personales y sociales.	.10	1	.10
<b><i>Total</i></b>	1.00		2.64
<b>Nota:</b> (1) Las calificaciones indican el grado de eficacia con que las estrategias de la empresa responden a cada factor, donde 4 = la respuesta es superior, 3 = la respuesta está por arriba de la media, 2 = la respuesta es la media y 1 = la respuesta es mala. (2) El total ponderado de 2.64 está por arriba de la media de 2.50.			

**Elaborado por:** El Autor

Después del análisis del escenario externo a través del levantamiento de la Matriz de Evaluación de los Factores Externos, se identificó que las oportunidades han generado un valor de 1,39; pero las amenazas tienen un valor de 1,25. De tal forma se puede manifestar que las oportunidades son mayores en relación a las amenazas lo cual evidencio que el medio ambiente externo es totalmente favorable.

#### 4.4.2 Matriz EFI

Los factores de escenario interno identificado se van a exponer a continuación en la tabla 31.

**Tabla 31 Matriz EFI Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha**

<b>Factores críticos para el éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Total ponderado</b>
<b>Fuerzas</b>			
1. El accionar se encuentra regido por el cumplimiento del Reglamento del programa de protección a Testigos y víctimas.	.05	4	.24
2. No se evidencia todavía la presencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora actualmente	.15	4	.64
3. A través de sus políticas se busca liderar el talento humano policial para alcanzar un alto rendimiento de forma continua, logrando ser efectivos en el cumplimiento de la misión institucional.	.06	4	.72
4. Impulsar y generar confianza y credibilidad a través de un trabajo policial integral, profesional y de calidad, que demuestre una imagen de probidad, disciplina, orden, educación y trabajo en equipo.	.08	3	.24
5. Su alineación se enfoca al cumplimiento del Reglamento del programa de protección a Testigos el cual posee un Registro Oficial 150 de 17-ago-2007 que se encuentra vigente.	.06	3	.36
<b>Debilidades</b>			2.20
1. No existen estudios referenciales anteriores que evidencien alguna realidad situacional de los agentes policiales con respecto al Síndrome de Burnout	.06	2	.10
2. No existen estudios que permitan determinar las características del actual perfil de la clima laboral desde la perspectiva de personal	.16	2	.30
3. No existen estudios que permitan determinar los impactos de la actual cultura desde la perspectiva de personal.	.18	1	.08
4. No cuenta con políticas, disposiciones o normas administrativas para tratar el tema de desgaste profesional o síndrome de Burnout,	.08	1	.08
5. No se ha identificado aun los principales factores de riesgo del síndrome hasta el momento.	.12	1	.06
<b>Total</b>	1.00		2.82

**Elaborado por:** El Autor

Después del análisis del escenario interno a través del levantamiento de la Matriz de Evaluación de los Factores Internos, se puede determinar que las fuerzas internas tienen un valor de 0,82 pero las debilidades internas tienen un valor de 2,20. Se debe señalar que las debilidades internas son altamente impactantes en relación a las fuerzas internas lo que evidencia que la organización requiere desarrollar acciones para prevenir la presencia del Síndrome de Burnout en el personal policial de manera oportuna



### 4.4.3 Matriz FODA

Con la finalidad de generar una conclusión al diagnóstico situacional de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se va a presentar las respectivas fuerzas a nivel interno y externo en la tabla 32 a través de una matriz FODA.

**Tabla 32 Matriz FODA Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha**

<p><b>Fortalezas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El accionar se encuentra regido por el cumplimiento del Reglamento del programa de protección a Testigos y víctimas.</li> <li>2. No se evidencia todavía la presencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora actualmente</li> <li>3. A través de sus políticas se busca liderar el talento humano policial para alcanzar un alto rendimiento de forma continua, logrando ser efectivos en el cumplimiento de la misión institucional.</li> <li>4. Impulsar y generar confianza y credibilidad a través de un trabajo policial integral, profesional y de calidad, que demuestre una imagen de Valor, Disciplina, Lealtad, orden, educación y trabajo en equipo.</li> <li>5. Su alineación se enfoca al cumplimiento del Reglamento del programa de protección a Testigos el cual posee un Registro Oficial 150 de 17-ago-2007 que se encuentra vigente.</li> </ol>	<p><b>Debilidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No existen estudios referenciales anteriores que evidencien la situación actual de los agentes policiales con respecto al Síndrome de Burnout</li> <li>2. No existen estudios que permitan determinar las características del actual perfil del clima laboral de la Unidad</li> <li>3. No existen estudios que permitan determinar los impactos de la situación actual en el tema de cultura organizacional.</li> <li>4. No cuenta con políticas, disposiciones o normas administrativas para tratar el tema de desgaste profesional o síndrome de Burnout.</li> <li>5. No se han identificado aún los principales factores de riesgo del síndrome.</li> <li>6. Falta de apoyo logístico para la realización de la misión de cada agente policial.</li> </ol>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fomento de la protección de víctimas y testigos según la Constitución de la República del Ecuador</li> <li>2. Protección del derecho a la vida según el Pacto Internacional de derechos Civiles y Políticos</li> <li>3. Los deberes y funciones de la Policía nacional están regulados por la Constitución de la República del Ecuador, (2008)</li> <li>4. La Policía Nacional del Ecuador está alineada al objetivo 6 del Plan Nacional del Buen Vivir del Estado Ecuatoriano.</li> <li>5. Apoyo total del actual gobierno al accionar de la Policía Nacional en pro de proteger el derecho a la vida.</li> </ol>	<p><b>Amenazas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las actividades en el trabajo dejan ver ciertas cosas negativas que impactan en los aspectos de la vida.</li> <li>2. Las profesiones más afectadas por el síndrome de Burnout son las concernientes a seguridad, enseñanza y medicina.</li> <li>3. El trabajo de los agentes es diferenciado, orientado a aplacar las crisis en las que se puedan presentar con las víctimas, testigos del hecho criminal.</li> <li>4. El trabajo que los agentes policiales de la UPVT desempeñan es sumamente delicado porque tratan con personas afectadas psicológicamente por el delito.</li> <li>5. Los agentes mantienen contactos permanentes con las víctimas lo que incrementa el riesgo de exposición a los factores organizacionales, sociodemográficos,</li> </ol>

Elaborado por: El Autor

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de dar por finalizado el estudio denominado: " El síndrome de burnout en los agentes policiales de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha y su influencia en la atención a la ciudadanía ha generado las siguientes conclusiones

### Conclusiones

- Se analizó la situación actual de los agentes policiales con respecto al Síndrome de Burnout y clima laboral, por lo que se ha detectado que el personal en su mayoría no se siente emocionalmente agotado por su trabajo ya que es relativamente nuevo, el personal que posiblemente estaba afectado con este síndrome, anteriormente fue ya separado, lo que evidencia que aún no ha impactado en el nivel de calidad de atención al usuario, sin embargo se requiere desarrollar mejores planes de motivación para el personal policial con el fin de garantizar la satisfacción y confianza en el accionar de la Unidad.
- Se ha identificado a los factores que generan el Síndrome de Burnout de los agentes policiales de la UPVT-P y su influencia en el nivel de calidad de atención al usuario, pero según este escenario que se presenta en la investigación se ha detectado que aún no existe la presencia de los síntomas en su mayoría, además el personal en su mayoría señala que no se siente emocionalmente agotado por el trabajo que desarrolla al interior de la organización, lo que refleja una alta valoración.
- Se ha detectado la afectación en los agentes policiales de la UPVT-P debido al Síndrome de Burnout, pero según este escenario que se presenta en la investigación un alto porcentaje del personal señala que no han sentido sentirse vacíos al terminar su jornada de trabajo, ya que con las personas atendidas han sentido empatía, y esto ha impactado en el nivel de calidad de atención al usuario, la cual es excelente.

## Recomendaciones

Las recomendaciones que ha generado el presente estudio:

- Desarrollar un estudio de forma anual para la identificación, control de forma oportuna la presencia de síndrome de Burnout en los agentes policiales de la Unidad de protección a víctimas y testigos de Pichincha, ya que personal en su mayoría no se siente emocionalmente agotado por su trabajo porque es relativamente nuevo garantizando el nivel de calidad de atención al usuario además que se considere mejores motivaciones para el personal policial contribuyendo al fortalecimiento de la satisfacción y confianza.
- Promover el desarrollo de un adecuado clima laboral en base de una buena atmosfera, desarrollo del trabajo en equipo, definición, alineamiento al cumplimiento de los objetivos, metas comunes en los miembros para la obtención de una adecuada satisfacción por parte del talento Humano policial de la Unidad de protección a víctimas, testigos de Pichincha, para que se controle la probable presencia de los síntomas ya que el personal en su mayoría señala que nunca se siente emocionalmente agotado para que se obtenga el aseguramiento de la calidad en la atención al usuario en el paso del tiempo.
- Implementar el uso de técnicas de prevención del estrés laboral al interior de la jornada de trabajo con la finalidad de que se promueva un adecuado desempeño en el trabajo, considerando el valor a la vida saludable a través del desarrollo de actividades de deporte relajamiento, control de salud, el uso del diálogo efectivo al interior de las jornadas de trabajo , promoviendo que el personal al terminar su jornada de trabajo no llegue sentirse vacío, además se fortalezca la empatía con las personas que atienden y así se pueda apoderarse en el paso del tiempo un excelente nivel de calidad de atención al usuario en la Unidad de protección a víctimas, testigos de Pichincha.

- Desarrollar una eficiente coordinación de las acciones entre los miembros de los equipos de trabajo a través del uso del diálogo efectivo al interior de las jornadas de trabajo en el desarrollo de las actividades de la Unidad.
- Dar el adecuado valor a la vida saludable a través del desarrollo de actividades de deporte, relajación, control frecuente de salud.
- Fortalecer la prevención en la salud emocional y física como una política de la Unidad para un eficiente manejo de conflictos.

## BIBLIOGRAFÍA

ALDRETE, María Guadalupe, MANUEL Pando, ARANDA, Carolina y BALCÁZAR, Nidia (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primario de Guadalajara. Investigación en Salud, 5(1). Tomado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/142/14200103.pdf>

BISQUERRA, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona: Praxis.

BUUNK A, SHAUFEI W. (1993) Burnout: A perspective from social comparison Theory. Ed. Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research

COHN, M. A., FRIEDRICKSON, B. L., BROWN, S. L., & MIKELS, J. A. (2009).

CPCCS, (2014), El sistema de protección y asistencia a Víctimas, testigos y otros participantes en el Proceso penal, tomado de <http://www.cpccs.gob.ec/docs/niceditUploads/tempo/14036456085.%20FGE.pdf>

CHICA, L (2013), ¿Quién eres tú?, Barcelona: Alienta

DERECHOECUADOR, (2011), La Protección a víctimas y testigos, tomado de <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/procedimientopenal/2011/06/09/la-proteccion-a-victimas-y-testigos>

DERECHOECUADOR, (2012), Sistema de Protección de Víctimas y Testigos, tomado de <http://www.derechoecuador.com/utility/Printer.aspx?e=35736>

DERECHOECUADOR, (2014), Derechos de las víctimas en el proceso penal, tomado de <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/procedimientopenal/2014/01/30/derechos-de-las-victimas-en-el-proceso-penal>

DIARIO LA TARDE, (2014), FGE protege víctimas y testigos en casos de violencia, tomado de <http://www.latarde.com.ec/2014/05/05/fge-protege-victimas-y-testigos-en-casos-de-violencia/>

DIAZ ORTIZ, Álvaro, “Teorías de las emociones” tomado de [http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod\\_ense/revista/pdf/Numero\\_29/ALVARO\\_DIAZ\\_1.pdf](http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_29/ALVARO_DIAZ_1.pdf)

EDELWICH, J BRODSKY, A (1980), Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions, Nueva York: Human Sciences Press.

ESPACIOLOGOPEDICO, (2015), El síndrome de Burnout. Como factor de riesgo laboral en el personal de enfermería, tomado de <http://www.espaciologopedico.com/tienda/prod/7866/el-sindrome-de-burnout-como-factor-de-riesgo-laboral-en-el-personal-de-enfermeria.html>

ESTRESLABORAL, (2013), Síndrome de burnout, tomado de <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>

FABER, B. (1983). Stress and burnout in the human service professions. U.S.A. Pergamon Press Inc.

FISCALÍA GENERAL DEL ECUADOR, (2006), Instructivo de cooperación

FRANCO-BONTEMPO X, (1999), Nivel de síndrome de agotamiento en médicos, enfermeras y paramédicos. Rev Mex de Puericult Pediatr. Tomado de <http://tgrajales.netmbivalidez.pdf#search= 'Tevni%20Grajales%20and%20Burnout>

FREDRICKSON, B. L. (1998). ¿What good are positive emotions. Review of General.

FREDRICKSON, B. L. (2002). How does religion benefit health and well-being? Are positive emotions active ingredients? Psychological Inquiry.

FREUDENBERGER, H. J. (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues, 30(1).

FUNDACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, (2009), Síndrome del quemado o Burnout, tomado de [http://icasst.es/archivos/documentos\\_contenidos/3357\\_2.FPRL.pdf](http://icasst.es/archivos/documentos_contenidos/3357_2.FPRL.pdf)

GARCÍA IZQUIERDO, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7 (18), 3-12.

GARCÍA, M.; MEZA, P. Y PALMA, M. (1999) “Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del hospital de urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río”, Tesis de Grado Escuela de Enfermería, Facultad de Medicina, Universidad Católica de Chile.

GIL-MONTE, P. R. & PEIRÓ, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Editorial Síntesis.

GIL-MONTE, P. R. Y PEIRÓ, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

GOLEMAN, D. (2003). *Emociones Destructiva*. Romanya, Valls: Kairos S.A, pp. 120.

GOLEMAN, Daniel (1996). *Inteligencia emocional* (4a ed. edición). Barcelona: Kairos

GRAU, J.A. & CHACÓN, R. (1998). "Burnout: una amenaza a los equipos de salud". Conferencia presentada en la II Jornada de Actualización en Psicología de la Salud, Asociación Colombiana de Psicología de la Salud –ASOCOPSIS- Seccional Valle del Cauca.

GREENGLASS, E, BURKE, R y ONDRACK, M, (1990). A gender role perspective of coping and burnout, *Applied Psychology: An International Review*.

Happiness unpacked: Positive emotions increase life satisfaction by building resilience. *Emotions*.

HISCOTT, R y CONOP, P (1990), the health and wellneing of mental health professionals, *Canadian Journal of Public Health*.

HOWELL, R., KERN, M. Y LYUBOMIRSKY, S. (2007). Health benefits: Meta-analytically Determining the Impact of Well-being on Objective Health Outcomes [Beneficios para la salud: determinación meta-analítica del impacto de bienestar sobre resultados objetivos de salud].

JAMES, W. (1884). *¿What is an emotion*. En: LeDoux, J. (1999) *El cerebro emocional*. Barcelona: Planeta.

LEIMON, A., & MC MAHON, G. (2009). *Psicología Positiva para DUMMIES*. Barcelona, España: Grupo Planeta, pp. 14.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS, (2008), Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito tomado de <http://www.unodc.org/documents/organized-crime/V0852046%20WP%20Good%20Practices%20%28S%29.pdf>

MARINA, J. Y LÓPEZ, M. (1999). *El diccionario de los sentimientos*. Barcelona: Anagrama.

MARTIN, E (1999), *La intervención psicopedagógica en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación y Cultura: Historia de un difícil pero imprescindible factor de calidad, Infancia y Aprendizaje, Journal for the study of education and Development*.

MASLACH, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.

MASLACH, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. New York: Prentice Hall.

MASLACH, C. Y JACKSON, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.

MASLACH, C. Y JACKSON, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory, 2ndEd*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.

MASLACH-Cristina 2001, *Job burnout*. *Annu Rev Psychol*.

MENSÍAS PAVÓN, Fabián, (2005), *Definición de testimonio y testigo*, tomado de <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/procedimientopenal/2005/11/24/definicioacuten-de-testimonio-y-testigo>

MINGOTE ADÁN, J. C. (1998). *Síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional*. *Formación Médica Continuada*, 5(8), 493-508.



MORENO, B. & PEÑACOBIA, C. (1999). Estrés asistencial en los servicios de salud. En M. A. Simón (Eds). Psicología de la salud (pp. 739-764). Madrid, España: Biblioteca Nueva.

MUÑOZ CATALÁN, Elisa, (2009), Técnicas innovadoras para prevenir el estrés laboral: El síndrome de burnout en la docencia, tomando de [http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod\\_ense/revista/pdf/Numero\\_22/ELISA\\_MUNOZ\\_2.pdf](http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_22/ELISA_MUNOZ_2.pdf).

NAGY, S Y NAGY, M (1992), longitudinal examination of teacher's burnout in a school district, Psychological Reports.

NICOLL, M. (2005). *Comentarios Psicológicos sobre las enseñanzas de Gurdjieff y Ouspensky*. Buenos Aires, Argentina: Kier, pp. 168.

NÚÑEZ CANTILLO, Adolfo, (1977), "El testimonio como medio de prueba", Santafé de

OFICINA DEL ALTO COMISIONADO PARA LOS DERECHOS HUMANOS DE LA ONU, (1985), Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, tomado de <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/VictimsOfCrimeAndAbuseOfPower.aspx>

OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA EN UNIDAD DE VICTIMAS DEL GOBIERNO DE COLOMBIA, (2011), ¿Qué es una víctima en el marco de la justicia transicional de nuestro país?, tomado de <http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/component/content/article/91-intranet/1153-que-es-una-victima-en-el-marco-de-la-justicia-transicional-de-nuestro-pais>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, (2015), La organización del trabajo y el estrés tomado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

Penal internacional, tomado de [http://www.fiscalia.gob.ec/files/LOTAIP%20AC/2A\\_Instructivo\\_Fiscala\\_version\\_publicada.pdf](http://www.fiscalia.gob.ec/files/LOTAIP%20AC/2A_Instructivo_Fiscala_version_publicada.pdf)

PINES, A y KAFRY, D (1981), the experience of life tedium in three generations of professional women, sex roles, Psychology.

SERRANO, GONZÁLEZ MARÍA. (2002). La educación para la salud del siglo XXI. 2ª Edición. Madrid España: Editorial Diaz de Santos.

SHIROM, A. (1989) Burnout in work Organization. En Cooper, CL, Robertson, and I (Eds) International Review of Industrial and Organizational Psychology, New York: Wiley.

THOMAS-NIKE, (2004). Resident burnout. JAMA.

UNIVERSIA, (2009), Fases del Burn Out, tomado de <http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/fases/index.htm>

WENGER, M.A., JONES, F.N. Y JONES, M.H. (1962). Emotional behavior. In D.K. Candland (Ed.): Emotion: Bodily change. Princeton, N.J.: van Nostrand.

# ***ANEXOS***

## Anexo 1 Formato de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

### A) DATOS INFORMATIVOS

Tiempo de Trabajo

Edad

### B) PERCEPCIÓN FACTORES SÍNDROME DE BURNOUT

#### Instrucciones

Lea detenidamente y señale con el numeral la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con sienta los enunciados.

1= Nunca

2= Raramente

3= Algunas Veces

4= Muchas Veces

5= Siempre

6= Todos los días

N.	Descripción enunciado	Valoración
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los clientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	

13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas	

### **C) VALORACIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO**

En base a las siguientes opciones de acuerdo a su percepción como usted valoraría el nivel de atención al usuario de la Unidad de protección a víctimas y testigos de Pichincha.

Excelente ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( )

SUGERENCIAS (Señale sus sugerencias para generar una prevención del Síndrome de Burnout

.....

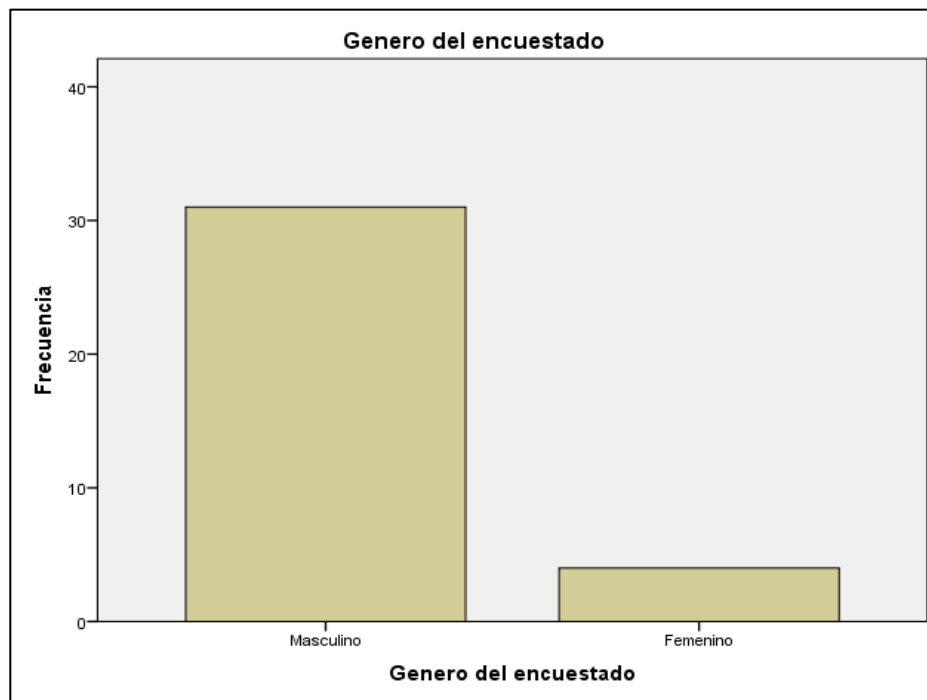
**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 2 Análisis y Procesamiento de los Resultados del Cuestionario

### A) DATOS INFORMATIVOS

#### Género del Encuestado

Género del encuestado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	31	88,6	88,6	88,6
	Femenino	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

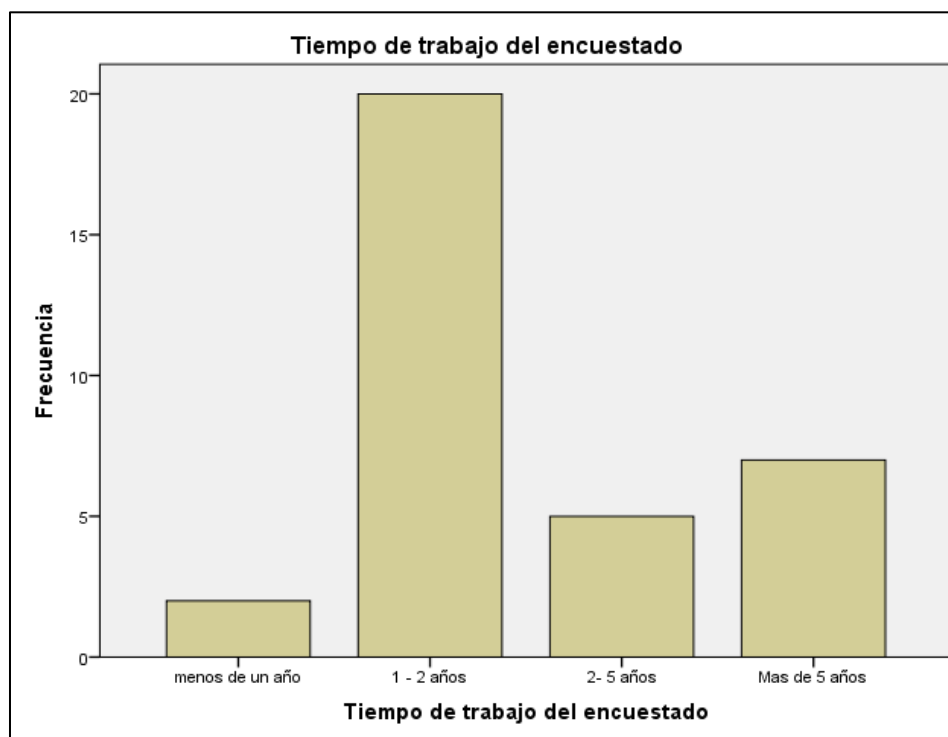
**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional de los Agentes Policiales de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha se ha identificado que el 88,6% representa al género masculino, mientras que el 11,4% tiene una representatividad del género Femenino.

**Interpretación:** Después del análisis de la información obtenida se ha determinado que en la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha existe un alto porcentaje masculino al ser comparado con el personal femenino.

## Tiempo de Trabajo

Tiempo de trabajo del encuestado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de un año	2	5,7	5,9	5,9
	1 - 2 años	20	57,1	58,8	64,7
	2- 5 años	5	14,3	14,7	79,4
	Más de 5 años	7	20,0	20,6	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		



**Fuente:** Investigación de campo

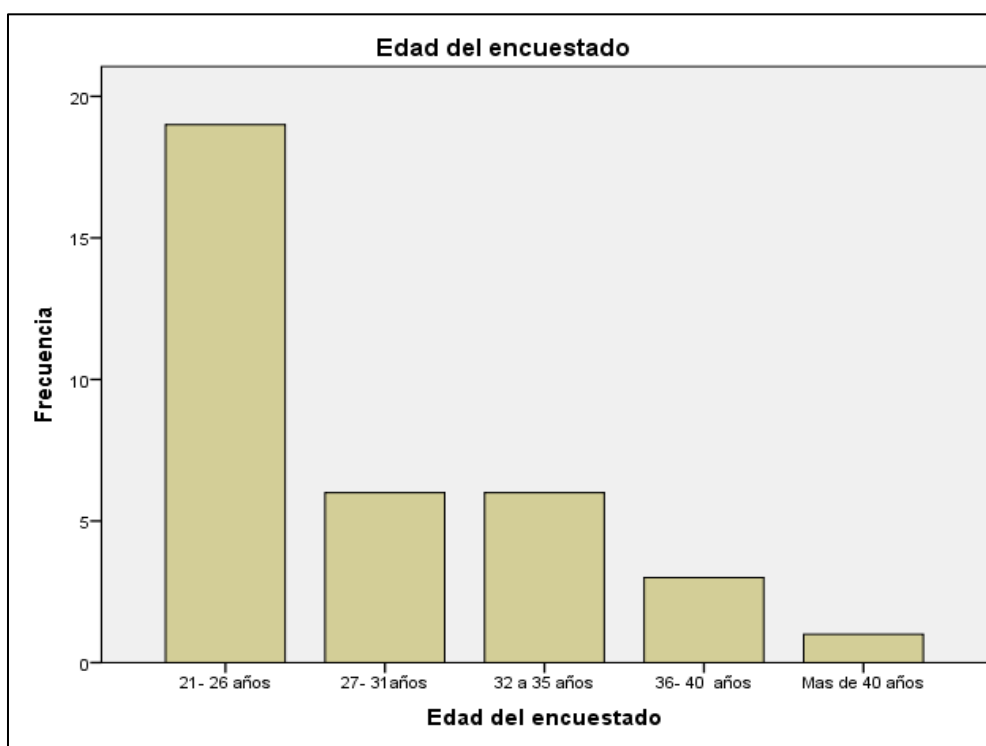
**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional de los Agentes Policiales de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha se ha identificado que el 57,1% tiene un tiempo de trabajo de 1 a 2 años, mientras que el 20,0 señala que tiene más de 5 años.

**Interpretación:** Después del análisis de la información obtenida se ha determinado que en la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha existe un alto porcentaje donde señalan que su tiempo de trabajo (servicio policial) promedio se encuentra entre 1 a 2 años.

## Edad

Edad del encuestado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	21- 26 años	19	54,3	54,3	54,3
	27- 31 años	6	17,1	17,1	71,4
	32 a 35 años	6	17,1	17,1	88,6
	36- 40 años	3	8,6	8,6	97,1
	Más de 40 años	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional de los Agentes Policiales de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha se ha identificado que el 54,3% son parte del rango de edad de 21- 26 años, mientras que el 34,20% representan al rango de edad de 27 a 35 años.

**Interpretación:** Después del análisis de la información obtenida se ha determinado que en la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha la edad promedio de sus servidores es de 21- 26 años, seguido del rango de edad de 27 a 35 años por lo que se evidencia que existen características de juventud.



## B) PERCEPCIÓN FACTORES SÍNDROME DE BURNOUT

### 1. ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	29	82,9	82,9	82,9
	Pocas veces al año o menos	2	5,7	5,7	88,6
	Una vez a la semana	1	2,9	2,9	91,4
	Pocas veces a la semana	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 82.9% comenta que nunca se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, Mientras que pocas veces a la semana el 8.6% se sienten pocas veces a la semana emocionalmente agotado con su trabajo.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha, No existe agotamiento emocional por su trabajo. Se requiere continuar desarrollando la motivación por el trabajo y de ser posible buscar una mejora continua.

### 2. ¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío?

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	27	77,1	77,1	77,1
	Pocas veces al año o menos	3	8,6	8,6	85,7
	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	88,6
	Unas pocas veces al mes	3	8,6	8,6	97,1
	Una vez a la semana	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 77.1% no se sienten vacíos al terminar su jornada de trabajo y el 8.6% unas pocas veces al mes han llegado a sentirse vacíos con su trabajo.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha. Existe un alto porcentaje del personal que al terminar su jornada de trabajo no se sienten vacíos, ya que con cada persona que atienden han aprendido técnicas para abordar a las personas. A nivel de dirección se debe motivar al personal de colaboradores, para que puedan canalizar las emociones de las personas a las que atienden. Brindando así un servicio de calidad, con agilidad e información suficiente.

### 3. ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	25	71,4	71,4	71,4
	Pocas veces al año o menos	2	5,7	5,7	77,1
	Una vez al año o menos	3	8,6	8,6	85,7
	Unas pocas veces al mes	2	5,7	5,7	91,4
	Una vez a la semana	1	2,9	2,9	94,3
	Pocas veces a la semana	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

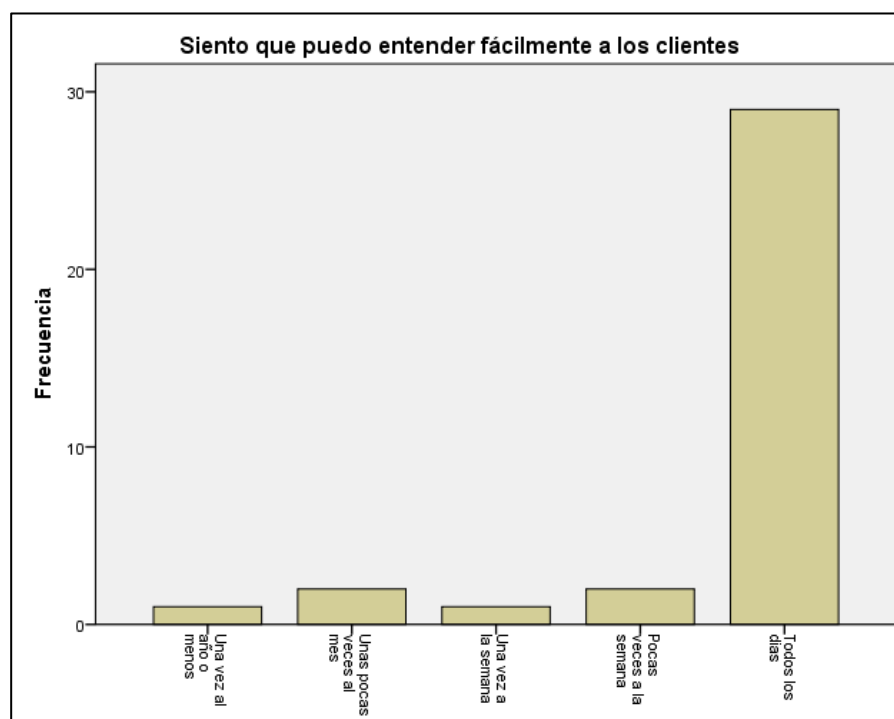
**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 71.4% señala que nunca cuando se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente fatigado. Por otra parte el 8.6% una vez al año o menos ha llegado a sentirse fatigado al día siguiente de trabajo.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha. El personal no ha sentido que su trabajo le causa fatiga al día siguiente. Es importante estar pendientes de que el trabajo no llegue a repercutir en la salud y bienestar de los trabajadores, ya que esto reduce la capacidad y eficiencia productivas.

#### 4. ¿Siento que puedo entender fácilmente a los clientes?

Siento que puedo entender fácilmente a los clientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	2,9
	Unas pocas veces al mes	2	5,7	5,7	8,6
	Una vez a la semana	1	2,9	2,9	11,4
	Pocas veces a la semana	2	5,7	5,7	17,1
	Todos los días	29	82,9	82,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

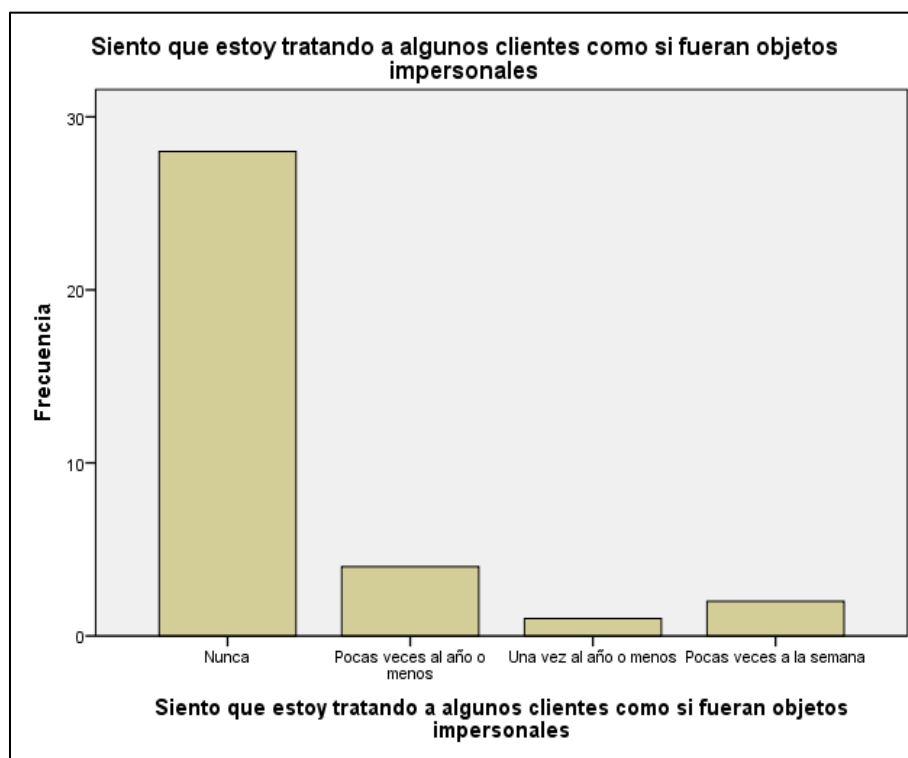
**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 82,9% del personal todos los días siente que puede entender fácilmente a los clientes, por otro lado el 5,7% siente que pocas veces a la semana y pocas veces al mes pueden entender fácilmente a los clientes.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha. El personal siente que puede entender fácilmente a los clientes. Es aconsejable que se siga manteniendo la misma atención y trato a los distintos clientes que lleguen a solicitar los servicios de la Unidad.

## 5. ¿Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales?

Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	28	80,0	80,0	80,0
	Pocas veces al año o menos	4	11,4	11,4	91,4
	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	94,3
	Pocas veces a la semana	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 80,0% señala que nunca siente que está tratando a los clientes como si fueran objetos impersonales, mientras que el 11,4% siente que pocas veces al año o menos que está tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha. El personal considera en su mayoría que nunca siente que está tratando a sus clientes como objetos vulgares, por lo tanto se interpreta que están actuando de manera correcta frente a los clientes.

**6. ¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa?**

Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	27	77,1	77,1	77,1
	Pocas veces al año o menos	7	20,0	20,0	97,1
	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

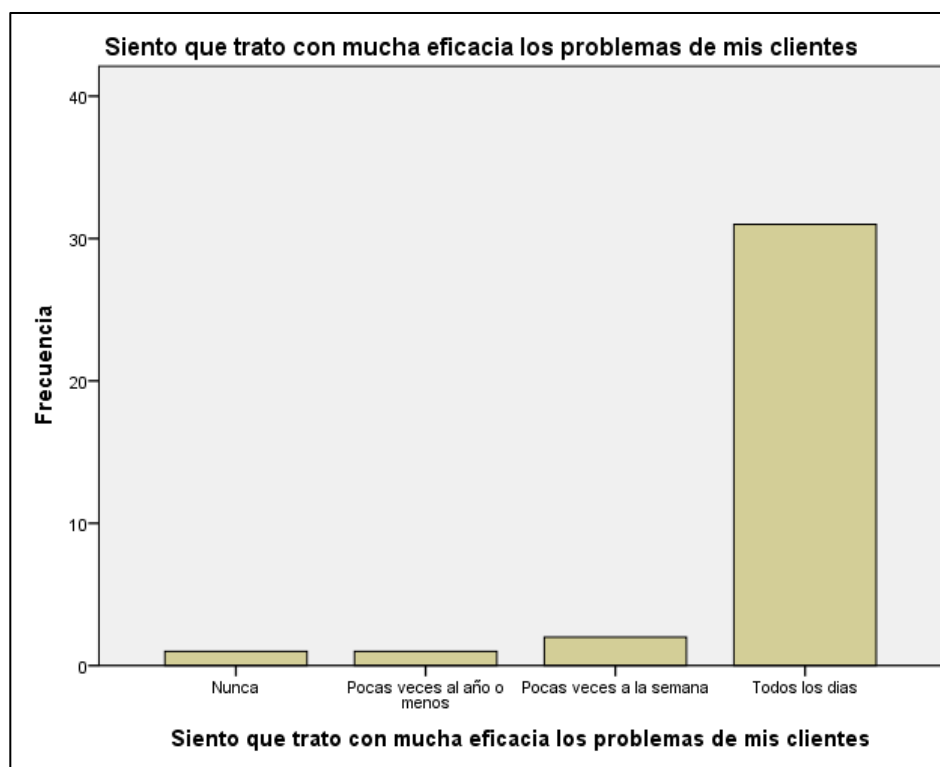
**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 77.1% del personal siente que nunca se cansa al trabajar todo el día con la gente. Así mismo el 20.0% manifiesta que son pocas las veces que al año se cansa de trabajar todo el día con gente.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha, se ha demostrado que el personal no siente que se cansa al trabajar todo el día con gente, por lo tanto se debe mantener esa aptitud positiva en cuanto al trabajo con la gente se trate, no se ameritan cambios en el sistema de trabajo con los clientes.

## 7. ¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes?

Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Pocas veces al año o menos	1	2,9	2,9	5,7
	Pocas veces a la semana	2	5,7	5,7	11,4
	Todos los días	31	88,6	88,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

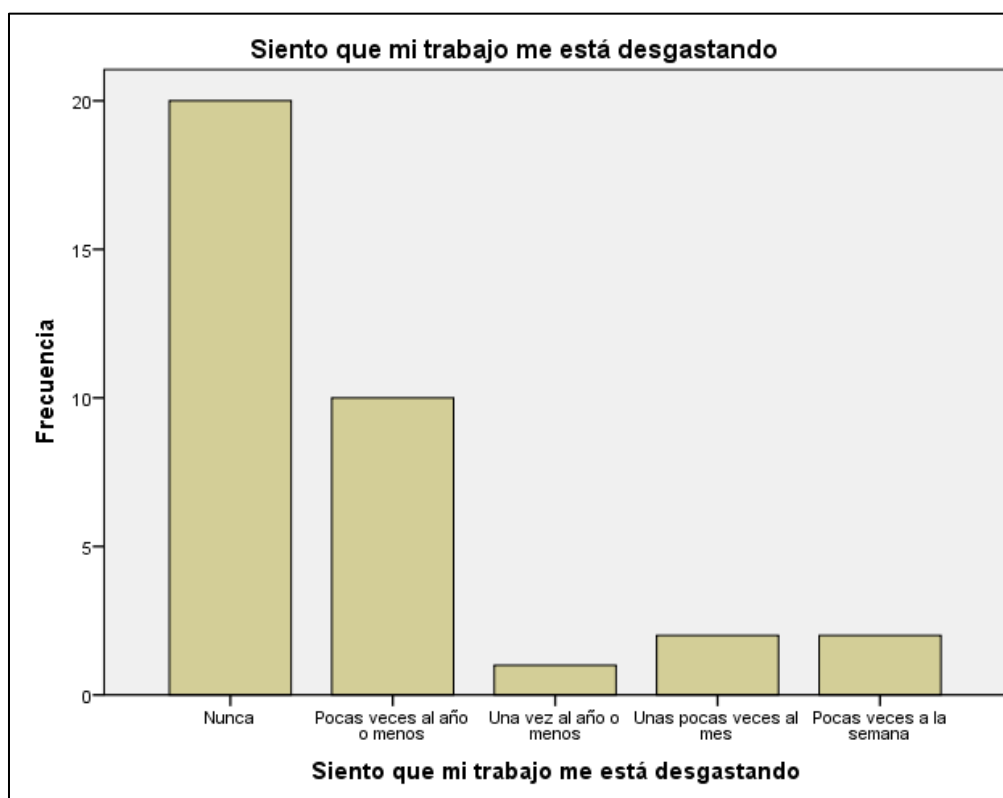
**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 88.6% del personal cree que todos los días trata con eficacia los problemas de sus clientes, mientras que solamente un 5.7% cree que lo hace pocas veces a la semana.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha, el personal trata constantemente de manera eficaz los distintos problemas que sus clientes les plantean, por lo tanto es recomendable mantener el bueno trato y la eficacia a la hora de tratar dichos problemas.

## 8. ¿Siento que mi trabajo me está desgastando?

Siento que mi trabajo me está desgastando					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	20	57,1	57,1	57,1
	Pocas veces al año o menos	10	28,6	28,6	85,7
	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	88,6
	Unas pocas veces al mes	2	5,7	5,7	94,3
	Pocas veces a la semana	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

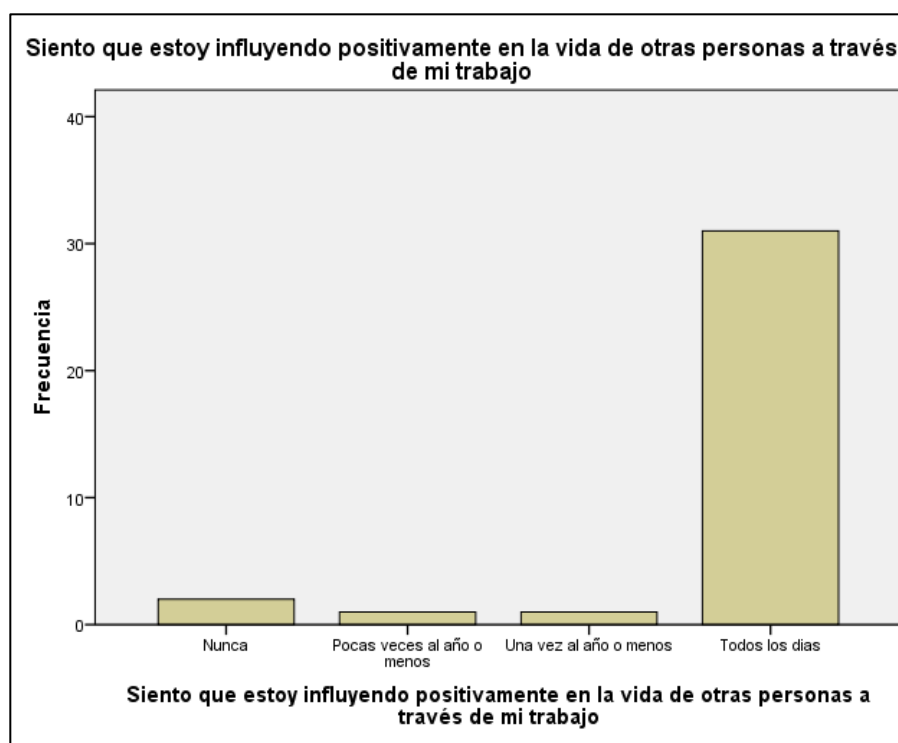
**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 57.1% nunca ha sentido que su trabajo le está desgastando, mientras que un 28,6% manifiesta que son pocas veces al año o menos las que siente que su trabajo lo está desgastando.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha, se ha sabido que el personal cree que su trabajo no lo está desgastando normalmente, más un núcleo del personal cree que son algunas veces en el año que si se siente desgastado laboralmente, por lo tanto se debería poner atención en ese aspecto.



**9. ¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?**

Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Pocas veces al año o menos	1	2,9	2,9	8,6
	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	11,4
	Todos los días	31	88,6	88,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 88.6% opina que siente que está influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo, mientras que un 5,7 del personal encuestado cree que nunca influye de manera positiva en otras personas a través de su trabajo.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha, el personal considera de manera contundente que siente que influye de forma positiva en la vida de otras personas a través del trabajo que están realizando, por lo que se debería seguir manteniendo el sistema actual de trabajo y la misma actitud positiva con los clientes.

## 10. ¿Siento que me he hecho más duro con la gente?

Siento que me he hecho más duro con la gente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	19	54,3	54,3	54,3
	Pocas veces al año o menos	8	22,9	22,9	77,1
	Una vez al año o menos	2	5,7	5,7	82,9
	Unas pocas veces al mes	2	5,7	5,7	88,6
	Una vez a la semana	1	2,9	2,9	91,4
	Pocas veces a la semana	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 54,3% considera que no siente que se ha hecho más duro con la gente, mientras que un 22,9% del personal piensa que son pocas veces al año o menos las que ha sentido que se ha hecho más duro con la gente.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha, más de la mitad del personal no siente que se ha hecho más duro con la gente, pero existe un grupo de personas las cuales de manera espontánea si lo cree, por lo tanto hay que tener en cuenta este porcentaje y poner atención en mejorar de manera contante esta situación.

## 11. ¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?

Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	20	57,1	57,1	57,1
	Pocas veces al año o menos	7	20,0	20,0	77,1
	Una vez al año o menos	2	5,7	5,7	82,9
	Unas pocas veces al mes	2	5,7	5,7	88,6
	Pocas veces a la semana	3	8,6	8,6	97,1
	Todos los días	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 57.1% del personal revela que nunca se preocupa que este trabajo le esté endureciendo emocionalmente, así mismo un 20.0% opina que son pocas veces al año o menos las veces que se ha preocupado de que este trabajo les esté endureciendo emocionalmente.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha, gran parte del personal considera que nunca le preocupa que este trabajo le esté endureciendo emocionalmente, así mismo hay un grupo el cual hay que prestar atención ya que opina que en algunas ocasiones si ha sentido que lo hace.

## 12. ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?

Me siento con mucha energía en mi trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Unas pocas veces al mes	1	2,9	2,9	2,9
	Una vez a la semana	1	2,9	2,9	5,7
	Pocas veces a la semana	1	2,9	2,9	8,6
	Todos los días	32	91,4	91,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 91.4% opina que son todos los días en los que se siente con mucha energía en su trabajo, siendo esta la tendencia de opinión con más aceptación.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha, una inmensa parte del personal considera que todos los días se siente con mucha energía en su trabajo, por lo tanto hay un buen ambiente y la calidad del servicio son excelentes, no amerita ningún cambio en cuanto al sistema de trabajo ya que el personal se siente de manera cómoda y enérgica en su trabajo.

### 13. ¿Me siento frustrado en mi trabajo?

Me siento frustrado en mi trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	31	88,6	88,6	88,6
	Pocas veces al año o menos	3	8,6	8,6	97,1
	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

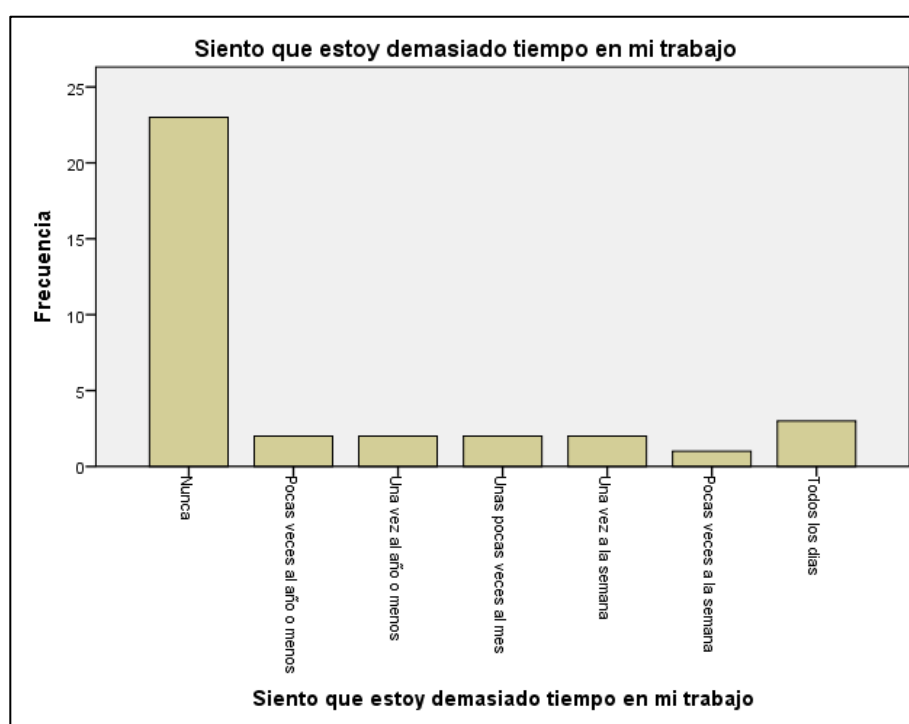
**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 88.6% dice nunca sentirse frustrado en su trabajo, por otro lado un 8.6% cree que son pocas veces al año o menos las veces que se ha sentido frustrado en su trabajo.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha, el personal manifiesta que no se siente frustrado en su trabajo, por lo que se puede interpretar que no se debe cambiar la forma en la que se está trabajando ya que se puede estimar que se están haciendo las cosas con facilidad y de manera correcta.

#### 14. ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?

Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	23	65,7	65,7	65,7
	Pocas veces al año o menos	2	5,7	5,7	71,4
	Una vez al año o menos	2	5,7	5,7	77,1
	Unas pocas veces al mes	2	5,7	5,7	82,9
	Una vez a la semana	2	5,7	5,7	88,6
	Pocas veces a la semana	1	2,9	2,9	91,4
	Todos los días	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 65.7% señala que nunca siente que está demasiado tiempo en el trabajo, así mismo y contrariamente un 8,6% del personal cree que todos los días siente que está demasiado tiempo en su trabajo.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha, el personal no siente que está demasiado tiempo en el trabajo por lo tanto se puede deducir que existe un respeto por su horario de trabajo y un confort en cuanto al tiempo que pasa en sus distintas áreas de trabajo. Así mismo es aceptable el tiempo que dedican a sus labores diarias.

### 15. ¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes?

Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	33	94,3	94,3	94,3
	Pocas veces al año o menos	1	2,9	2,9	97,1
	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 94.3% del personal entrevistado dice que nunca siente que realmente no le importa lo que les ocurra a sus clientes.

**Interpretación:** Después del tratamiento, análisis de la información que se obtuvo se puede determinar que en el área de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha, en su extensa mayoría el personal ha manifestado que de ninguna manera no le importa lo que les ocurra a sus clientes, por lo que se puede interpretar que el personal está calificado para atender a sus clientes de manera correcta y brindar un trato amable y correcto a cada uno de las personas que llegan a solicitar sus servicios.

## 16. ¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?

**Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	30	85,7	85,7	85,7
	Pocas veces al año o menos	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

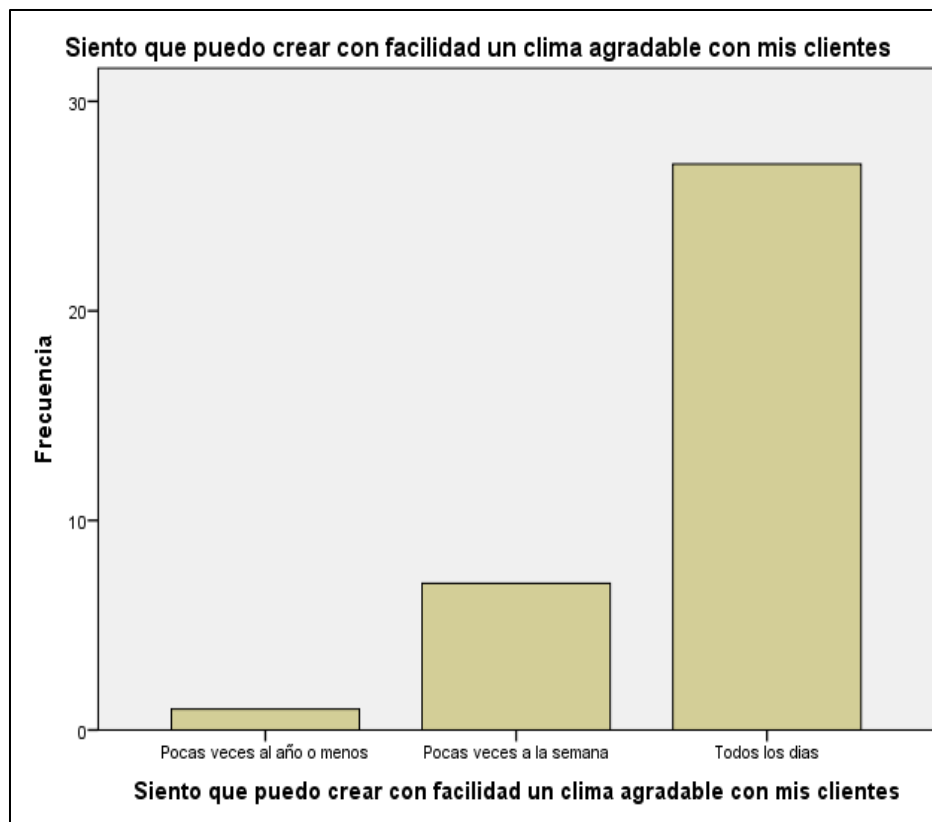
**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 85.7% Nunca ha sentido que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. Y el 14,3% pocas veces al año o menos lo ha sentido.

**Interpretación:** Después del análisis de la información obtenida se ha determinado que en la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha. El personal Nunca ha sentido que el trabajar en contacto directo con la gente les llega a cansar, suele darse esto porque cada Usuario que atienden tiene diferentes problemas a solucionar, es un mundo diferente y hay compromiso de ayuda, ya que para alcanzar estos resultados se debe conocer cómo se están satisfaciendo sus necesidades y cómo esto puede ayudar a mejorar cada día la atención al cliente.



## 17. ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes?

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces al año o menos	1	2,9	2,9	2,9
	Pocas veces a la semana	7	20,0	20,0	22,9
	Todos los días	27	77,1	77,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

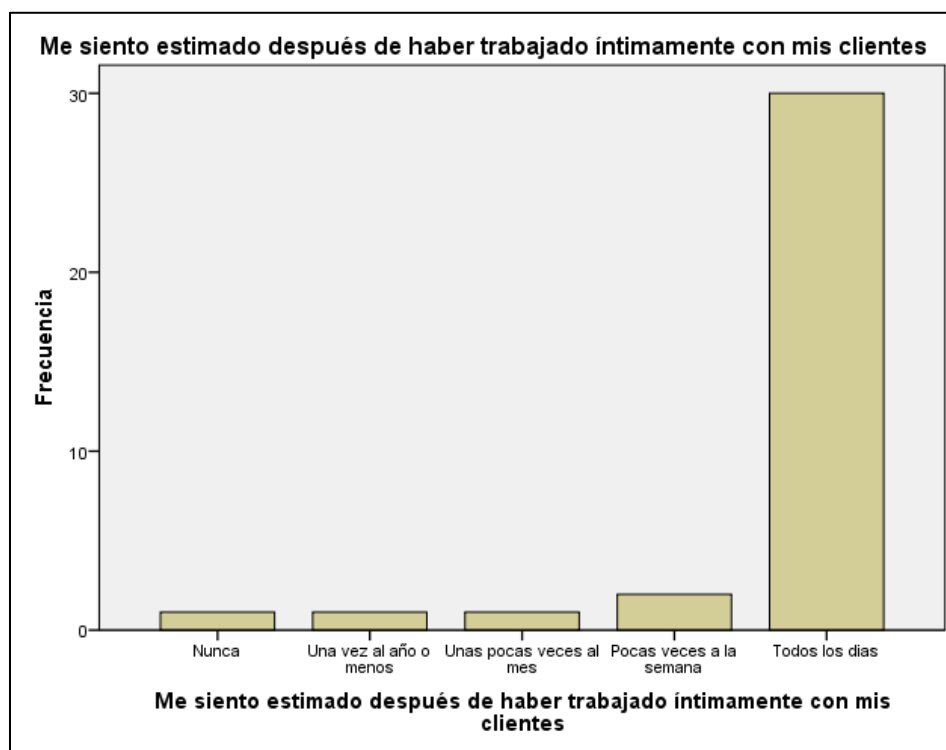
**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 77,1% el personal siente que puede crear con facilidad un clima agradable con sus clientes. Y el 20% pocas veces a la semana.

**Interpretación:** Después del análisis de la información obtenida se ha determinado que en la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha. El personal que atiende a los Usuarios pueden crear con facilidad un clima agradable con sus clientes, lo que quiere decir que el personal es el más idóneo para atender al cliente, porque sabe brindar confianza, seguridad, amabilidad, respeto y actúa en consecuencia en relación con todas sus preocupaciones.

**18. ¿Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes?**

Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	5,7
	Unas pocas veces al mes	1	2,9	2,9	8,6
	Pocas veces a la semana	2	5,7	5,7	14,3
	Todos los días	30	85,7	85,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

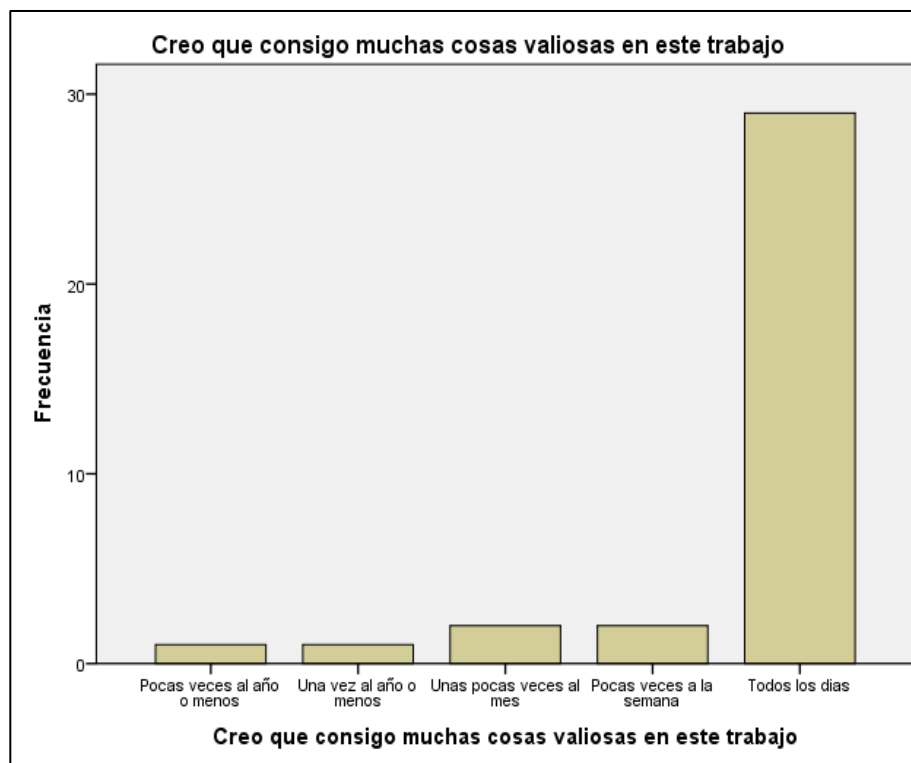
**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 85.7% todos los días el personal se siente estimado después de haber trabajado íntimamente con sus clientes. Y el 5.7% pocas veces a la semana lo hace.

**Interpretación:** Después del análisis de la información obtenida se ha determinado que en la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha. El personal de la Unidad se siente estimado después de haber trabajado íntimamente con sus clientes, lo que evidencia que se tiene un buen personal que llega a involucrarse con sus clientes y al proporcionar el mejor servicio y que se preocupen realmente por ellos, inclusive tratar al cliente como si fuera tu amigo ayudará a obtener los mejores resultados para la Unidad.

### 19. ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?

Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces al año o menos	1	2,9	2,9	2,9
	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	5,7
	Unas pocas veces al mes	2	5,7	5,7	11,4
	Pocas veces a la semana	2	5,7	5,7	17,1
	Todos los días	29	82,9	82,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

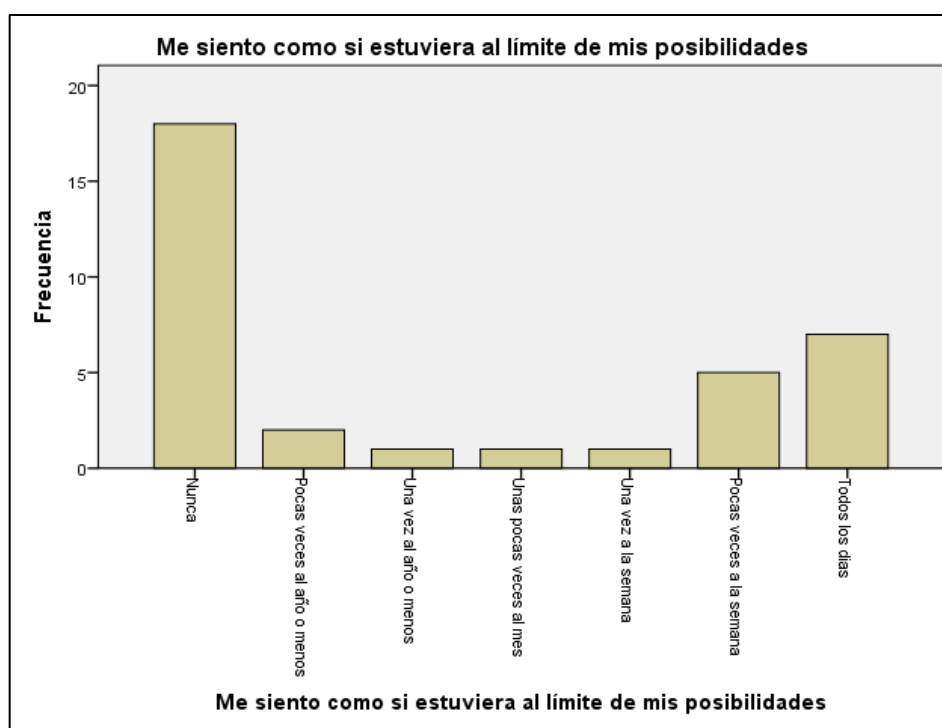
**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 82,9% el personal de la Unidad todos los días consigue muchas cosas valiosas en su trabajo. Y el 5,7% Unas pocas veces al mes o Pocas veces a la semana.

**Interpretación:** Después del análisis de la información obtenida se ha determinado que en la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha opina que a diario en su trabajo consigue cosas valiosas, porque las experiencias vividas con cada usuario son únicas y muchas de las veces llegan a ser tan dolorosas, tan motivantes que el personal se siente motivado a poder solucionar todos sus problemas de la mejor manera, buscando el bienestar de las personas involucradas.

## 20. ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?

Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	18	51,4	51,4	51,4
	Pocas veces al año o menos	2	5,7	5,7	57,1
	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	60,0
	Unas pocas veces al mes	1	2,9	2,9	62,9
	Una vez a la semana	1	2,9	2,9	65,7
	Pocas veces a la semana	5	14,3	14,3	80,0
	Todos los días	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 51,4% Nunca el personal siente como si estuviera al límite de sus posibilidades. Y el 20% sienten esto todos los días.

**Interpretación:** Después del análisis de la información obtenida se ha determinado que en la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha. Nunca el personal ha sentido si estuviera al límite de sus posibilidades para ayudar a los usuarios que se acercan a la Unidad, se entiende que el personal está altamente capacitado para resolver cualquier problema. Pero en su medida hay que ir motivando, capacitando al personal de la Unidad; así habrá más Usuarios satisfechos y volverán gustosos ante cualquier ayuda que se les presente.

**21. ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?**

<b>Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	11,4	11,8	11,8
	Pocas veces al año o menos	2	5,7	5,9	17,6
	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	20,6
	Pocas veces a la semana	1	2,9	2,9	23,5
	Todos los días	26	74,3	76,5	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		



**Fuente:** Investigación de campo

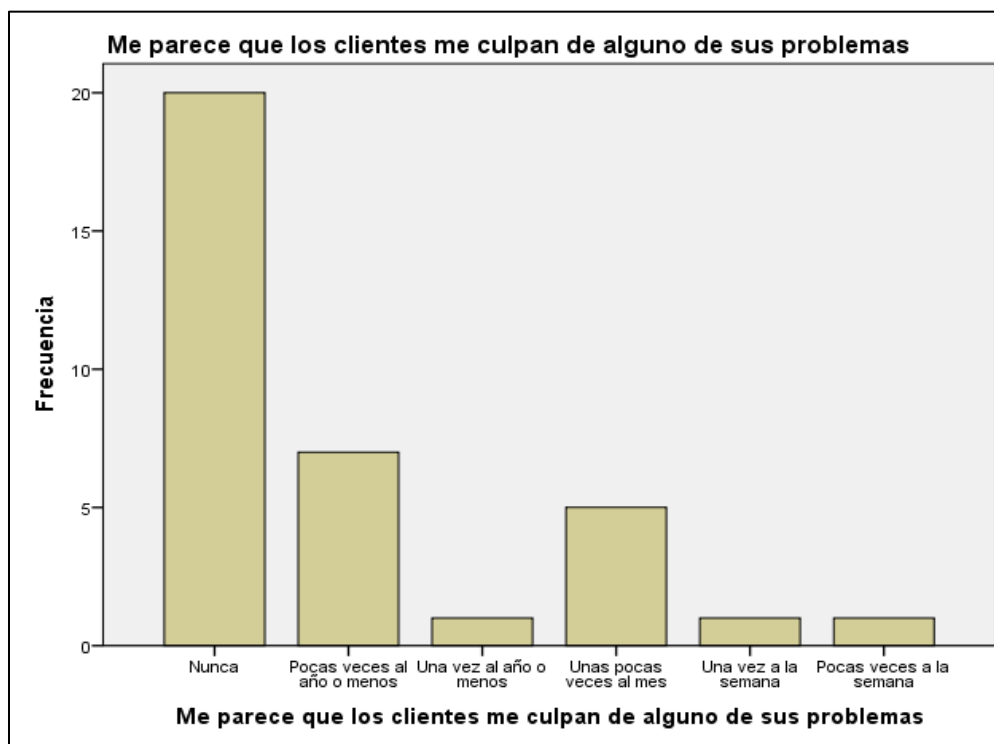
**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 74.3% han sentido que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. Y el 11,4% nunca se Aplica.

**Interpretación:** Después del análisis de la información obtenida se ha determinado que en la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha. El personal está insatisfecho y ha sentido que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. Esto debe ser tomado en cuenta ya que este desequilibrio emocional no sólo afecta la vida más íntima de una persona, sino que afecta su trabajo y su desarrollo profesional, porque las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral

## 22. ¿Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas?

Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	20	57,1	57,1	57,1
	Pocas veces al año o menos	7	20,0	20,0	77,1
	Una vez al año o menos	1	2,9	2,9	80,0
	Unas pocas veces al mes	5	14,3	14,3	94,3
	Una vez a la semana	1	2,9	2,9	97,1
	Pocas veces a la semana	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

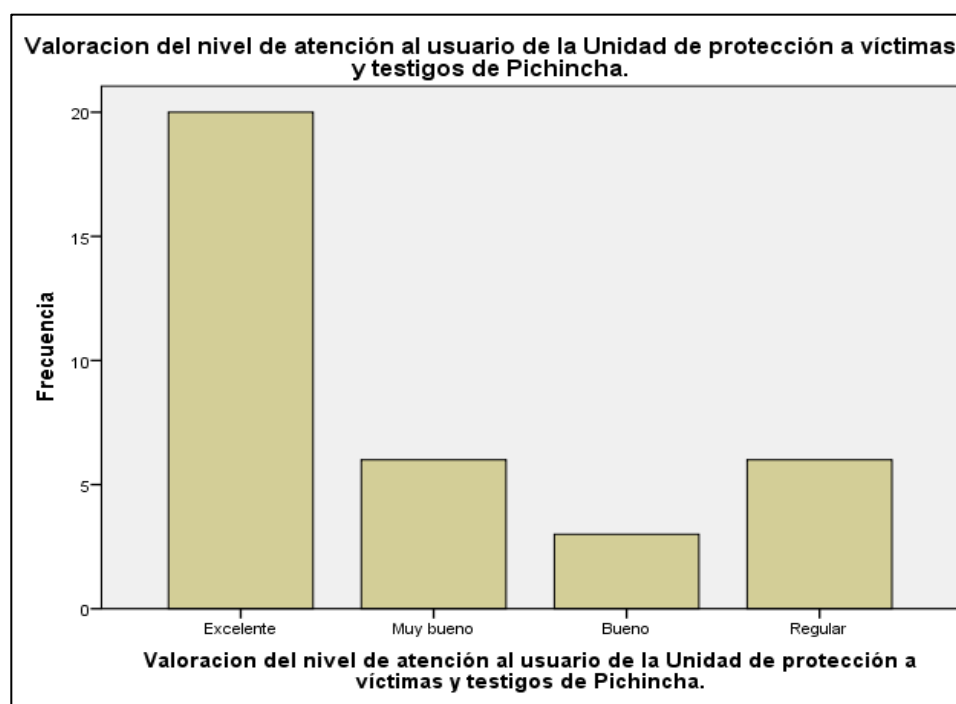
**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 57.1% comentan que Nunca les parece que los clientes culpan al personal de alguno de sus problemas. Y el 20% Pocas veces al año o menos sucede esto.

**Interpretación:** Después del análisis de la información obtenida se ha determinado que en la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos de Pichincha. El personal ha manifestado que nunca le parece que los clientes le culpan por algún problema que presente, por lo cual se evidente que esta correcta la forma de atención al usuario y de ser posible continuamente ir mejorando para brindar calidad en el servicio para todos los usuarios que necesiten de esta Unidad.

### C) VALORACIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

¿Cómo usted valoraría el nivel de atención al usuario de la Unidad de protección a víctimas y testigos de Pichincha?

Valoración del nivel de atención al usuario de la Unidad de protección a víctimas y testigos de Pichincha.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	20	57,1	57,1	57,1
	Muy bueno	6	17,1	17,1	74,3
	Bueno	3	8,6	8,6	82,9
	Regular	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis:** Tras la aplicación del instrumento en el universo poblacional que representa al talento humano de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha se ha identificado que el 57.1% las personas atendidas han comentado que es Excelente la valoración del nivel de atención que presta esta Unidad. Por otro lado el 17.1% lo Valida con muy bueno y regular el nivel de atención del personal.

**Interpretación:** Después del análisis de la información obtenida se ha determinado que en la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos de Pichincha el 51,7% afirma que hay una excelente atención al usuario desde el punto de vista de los colaboradores. Puedo interpretar que mantener un personal motivado y confiado de su trabajo permite que los objetivos de la Unidad se presenten con excelencia y ética profesional.