



FACULTAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**RELACIÓN ENTRE EL DISTRÉS Y LA INTERACCIÓN DE LOS GUARDIAS
DE SEGURIDAD PRIVADA CON CLIENTES Y USUARIOS**

PROFESOR

DR. ING. DAVID DURAN

AUTOR (ES)

RUIZ PAUCAR FREDDY ERNESTO

TAMAYO RAMÍREZ BAYRON FERNANDO

2022

RESUMEN

El presente estudio se centró en buscar la asociación que puede llegar a existir entre el distrés en los guardias de seguridad privada con las funciones que deben cumplir al dar atención a clientes y usuarios en su lugar de trabajo. Este tipo de estudio de factores de riesgo psicosocial no ha sido realizado en la población propuesta lo que da relevancia al presente proyecto. Con los resultados obtenidos se recomendarán medidas de gestión preventiva para mantener y/o mejorar las condiciones laborales y la salud de los trabajadores.

El estudio es de tipo descriptivo de corte transversal y se realizó en una población de 128 guardias de seguridad privada que se dividió en la población objeto de estudio y la población de comparación. El cuestionario utilizado para la evaluación del distrés es el General Health Questionnaire (GHQ-12) utilizado para identificar la morbilidad psicológica en la población de este estudio. Además, variables independientes demográficas y de condiciones de trabajo, con el fin de encontrar asociaciones significativas con el efecto causado por el distrés en los trabajadores.

La única variable independiente que tuvo relación estadísticamente significativa con la variable distrés fue el estado civil con un valor de $p < 0.05$. Con la regresión logística se determinó que los trabajadores solteros tienen una probabilidad de 6 veces más de sufrir distrés comparados con los trabajadores casados y en unión libre. Además, se determinó que las actividades de recreación influyen como un factor positivo para la no presencia del distrés.

ABSTRACT

The present study is focused on looking for the association that can exist between the distress in private security guards with the functions they must fulfill when providing attention to customers and users in their workplace. This type of study of psychosocial risk factors has not been carried out in the proposed population, which gives relevance to this project. With the results obtained, preventive management measures will be recommended to keep and /or improve working conditions and the health of workers.

The study is of a descriptive cross-sectional type and was carried out in a population of 128 private security guards that was divided into the population under study and the comparison population. The questionnaire used for the assessment of distress is the General Health Questionnaire (GHQ-12) used to identify psychological morbidity in the population of this study. In addition, independent demographic and working conditions variables, to find significant associations with the effect caused by distress on workers.

The only independent variable that had a statistically significant relationship with the distress variable was marital status with a p-value < 0.05 . With the logistic regression it was determined that single workers are 6 times more likely to suffer distress compared to married workers and in free union. In addition, it was determined that recreational activities influence as a positive factor for the non-presence of distress.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Antecedentes	6
1.2. Problema.....	14
1.3. Justificación.....	14
1.4. Objetivos	15
1.4.1. Objetivo General	15
1.4.2. Objetivos Específicos.....	15
2. METODOLOGÍA.....	15
3. RESULTADOS	18
4. DISCUSIÓN	23
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Codificación de variables.	17
Tabla 2. Tabla descriptiva, de factores demográficos, y efecto de distrés en guardias de seguridad en Ecuador (n = 128).	19
Tabla 3. Efecto de distrés en guardias de seguridad, en comparación a las variables del estudio.....	20
Tabla 4. Efecto de la violencia verbal en guardias de seguridad, en comparación con las variables de estudio.....	21
Tabla 5. Asociación entre variables independientes y distrés en guardias de seguridad (n = 128). Análisis de Regresión Logística Cruda y Ajustada.	22

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Las personas dedican una parte importante de su tiempo diario a cumplir con las actividades laborales para las cuales han sido contratadas, esto ha convertido al trabajo en una actividad de suma importancia dentro la vida diaria del ser humano. Las personas por medio del trabajo pueden desarrollar sus habilidades y competencias y se sienten útiles para la sociedad. Por tanto, el trabajo puede ser considerado como una actividad gratificante y de desarrollo personal. (Ansoleaga et al., 2014).

La organización del trabajo en las empresas con el pasar de los años ha evolucionado en función de los cambios que se han dado en los procesos y los avances de la ciencia y la tecnología, esto ha generado ambientes laborales en donde los colaboradores tienen una mayor presión para el cumplimiento de los objetivos y metas, exponiendo a los trabajadores a condiciones laborales que han llegado a afectar su salud física y mental. Las nuevas condiciones y organización del trabajo han aumentado la presencia de factores de riesgo psicosociales, los cuales han sido directamente relacionadas con la exposición que tienen los trabajadores a situaciones laborales de alta exigencia. (Ansoleaga et al., 2014). Dentro de estos factores es importante considerar la violencia que puede llegar a darse en el lugar de trabajo, la cual puede ser de tipo verbal o física tanto por compañeros de trabajo como por clientes y usuarios de la organización. (Palma et al., 2019). Estos factores generan en los trabajadores una mayor exigencia emocional con el fin de adaptarse a la situación disfuncional que se presenta, es importante saber que esos efectos más las circunstancias actuales de mayor exigencia dan como resultados afectaciones importantes en los individuos a tal punto no solo de afectar el desempeño laboral y familiar, sino también en llegar al aspecto de destruir al individuo en muchas ocasiones dañando su integridad física y potencialmente a un tercero, los efectos son muy variados y por tal motivo es muy importante el poder actuar para que no se produzcan efectos posteriores. (Ahumada et al., 2020).

En los últimos años se ha visto un aumento considerable de trabajadores que laboran en empresas de servicios, sobre todo en empresas que prestan servicios complementarios de limpieza y guardianía. Esto ha generado gran interés en lo referente a la organización, exigencias y condiciones de trabajo a las cuales se ven expuestos estos trabajadores. Ya que una de las características más importantes del servicio que prestan este tipo de empresas es el hecho de que las actividades de los trabajadores se desarrollan en lugares de trabajo que no pertenecen a la empresa de servicios, las actividades laborales se desarrollan en empresas e instituciones públicas y privadas que contratan el servicio complementario. Los trabajadores tienen que adaptarse no solo a las condiciones laborales de estos lugares sino también a las normas, reglamentos y demás circunstancias de estos, también puede ser un factor el no tener una relación laboral directa lo que provoca confusiones y afectaciones que el individuo debe manejar adecuadamente. (Ansoleaga & Toro, 2014).

Además, los trabajadores de este tipo de empresas por lo general se relacionan en gran medida con los clientes y usuarios tanto internos como externos de estas empresas. Lo que aumenta las exigencias laborales, y en algunos casos exceden las funciones para las cuales fueron contratados, aumentando los factores de riesgo psicosocial en el desarrollo de sus actividades. En estos casos es importante identificar el efecto que generan estas nuevas condiciones de trabajo y como aumenta las demandas emocionales en los trabajadores que prestan este tipo de servicios complementarios al tener que mantener una relación más directa con clientes y usuarios. Y como esto puede afectar en mayor medida su salud física y mental, al verse en la necesidad de manejar en forma adecuada sus emociones y estados anímicos con el fin de dar una adecuada atención a los clientes y usuarios, lo que puede llegar a generar en el trabajador una mayor carga psicológica para mantener un comportamiento adecuado frente al cliente. (Ansoleaga & Toro, 2014).

Los servicios de seguridad privada en la mayoría de los países del mundo han tenido un amplio desarrollo, ya que el número total de empresas de este sector aumenta debido a la demanda de trabajo. Se estima que en la última década se ha producido en América Latina un crecimiento anual del 8% de los servicios

de seguridad y vigilancia, por lo que en los últimos años estas empresas también han crecido considerablemente en el Ecuador. En Chile se tiene registros de 1521 empresas con un total de 140000 trabajadores, en Colombia los registros nos indican que existen 1355 empresas con un total de 278823 trabajadores y en Perú existen 780 empresas de seguridad privada con un total de 77219 trabajadores. (Pérez, 2018). En agosto del 2017, por parte de la Policía Nacional del Ecuador, por medio del Departamento de Control de Organizaciones de Seguridad Privada, revisaron y autorizaron la existencia de 556 compañías de seguridad a nivel nacional que cuentan con los permisos vigentes, además existe un registro de 68737 guardias de seguridad, de los cuales el 81,56% ha sido capacitados en los 45 centros de formación que funcionan desde el 2014 en diferentes ciudades del país. (Merizalde, 2017).

De acuerdo con el Ministerio del Interior, la mayor cantidad de compañías de vigilancia y seguridad privada legalizadas se encuentran en la provincia de Guayas y Pichincha. (La Nación, 2017). Los servicios que prestan las empresas de seguridad privada se rigen a lo estipulado en el artículo 2 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada del Ecuador en donde se establece lo relacionado con la prestación de sus servicios los cuales se deben regir a las siguientes modalidades: De vigilancia fija en donde los servicios se prestan con un puesto de seguridad fijo o por cualquier otro medio similar, con el objetivo principal de brindar protección permanente a las personas, bienes muebles e inmuebles y valores en un lugar o área determinada. De vigilancia móvil en donde el servicio se presta a través de puestos de seguridad móvil o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, o bienes y valores en sus desplazamientos, y servicios de investigación privada para realizar la indagación del estado y situación de las personas y bienes con estricta sujeción a lo previsto en la Constitución Política de la República y la Ley. (República del Ecuador. Decreto 1181. R.O. 383. Reglamento a la Ley de vigilancia y seguridad privada, 2008).

Además, estas empresas ofertan servicios de seguridad electrónica, seguridad satelital, capacitación y docencia en la materia. Con lo cual se produjo un desplazamiento en la concepción de seguridad, dándole un giro hacia un

sentido más integral y enfocado en las personas, orientado sus actividades a proveer a los ciudadanos condiciones seguras, como espacios públicos seguros y atención oportuna entre otros. (Pérez, 2018). Los trabajadores que laboran en empresas de seguridad privada como guardias de seguridad, se ven expuestos a diferentes circunstancias y condiciones de trabajo que dependen de diferentes variables como son: horarios y jornadas de trabajo que pueden ser diurnas, nocturnas o combinadas, horarios extendidos de trabajo, afluencias de clientes y usuarios de las instituciones donde prestan sus servicios, espacios y condiciones laborales deficientes para realizar el desarrollo de su trabajo y actividades adicionales que en algunos casos son solicitados por las instituciones y/o empresas.

Los guardias de seguridad debido a estas condiciones de trabajo pueden estar expuestos a diferentes tipos de riesgos laborales directamente relacionados con las funciones para las cuales fueron contratados. También por funciones adicionales que en algunos casos se ven obligados a cumplir por requerimientos de la institución donde prestan sus servicios, como son atención al público, entrega de turnos, asistencia en el direccionamiento de los clientes y usuarios hacia un servicio que requieran, traslado de muebles y enseres entre oficina, etc. Las demandas de trabajo de los guardias de seguridad dependerán también del lugar de trabajo donde prestan sus servicios, en donde los ambientes laborales podrán variar en función de las actividades de la empresa o institución y la afluencia de clientes y usuarios que asisten diariamente a las instalaciones. Debido a esto los guardias de seguridad pueden verse expuestos a clientes conflictivos que exijan una atención oportuna a sus requerimientos, clientes que no tengan claras las funciones del guardia de seguridad y adopten posturas violentas contra ellos.

Los guardias al tener que enfrentarse a este tipo de escenarios sin el adecuado conocimiento y capacitación para manejar este tipo de conflictos que no forman parte de sus actividades laborales pueden verse afectados psicológicamente. Generando efectos negativos en los mismos, tales como: desmotivación y depresión que podrían afectar el desarrollo normal de sus actividades diarias, también pueden verse afectados en el desarrollo social y familiar que es un

aspecto importante en la vida de estas personas. Dentro de los riesgos laborales a los cuales los guardias de seguridad privada pueden verse expuestos se encuentra el distrés que es un efecto negativo que presenta una persona a un evento, el cual puede ser biológico, físico o psicológico. (Flores, 2007).

El distrés es también conocido como estrés negativo y se caracteriza por generar en los trabajadores que lo padecen efectos disfuncionales tanto físicos como mentales afectando su salud e influyendo en el desarrollo normal de sus actividades laborales. (Fernández-López et al., 2003). Lo que se ve reflejado en una disminución de su rendimiento laboral, afectando de manera directa a la producción de bienes o la prestación de servicios de las empresas o instituciones donde el trabajador presta sus servicios. El trabajador afectado por el distrés pierde el interés en las cosas, se vuelve más propenso a sufrir accidentes de trabajo, aumenta su ausentismo y puede llegar a cambiar sus estilos de vida refugiándose en el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas. (Fernández-López et al., 2003). Además, disminuye su productividad y puede llegar a aislarse del equipo de trabajo, lo que perjudica más su condición. Existen nuevos modelos teóricos del distrés laboral, donde se identifican factores de riesgo psicosociales en el trabajo que involucran aspectos dañinos para la salud, estos efectos pueden variar de un individuo a otro, ya que depende mucho de la personalidad y estado de salud que tenga la persona para presentar alguna molestia sea esta crónica o aguda. Es decir que algunas personas no tendrán una igual reacción y lo que puede ser nocivo para unos puede ser leve para otros. (Fernández-López et al., 2003).

Pero esto no quiere decir que no se deba considerar, por eso es importante evaluar e identificar el aspecto de distrés y como está afectando a la población trabajadora objeto de este estudio durante su jornada de trabajo, considerando el tipo de empresa donde presta sus servicios y las actividades que realiza. Ya que estas pueden exigir indirectamente una mayor demanda de trabajo al personal, provocando este tipo de efecto psicosocial. Debido a que dentro de las actividades que realizan a más de sus funciones de cuidado y seguridad, deben interactuar con clientes y usuarios. Con el fin de dar información,

gestionar turnos de atención, preocuparse por mantener el orden y control de ingreso, funciones que no son de su competencia directa, pero en muchos casos deben cumplir con estas actividades debido a que el servicio y la atención de la empresa o institución suele ser deficiente exigiendo su participación. Por tal motivo el personal de guardianía privada tiene que enfrentar escenarios conflictivos, que pueden llegar hasta agresiones verbales, estas condiciones elevan el factor de riesgo psicosocial y sobre todo la posibilidad de distrés en ellos, lamentablemente aún no se ha realizado estudios donde consideren esta asociación, la cuál puede ser un detonante para un grupo de personas.

A nivel nacional e internacional se han realizado una serie de investigaciones con el fin de identificar como estas condiciones de trabajo afectan la salud mental de los trabajadores que se desempeñan como guardias de seguridad, algunas de estas investigaciones se han centrado en buscar relaciones entre las jornadas de trabajo sobre todo entre el trabajo nocturno y la presencia de estrés y el síndrome de Burnout en los guardias de seguridad de una determinada institución que ha sido objeto de estudio. (Cannizzaro et al. 2020). En otros casos las investigaciones se han centrado en la aplicación de baterías de evaluación de factores psicosociales con el fin de determinar la dimensión que se presenta con un mayor índice en los guardias de seguridad y con esto priorizar los factores de riesgo psicosocial que deben ser intervenidos mediante la implementación de medidas de gestión preventiva y correctivas. (Meza & Medina. 2020). Existen publicaciones de investigación en las cuales se relacionan principalmente los efectos en la salud que pueden presentar el personal de guardias de seguridad privada relacionados con el estrés ocupacional, como consecuencia de esto pueden tener una incapacidad temporal y permanente. (Jovanović et al., 2021).

Nos ayudan a entender que estos factores de estrés pueden afectar la salud de este grupo y tener una alta prevalencia de diabetes, hipertensión, el síndrome metabólico, donde los guardias merman sus condiciones médicas y enfrentar enfermedades importantes. (Jovanović et al., 2020). Los estudios de investigación se complementan indicando que estos factores negativos fueron indicadores positivos de problemas de salud. Los estudios también indican que

factores tanto en el ámbito de sus actividades, como tipos de horarios laborales que por su desempeño lo tiene que hacer en muchas ocasiones por turnos rotativos, existen factores que cambian la actividad cardiocirculatoria. (Jovanović et al., 2021). Que existen condiciones evaluadas en este grupo de cortisol salival y presión arterial donde son indicadores de la merma de las condiciones óptimas de los individuos y como esas circunstancias pueden ser factores negativos en su salud tanto física como mental de este grupo etario. (Cannizzaro et al., 2020).

Los estudios investigados también relacionan efectos de estrés ocupacional con respecto a la violencia que pueden presentar tanto verbal o física los guardias de seguridad privada, en ocasiones muy ligadas a los lugares donde prestan sus servicios tales como hospitales y clínicas. En donde un estudio muestra la cantidad importante de acciones que los guardias tienen que ejercer ante situaciones de violencia y agresiones provocado por pacientes. En donde provocan daños o amenazas tanto al personal médico, pacientes y ellos mismos durante sus turnos y que ellos deben ayudar y deben actuar para controlar la situación. (Muir-Cochrane et al., 2020). Este estudio indica la frecuencia de casos existentes donde afecta su condición e integridad y esto puede ser un potencial detonante de efectos psicosociales importantes de afectación.

Otros estudios relacionan algunos factores característicos de los guardias de seguridad con la probabilidad de ocurrencia de algún tipo de violencia contra ellos, en los diferentes lugares donde prestan sus servicios identificando factores como la edad, género, experiencia y demás. (Leino et al., 2011), para potenciar el riesgo de sufrir estos efectos. Por esto los estudios ayudan a dimensionar de mejor manera que en algunas ocasiones las condiciones de trabajo pueden ser factores multiplicadores en efectos de la salud mental. Por último, existen publicaciones de investigaciones que se han realizado con el fin de identificar el efecto que han generado factores psicosociales como el estrés y el síndrome de Burnout en la salud de los guardias de seguridad y como estos factores han influido en el ausentismo de trabajadores, en el uso y consumo de

drogas y en la incidencia y prevalencia de enfermedades comunes. (Pulluquitín, 2019).

Dentro de los estudios que se han realizado para identificar la relación que existe entre el distrés o estrés laboral con los servicios de atención al público, se han encontrado investigaciones desarrolladas en empresas públicas como son Municipalidades. En donde los trabajadores que atienden clientes en ventanillas, secretarias y asistentes ha sido la población definida para el análisis. (Muñoz, 2007). Existen también investigaciones que se han realizado en Perú, en donde la población de estudio han sido trabajadores que se dedican a dar servicios de interpretación, con los resultados obtenidos se ha determinado como las condiciones de trabajo y la relación con clientes influyen sobre la salud mental de estos trabajadores con la presencia de estrés laboral. (Osores, 2019).

Los estudios que se han dado con mayor frecuencia para identificar la relación entre el estrés laboral, el distrés y el síndrome de Burnout con la atención al público se ha dado en el ámbito de los servicios de salud. En donde médicos, enfermeras y trabajadores de servicios complementarios se han visto afectados por escenarios de violencia que se han dado principalmente en las clínicas y pasillos de la institución de salud por parte de pacientes y familiares de estos. Lo que ha generado en el personal una mayor demanda emocional y riesgos para su salud, todo esto ha generado que el personal se vea obligado a influir sobre su propio estado de ánimo con el fin de generar emociones adecuadas que le permita interactuar de la mejor manera con los clientes y usuarios. (Guic et al., 2020).

En otra investigación revisada se estudió la comparación existente de las tasas de suicidios de guardias de seguridad con la población en general. (Clerici et al., 2009). Este factor puede ser un detonante de varios aspectos, entre estos aspectos pueden también estar relacionados factores negativos de salud mental en esta población que bien puede desencadenar este lamentable hecho del suicidio. Debido a que, al tener la posibilidad de manejo de armamento y la acumulación de aspectos psicológicos negativos generen una consecuencia

fatal. Es importante el poder asociar estos aspectos ya que por las circunstancias antes descritas son consecuencias lamentables que potencialmente se encuentran allí.

Este estudio se centra en la asociación del distrés y la interacción alta o baja con clientes, usuarios y compañeros de trabajo, donde puede afectar negativamente al personal y trata de enfocar esta posibilidad investigada para que las empresas puedan conocer esta realidad. Identificar donde se está produciendo y tener una base de análisis. Con la prioridad del saber si en las actividades que indirectamente el cliente le exige realizar al trabajador puede provocar un factor negativo. Esto afectara el rendimiento del trabajador produciendo deterioro de la salud tanto física como mental de los colaboradores, provocado ausentismo, aumento de los índices de accidentabilidad, morbilidad, enfermedades ocupacionales y porque no potenciales daños a la vida tanto propios como a terceros y porque no decir en algunos casos más extremos la posibilidad de consecuencias fatales. Por estas razones es necesario el poder aportar en el campo de la investigación para orientar y alertar aspectos dentro del personal. También permitirá direccionar de mejor manera la gestión preventiva a la organización de los riesgos identificados, ya que son factores que en muchas ocasiones no se asocian con las condiciones laborales.

1.2. Problema

Los guardias de seguridad a más de las funciones de cuidado y seguridad que prestan en las empresas e instituciones deben interactuar con clientes y usuarios con el fin de dar información, gestionar turnos de atención y mantener el orden y control de ingreso. Esto implica que el personal se enfrente a escenarios conflictivos que aumentan su demanda de trabajo y elevan los factores de riesgo psicosociales aumentando la probabilidad de presencia de distrés en estos, lo que conlleva a un deterioro de su salud.

1.3. Justificación

De acuerdo con el conocimiento de los autores no existen estudios que relacionen el distrés de los guardias de seguridad con la demanda de trabajo

que exige la atención a clientes y usuarios en función del tipo de empresa y las actividades que realiza, y como esto afecta a la salud de los trabajadores que cumplen con estas funciones.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Identificar la relación del distrés con la demanda de trabajo que exige la atención a clientes y usuarios por parte de los guardias de seguridad privada en jornadas diurnas.

1.4.2. Objetivos Específicos

Determinar las particularidades de los trabajadores por medio de las tablas de frecuencia, para conocer características específicas de la población de estudio. Establecer relaciones entre las variables independientes demográficas y de condiciones de trabajo con el distrés, para identificar posibles asociaciones significativas. Analizar el efecto de las variables independientes sobre la salud de los trabajadores para establecer lineamientos que mejoren la gestión preventiva de los factores de riesgo psicosocial relacionados con el distrés en los guardias de seguridad privada.

2. METODOLOGÍA

El presente estudio es de tipo descriptivo de corte transversal, cuyo objetivo es identificar la relación que puede existir entre el distrés y la interacción que tienen los guardias de seguridad privada con clientes y usuarios. La empresa donde se realizó el estudio es una compañía de Seguridad Privada radicada en la ciudad de Tulcán, que presta servicios de seguridad privada a instituciones públicas y privadas en diferentes ciudades del Ecuador. La empresa cuenta con 147 trabajadores de los cuales 128 son guardias de seguridad privada y 19 son personal administrativo. Para el presente estudio se tomó en cuenta el total de la población de guardias, excluyendo al personal administrativo, ya que, en función del objetivo del estudio de investigación, los guardias de seguridad constituyen la población expuesta a la interacción con clientes y usuarios durante su jornada laboral en los lugares de trabajo.

El cuestionario utilizado para la evaluación del estrés es el General Health Questionnaire (GHQ-12) que tiene el objetivo de detectar morbilidades psicológicas. (Brabete, 2014). Se complementó la recolección de información incluyendo preguntas referentes a la edad, género, estado civil, escolaridad, lugar de trabajo, jornada de trabajo, actividades de recreación, tiempo de experiencia y violencia en el trabajo. Con esto se identificó si existe alguna relación que aumente o disminuya el efecto causado por el estrés en el personal de guardiana.

El cuestionario fue subido al Google Forms y aplicado a la población de estudio utilizando el link que fue enviado por WhatsApp. Este procedimiento permitió recopilar de manera rápida los datos necesarios para la investigación, y fue de gran ayuda ya que los trabajadores se encuentran ubicados en diferentes ciudades del Ecuador lo que dificultaba la aplicación del cuestionario en forma presencial. Se realizó un piloto con 2 guardias en la ciudad de Quito, y 2 en la ciudad de Cuenca. En el piloto se acompañó presencialmente a los trabajadores y se evaluó tanto el acceso a la aplicación en línea por medio del teléfono celular y el tiempo que se demoró la persona en llenar el cuestionario, el cual no fue más de 10 minutos. En el piloto también se evaluó la claridad de las preguntas y las opciones de respuestas propuestas.

El cuestionario fue aplicado en una reunión virtual por zoom el sábado 28 de mayo del 2022 a las 20:00, se dio las indicaciones generales al personal y se proyectó en pantalla el cuestionario, detallando cada pregunta y las opciones de respuestas disponibles. Se envió por medio de la aplicación WhatsApp el enlace del cuestionario y se indicó que el mismo debía ser realizado en ese momento. Todos los trabajadores y las personas encargadas de aplicar el cuestionario se mantuvieron conectados a la reunión con el fin de aclarar cualquier duda, al finalizar se verificó que 128 trabajadores completaron el cuestionario. Para garantizar la fiabilidad de los datos obtenidos en el cuestionario se informó a los trabajadores encuestados la confidencialidad de estos y el carácter anónimo de la encuesta. Además, se indicó que el estudio es observacional por tanto la persona que realiza el cuestionario no será intervenida de ninguna forma.

Para el estudio se definieron y codificaron las variables independientes (exposición), características demográficas: edad, género, estado civil, escolaridad, actividades de recreación. Las variables condiciones de trabajo: lugar de trabajo, tiempo de experiencia, violencia en el trabajo. La variable dependiente (resultado): distrés.

Tabla 1. Codificación de variables.

#	VARIABLE	TIPO	CODIFICACIÓN
1	Edad	Métrica	0 = De 18 a 29 años 1 = De 30 años o más
2	Género	Nominal	0 = Femenino 1 = Masculino
3	Estado civil	Nominal	0 = Soltero/a 1 = Casado/a – Unión Libre
4	Escolaridad	Nominal	0 = Primaria / Secundaria 1 = Bachillerato/Pregrado/Otro
5	Lugar de trabajo	Texto	0 = Guardias de alta interacción 1 = Guardias de baja interacción
6	Jornada de trabajo	Nominal	0 = Diurna 1 = Nocturna / Rotativa
7	Actividades de recreación	Nominal	0 = Siempre / Algunas veces 1 = Nunca
8	Experiencia	Métrica	0 = De 3 meses a 5 años 1 = Más de 5 años
9	Violencia verbal por clientes, usuarios y compañeros de trabajo	Nominal	0 = No 1 = Si
10	Distrés	Nominal	0 = No 1 = Si

Los resultados obtenidos se registraron en una hoja de Excel y fueron codificados en función de lo descrito en la tabla anterior para que sean compatibles con el programa Epi Info 7 que fue utilizado para los análisis estadísticos. Con el programa Epi Info 7 se determinaron las frecuencias de las variables propuestas con el fin de identificar valores que indiquen una significancia en el estudio. Se compararon los resultados para determinar una

asociación entre el efecto propuesto y las variables independientes en la población que presenta Distrés para los diferentes grupos, considerando la información relevante en cada caso. Las asociaciones se analizaron utilizando el Chi cuadrado y Test de Fisher con el fin de evaluar la presencia de relaciones estadísticamente significativas entre las variables, las cuales fueron considerables si presentaban un valor de probabilidad $p < 0.05$.

3. RESULTADOS

Las tablas estadísticas para el presente estudio de investigación fueron elaboradas con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a 128 guardias de la Empresa de seguridad privada, que representaron el total de la población de estudio, con el fin de identificar la relación que podría existir entre el lugar de trabajo caracterizado por la alta o baja interacción con clientes, usuario y compañeros de trabajo, durante la jornada laboral y el distrés que podrían llegar a presentar los guardias de seguridad. Para garantizar la validez en el tratamiento de los datos se realizaron algunas exclusiones tomando en cuenta valores de variables que fueron consideradas poco significativas para el estudio. Las variables que fueron excluidas son: experiencia en el cargo menor a 3 meses y edad menor a 18 años.

La Tabla 2, fue construida para identificar la asociación que puede existir entre las actividades de alta o baja interacción que tienen los guardias de seguridad privada con las variables demográficas, las variables que toman en cuenta las condiciones de trabajo, y la variable de efecto que fueron consideradas en el presente estudio de investigación. En la tabla se establecieron los valores y porcentajes para cada uno de los grupos definidos en cada variable, con lo cual se identificaron los grupos predominantes en el estudio y su relación con la variable de efecto. La relación entre las variables analizadas en la tabla será estadísticamente significativa si el valor de la probabilidad es $p < 0.05$.

Tabla 2. Tabla descriptiva, de factores demográficos, y efecto de distrés en guardias de seguridad en Ecuador (n = 128).

Variable	Categoría	Faltantes	Guardias		P value χ^2
			alta interacción*	baja interacción*	
			n (%)	n (%)	
Edad	De 18 a 29 años	1	27 (33.33)	21 (45.65)	0.168
	De 30 años o mas		54 (66.67)	25 (54.35)	
Género	Masculino	1	75 (92.59)	43 (93.48)	0.579**
	Femenino		6 (7.41)	3 (6.52)	
Estado civil	Soltero/a	6	27 (33.33)	14 (34.15)	0.928
	Casado/a - Unión Libre		54 (66.67)	27 (65.85)	
Escolaridad	Primaria / Secundaria	1	15 (18.52)	5 (10.87)	0.255
	Bachillerato/Pregrado/Otro		66 (81.48)	41 (89.13)	
Distrés	No	1	75 (92.59)	43 (93.48)	0.579**
	Si		6 (7.41)	3 (6.52)	
Jornada de Trabajo	Diurna	1	22 (27.50)	6 (13.04)	0.0602
	Nocturna / Rotativa		58 (72.50)	40 (86.96)	
Actividades de recreación	Siempre / Algunas veces	2	66 (82.50)	38 (82.61)	0.987
	Nunca		14 (17.50)	8 (17.39)	
Experiencia	De 3 meses a 5 años	1	38 (46.91)	23 (50.00)	0.737
	Más de 5 años		43 (53.09)	23 (50.00)	
Violencia verbal por clientes, usuarios y compañeros de trabajo	No	1	55 (67.90)	31 (67.39)	0.952
	Si		26 (32.10)	15 (32.61)	

* Interacción: Es la relación que tiene el guardia de seguridad con clientes y usuarios de las Empresas e Instituciones donde presta sus servicios.

** Test Fisher

Tabla 3. Efecto de distrés en guardias de seguridad, en comparación a las variables del estudio.

Variable	Categoría	Distrés		P value X ²
		NO	SI	
		n (%)	n (%)	
Edad	De 18 a 29 años	45 (91.84)	4 (8.16)	0.578*
	De 30 años o más	73 (92.41)	6 (7.59)	
Género	Masculino	109 (91.60)	10 (8.40)	0.469*
	Femenino	9 (100)	0 (0.00)	
Estado civil	Soltero/a	36 (85.71)	6 (14.29)	0.018*
	Casado/a - Unión Libre	79 (97.53)	2 (2.47)	
Escolaridad	Primaria / Secundaria	17 (85.00)	3 (15.00)	0.189*
	Bachillerato/Pregrado/Otro	101 (93.52)	7 (6.48)	
Lugar de Trabajo	Guardias de alta interacción	75 (92.59)	6 (7.41)	0.579*
	Guardias de baja interacción	43 (93.48)	3 (6.52)	
Jornada de Trabajo	Diurna	27 (96.43)	1 (3.57)	0.306*
	Nocturna / Rotativa	90 (90.91)	9 (9.09)	
Actividades de recreación	Siempre / Algunas veces	99 (94.29)	6 (5.71)	0.0703*
	Nunca	18 (81.82)	4 (18.18)	
Experiencia	De 3 meses a 5 años	59 (95.16)	3 (4.84)	0.188*
	Más de 5 años	59 (89.39)	7 (10.61)	
Violencia verbal por clientes, usuarios y compañeros de trabajo	No	79 (90.80)	8 (9.20)	0.321*
	Si	39 (95.12)	2 (4.88)	

* Test Fisher

La Tabla 3, se construyó con el fin de analizar las asociaciones estadísticamente significativas que pueden llegar a existir entre las variables independientes demográficas y de condiciones de trabajo con la variable de posible efecto (distrés). Los valores encontrados en la tabla permitirán establecer las relaciones que podría llegar a afectar a los guardias de seguridad

debido a la interacción ya sea alta o baja que tienen con clientes, usuario y compañeros de trabajo y las demás variables definidas en el presente estudio. Si el valor de la probabilidad es $p > 0.05$, se considerará que no existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables analizadas en la tabla.

Tabla 4. Efecto de la violencia verbal en guardias de seguridad, en comparación con las variables de estudio.

Variable	Categoría	Violencia verbal		P value X ²
		NO	SI	
		n (%)	n (%)	
Edad	De 18 a 29 años	31 (63.27)	18 (36.73)	0.369
	De 30 años o más	56 (70.89)	23 (29.11)	
Género	Masculino	80 (67.23)	39 (32.77)	0.403*
	Femenino	7 (77.78)	2 (22.22)	
Estado civil	Soltero/a	28 (66.67)	14 (33.33)	0.889
	Casado/a – Unión Libre	55 (67.90)	26 (32.10)	
Escolaridad	Primaria / Secundaria	16 (80.00)	4 (20.00)	0.160*
	Bachillerato/Pregrado/Otro	71 (65.74)	37 (34.26)	
Distrés	No	79 (66.95)	39 (33.05)	0.321*
	Si	8 (80.00)	2 (20.00)	
Jornada de Trabajo	Diurna	19 (67.86)	9 (32.14)	0.933
	Nocturna / Rotativa	68 (68.69)	31 (31.31)	
Actividades de recreación	Siempre / Algunas veces	70 (66.67)	35 (33.33)	0.580
	Nunca	16 (72.73)	6 (27.27)	
Experiencia	De 3 meses a 5 años	43 (69.35)	19 (30.65)	0.744
	Más de 5 años	44 (66.67)	22 (33.33)	
Lugar de Trabajo	Guardias de alta interacción	55 (67.90)	26 (32.10)	0.952
	Guardias de baja interacción	31 (67.39)	15 (32.61)	

* Test Fisher

Adicionalmente se elaboró la Tabla 4, con el fin de buscar asociaciones entre la violencia identificada en la población de estudio con las variables independientes y de efecto (distrés) definidas en el proyecto de investigación.

En función de los valores obtenidos en la tabla 4 se podrá determinar si existe un grupo específico definido en el estudio que presente una relación directa con la violencia verbal en el lugar de trabajo. Existirá una relación estadísticamente significativa entre las variables propuestas en el presente estudio de investigación si el valor de la probabilidad es $p < 0.05$. Al encontrar relaciones entre las demandas de trabajos que exige la interacción con usuarios y clientes, el estrés y la violencia en el trabajo, representará un punto de partida para que las empresas a través del personal de talento humano, seguridad ocupacional y trabajo social puedan establecer acciones preventivas para mejorar la calidad de vida de los guardias de seguridad que puedan verse afectados en su salud.

Tabla 5. Asociación entre variables independientes y estrés en guardias de seguridad (n = 128). Análisis de Regresión Logística Cruda y Ajustada.

Variable	Categoría	Estrés	
		OR Crudo (95%-IC)	OR Ajustado (95%-IC)
Edad	De 18 a 29 años	1	N/A
	De 30 años o más	0.924 (0.24-3.45)	
Género	Femenino	1	N/A
	Masculino	73780 (0.00 - >1.0e12)	
Estado civil	Casado/a - Unión Libre	1	1
	Soltero/a	6.58 (1.26-34.17)	6.58 (1.26-34.17)
Escolaridad	Primaria / Secundaria	1	N/A
	Bachillerato/Pregrado/Otro	0.39 (0.09-1.66)	
Lugar de Trabajo	Guardias de baja interacción	1	N/A
	Guardias de alta interacción	1.14 (0.27-4.81)	
Jornada de Trabajo	Nocturna / Rotativa	1	N/A
	Diurna	0.37 (0.04-3.05)	
Actividades de recreación	Nunca	1	N/A
	Siempre / Algunas veces	0.27 (0.06-1.06)	
Experiencia	Más de 5 años	1	N/A
	De 3 meses a 5 años	0.42 (0.10-1.73)	

Violencia verbal por clientes, usuarios y compañeros de trabajo	Si	1	N/A
	No	1.97 (0.40-9.74)	

OR: Odds Ratio

95% IC: 95% intervalo de confianza

Ajustado por: Estado civil

La Tabla 5, se elaboró con el fin identificar asociaciones entre las variables independientes y el distrés. Para esto se realizó el análisis de regresión logística centrado en la variable estado civil que se mostró estadísticamente significativa con el distrés en la tabla 3. Para el análisis se tomó en cuenta los modelos de regresión logística cruda y ajustada, en donde los valores obtenidos coincidieron ya que no existió ninguna otra variable significativa que se relacione con las variables estado civil y distrés.

4. DISCUSIÓN

En el presente estudio se plantearon variables independientes sociodemográficas y de condiciones de trabajo para identificar factores que puedan influir en el distrés de la población. Es importante mencionar que las variables estudiadas permitieron determinar aspectos importantes del grupo para conocer si estas condiciones pueden aumentar las consecuencias negativas de las afectaciones del distrés.

En la tabla 2 se analizaron las variables en la población (n=128) que realiza actividades de interacción con usuarios, clientes y compañeros de trabajo altas o bajas dentro de las actividades complementarias que prestan, con el fin de determinar si existe una asociación estadísticamente representativa entre las mismas. La variable edad no generó una asociación significativa con las actividades, y el género se presentó como una variable predominante en una de sus categorías en donde el (92.18%) son hombres, lo que evidencia que este tipo de actividad la realiza personal masculino. En el grupo de estudio predominan las personas con un nivel de bachillerato.

Se identificó que, pese a que el grupo cumple actividades altas de interacción con usuarios y clientes, se presenta solo en un pequeño porcentaje de 6 (7.41%) un nivel de distrés, con esto se invalida la hipótesis de estudio, además se encontró que existe un importante nivel de violencia verbal por parte de clientes y usuarios en 26 trabajadores (32.10 %), sin embargo, esto no genera un distrés mayor. También se evidenció que la mayoría de los trabajadores tienen una jornada rotativa con un porcentaje de 98 (76.5 %), pero tampoco existe una asociación significativa. Por último, la mayoría de los colaboradores tiene una experiencia en el cargo de más de 5 años 66 (51.56%), lo que posiblemente ayuda a manejar de mejor manera las situaciones laborales que se presenten. Como discusión global se puede indicar que ninguna variable independiente tiene una relación significativa con la variable dependiente.

En la tabla 3, se analizó la posible asociación del distrés en la población (n=128), con las variables independientes, para identificar si existe una significancia estadística. Se prestó especial atención a la variable lugar de trabajo dentro de las categorías de las actividades complementarias altas y bajas de interacción con usuarios, clientes y compañeros de trabajo. Si bien es cierto este factor no es el único que incide en el distrés, pero fue considerado dentro de la hipótesis como el más importante para que se dé la presencia del distrés en la población.

En el análisis realizado con la variable estado civil se obtuvo una probabilidad $p < 0.05$, cuyo valor se podría considerar de poca importancia dentro del estudio, a pesar de que existió una asociación, lo que se puede indicar es que en 6 personas que presentan distrés su estado civil es de soltero/a, lo que indica que su estado no familiar puede incrementar el efecto de distrés en este grupo de estudio. La violencia verbal por clientes, usuarios y compañeros de trabajo se presenta en 41 (32 %), en donde se observa que la mayoría no tiene distrés 39 (95.12 %), por tanto, estas variables no tienen una relación significativa. En conclusión, se puede indicar que dentro del análisis estadístico realizado casi todas las variables no tienen ninguna asociación estadística significativa con la variable del distrés, esto quiere decir que ningún valor obtenido tiene un valor de probabilidad $p < 0.05$.

Dentro del estudio de investigación se incluyó el análisis estadístico del efecto de la violencia verbal en guardias de seguridad (Tabla 4), y como esto se relaciona con las variables de estudio. Se identificó que existe un total de 41 guardias de seguridad que se han visto expuestos a violencia verbal en su lugar de trabajo de los cuales el mayor porcentaje en función de la edad se encuentra en los trabajadores que tienen 30 años o más y representan el 29.11% con 23 guardias. También se encontró que 39 guardias de seguridad del género masculino se han visto expuestos a violencia verbal con un 32.77% y los guardias cuya formación es el bachillerato y pregrado se han expuesto en mayor porcentaje con un 34.26% y un total de 37 guardias de seguridad. Aquellos guardias que realizan actividades recreativas son los que más se han expuesto a violencia verbal con un total de 35 guardias que representa un 33.33% y para el caso del estado civil los guardias casados y en unión libre tienen un mayor efecto con un porcentaje de 32.10% y un total de 26 guardias. En ninguno de los casos se encontró una relación significativa ya que los valores de la probabilidad fueron $p > 0.05$.

Para el caso de las variables referentes a las condiciones de trabajo, se encontró que una mayor cantidad de guardias que laboran en jornadas nocturnas y rotativas se han visto expuestos en mayor porcentaje a violencia verbal con un total de 31 guardias que representa un 31.31%. Se determinó que 26 guardias que prestan sus servicios en empresas e instituciones con alta interacción con clientes y usuarios se han visto expuestos en mayor proporción a violencia verbal con un porcentaje del 32.10%, y aquellos guardias que tienen más de 5 años de experiencia en el cargo se han visto más afectados por este tipo de violencia, 22 guardias con un porcentaje del 33.33%. Por último, en el análisis de la relación entre el distrés y la violencia verbal en el lugar de trabajo, llamo mucho la atención los resultados obtenidos ya que el mayor porcentaje de guardias que se han visto expuestos a este tipo de violencia son aquellos que no han experimentado distrés, con un valor de 39 guardias que representan un 33.05%. En el análisis de regresión logística cruda y ajustada realizada con la variable estado civil, se determinó en los dos casos que los guardias de

seguridad solteros tienen un riesgo 6 veces mayor de desarrollar estrés comparado con los guardias de seguridad casados o en unión libre.

Comparando los resultados obtenidos con investigaciones relacionadas al tema y a la población de estudio, existe una investigación realizada en la ciudad de Tacna en el 2018, en donde se buscó relaciones entre el estrés laboral en guardias de seguridad privada y las condiciones laborales del lugar de trabajo, en una muestra de 260. Los resultados obtenidos indicaron que un 29.6% presentan estrés severo, y se identificó como variables principales que se relacionan con el estrés al ambiente de trabajo, el cual no es considerado positivo debido al conflicto que se presenta con compañeros lo cual puede verse representado por escenarios de violencia verbal y física, y también la falta de tiempo debido al trabajo para poder realizar actividades de recreación. Las variables indicadas fueron consideradas como significativas ya que se obtuvieron valor de probabilidad $p < 0.05$. (Pineda, 2019).

En un estudio realizado a guardias de seguridad privada que prestan sus servicios en hospitales se encontró que un 55% de los trabajadores consideran que su ambiente de trabajo es adecuado. Respecto a la violencia percibida en el lugar de trabajo el 36% indicó haber sufrido violencia verbal y en un 90% se presentó estrés laboral agudo. El estudio concluyó que las condiciones de trabajo influyen directamente en la presencia del estrés laboral en los trabajadores. (Almendras, 2020)

En el estudio realizado por el Ministerio de Protección Social de Colombia, a una muestra de 1920 trabajadores pertenecientes a empresas de vigilancia privada y de transporte, se determinó que 246 trabajadores (12.8%) se vieron expuestos a escenarios de violencia verbal, 24 personas (1.3%) se vieron expuestas a violencia física, 16 hombres y 8 mujeres y 33 personas (1.7 %) estuvieron expuestas a acoso sexual, 20 hombres y 13 mujeres, cuyas edades estuvieron comprendidas entre los 20 y 29 años. (Carvajal & Dávila, 2013).

Comparando los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación con los resultados de estudios previos similares que fueron revisados, se puede ver que existe similitud en la mayoría de las variables definidas. Los estudios

revisados al igual que la presente investigación buscaron establecer relaciones significativas entre estas variables definidas y el estrés laboral (distrés) y la violencia verbal. En los resultados de los estudios revisados se puede ver que, si se encontraron relaciones significativas entre las variables de estudio propuestas, a diferencia de los resultados obtenidos en la presente investigación en donde ninguna de las variables presentó relaciones significativas, a excepción de la relación encontrada entre la variable estado civil y distrés.

A pesar de no encontrar en la población de estudio una asociación entre las variables, se considera importante la investigación ya que la población de guardias de seguridad privada en los últimos años ha aumentado significativamente, considerándose un grupo de trabajo en donde el personal se encuentra distribuido en diferentes empresas o instituciones con actividades variadas y complejas, por lo cual los guardias se exponen a dificultades tanto en sus condiciones laborales como de esfuerzos dentro de sus actividades diarias, lo que aumenta el riesgo psicosocial, llegando a producir efectos nocivos en su salud. Con los resultados obtenidos se puede concientizar a las empresas de este segmento sobre las necesidades que tiene su personal y con esto garantizar ambientes de trabajo seguros y saludables que permitan reducir los efectos negativos en su salud mental que afecta directamente su desempeño laboral y desarrollo individual. Para realizar las intervenciones propuestas serán de ayuda los resultados obtenidos en la investigación ya que permitirán reforzar factores positivos que han sido identificados con el fin de mejorar continuamente las condiciones de trabajo.

Dentro de las limitaciones que fueron identificadas en la presente investigación y que influyeron sobre los resultados obtenidos, se tiene a la empresa estudiada la cual cuenta dentro de su portafolio de clientes con empresas e instituciones que tienen una importante interacción con clientes y usuarios dentro de sus actividades diarias, pero la afluencia no es alta y la frecuencia de esa afluencia no es constante, lo cual afecto al estudio de la presencia del distrés en los trabajadores. Se debe incluir en futuros estudios a poblaciones expuestas a

elevadas afluencias y frecuencia, con el fin de determinar la existencia de asociaciones entre estas variables.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del análisis se destaca que no existe una relación significativa entre el estrés y las actividades de interacción con clientes y usuarios que desarrollan los guardias de seguridad privada dentro de las instituciones públicas y privadas. En el estudio se evidenció que la única relación estadísticamente significativa se dio entre la variable estado civil y estrés, sin embargo, es importante resaltar dentro de los resultados obtenidos la influencia que tienen las actividades de recreación en la no presencia de estrés, ya que pese a no encontrarse una relación estadísticamente significativa se debe tomar en cuenta como un factor protector para el grupo de trabajo en donde el 82.26% realizan actividades de recreación.

Se recomienda que las políticas de gestión preventiva en todas las empresas tanto públicas como privadas deben estar orientadas a fomentar e implementar acciones para que los trabajadores puedan desarrollar actividades de recreación. Esto beneficiara la salud física y mental de los individuos, mejorando las condiciones de trabajo y reduciendo los efectos nocivos en la salud mental. Estas políticas mejorarán la calidad de vida de los trabajadores mediante la promoción de la salud, cuidando su estado físico y evitando enfermedades dadas por el sedentarismo, influyendo directamente en su desempeño laboral y calidad de vida.

Existe un grupo importante de trabajadores (aproximadamente 32%) que han sufrido violencia verbal. Se recomienda que la empresa profundice el estudio y seguimiento de estos resultados con el fin de identificar las causas y circunstancias que han generado la exposición a este factor de riesgo psicosocial para poder implementar acciones correctivas y de mejora continua. Se propone que estas acciones se orienten en capacitaciones para el manejo de conflictos, relaciones interpersonales y atención a clientes, en donde el personal disponga de la información adecuada para el manejo correcto de estas

situaciones. Además, se debe trabajar con inducciones y capacitaciones propias del cargo en donde se conozcan las características del servicio prestado y las particularidades de los clientes y usuarios con el fin de garantizar se cumpla las expectativas en el desarrollo de sus actividades.

Desde el punto de vista investigativo se debe profundizar los estudios en como las actividades de recreación pueden mejorar situaciones psicológicas adversas en el desarrollo de las actividades laborales. Es importante la identificación de aquellos aspectos que pueden mejorar las condiciones de salud mental de las personas, ya que como hemos visto en el presente proyecto, en la literatura revisada y en otras investigaciones existen dos factores negativos a los cuales se exponen los trabajadores que son el distrés y la violencia verbal. Estos factores influyen sobre la salud de las personas, teniendo afectaciones en su salud física, mental y social, hasta incluso llegar a una fatalidad. En futuras investigaciones se debe tomar en cuenta los resultados obtenidos en el grupo de estudio ya que se dio un bajo nivel de distrés con una asociación significativa con las actividades de recreación, que puede ser un factor de mitigación y de mejora para la salud de los trabajadores.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almendras Toledo, N. B. (2020). Factores de riesgo psicosocial, violencia percibida y su relación con estrés y Burnout en guardias de seguridad de los rubros forestal y salud.
- Antony MM, Cox BJ, Enns MW, Bieling PJ, Swinson RP. Psychometric properties of the 42-item and 21-item versions of the Depression Anxiety Stress Scales in clinical groups and a community sample. *Psychol Assess.* 1998;10(2):176–81.
- Ansoleaga, Elisa. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *Revista médica de Chile*, 143(1), 47-55. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015000100006>
- Ansoleaga, Elisa, & Toro, Juan Pablo. (2014). Salud mental y naturaleza del trabajo: cuando las demandas emocionales resultan inevitables. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14(2), 180-189. Recuperado em 17 de junio de 2022, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200005&lng=pt&tlng=es.

- Ansoleaga, Elisa, Vézina, Michel y Montaña, Rosa. Síntomas depresivos y distrés laboral en trabajadores chilenos: condiciones diferenciales para hombres y mujeres. *Cadernos de Saúde Pública* [online]. 2014, v. 30, n. 1 [Accedido 17 Junio 2022] , pp. 107-118. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00176912>.
- Ahumada, Magdalena, Ansoleaga, Elisa y Castillo-Carniglia, Alvaro. Acoso laboral y salud mental en trabajadores chilenos: el papel del género. *Cadernos de Saúde Pública* [online]. v. 37, n. 2 [Accedido 17 Junio 2022] , e00037220. Disponible en: <<https://doi.org/10.1590/0102-311X00037220>>. ISSN 1678-4464.
- Brabete, Andreea C. (2014). El Cuestionario de Salud General de 12 ítems (GHQ-12): estudio de traducción y adaptación de la versión rumana. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 1 (37),11-29.[fecha de Consulta 12 de Mayo de 2022]. ISSN: 1135-3848. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459645433002>.
- Cannizzaro E, Cirrincione L, Mazzucco W, Scorciapino A, Catalano C, Ramaci T, Ledda C, Plescia F. Night-Time Shift Work and Related Stress Responses: A Study on Security Guards. *Int J Environ Res Public Health*. 2020 Jan 15;17(2):562. doi: 10.3390/ijerph17020562. PMID: 31952337; PMCID: PMC7013811.
- Carvajal Orozco, Jose and Davila Londoño, Carlos, *Violencia En El Trabajo: Investigaciones Realizadas En Colombia (Violence in the Workplace: Case of Colombia)* (2013). *Sotavento MBA*, No. 22, 2013, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2432272>
- Clerici CA, Invernizzi R, Veneroni L, de'Micheli A. Suicidi e omicidi con l'arma di ordinanza. Analisi della casistica nelle guardie particolari giurate in Italia [Firearms related suicide/homicide rate among the security guards population in Italy]. *G Ital Med Lav Ergon*. 2009 Jan-Mar;31(1 Suppl A):A10-5. Italian. PMID: 19621533.
- Correa Mejía, M. V. (2014). *Desarrollo de un plan estratégico de mercadeo para una empresa que compite en el mercado de servicios de seguridad privada personal en la ciudad de Quito. Caso: C&CG Cía. Ltda* (Bachelor's thesis, PUCE).
- Decreto No. 1181 [Cámara de Comercio de Quito]. Reglamento a la Ley de vigilancia y seguridad privada. 17 de julio de 2008. Recuperado de: <https://www.fundacionmuseosquito.gob.ec/lotaip/2016/00.archivos/lit.a/a2/Reglamento%20ley%20seguridad%20privada.pdf>
- Fernández-López JA, Siegrist J, Rödel A, Hernández-Mejía R. El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? [Stress at work: a new risk factor. What do we know and what can we do?]. *Aten Primaria*. 2003

May 15;31(8):524-6. Spanish. doi: 10.1016/s0212-6567(03)70727-6. PMID: 12765592; PMCID: PMC7681903.

Flores Canales VH. Estrés Laboral. Tesis. Pachuca: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Área Académica de Psicología; 2007.

Gallegos, B. G. (2012). La regulación de la seguridad privada en Ecuador: globalización, delincuencia y control civil de las Fuerzas del Estado. *Universitas*, (17), 159-179.

Gallego Zuluaga, Y. A., Gil Cardona, S., & Sepúlveda Zapata, M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*. Tesis Post grado. Universidad CES. Colombia. Recuperado de: <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4229>

Guic S, Eliana, Mora O, Pablo, Rey C, Ricardo, & Robles G, Alfonso. (2006). Estrés organizacional y salud en funcionarios de centros de atención primaria de una comuna de Santiago. *Revista médica de Chile*, 134(4), 447-455. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872006000400007>

Herrera Enríquez, R. O. (2014). *Plan estratégico para la empresa de seguridad privada, investigación, vigilancia e instrucción invin cia Ltda* (Master's thesis, Quito: Universidad Israel, 2014).

Jiménez Solarte, L., & Zurita Patrón, J. (2006). Violencia laboral en Colombia. <http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0035925.pdf>

Jovanović J, Šarac I, Jovanović S, Sokolović D, Govedarović N, Jovanović J. The relationship between occupational stress, health status, and temporary and permanent work disability among security guards in Serbia. *Int J Occup Saf Ergon*. 2021 Jun;27(2):425-441. doi: 10.1080/10803548.2019.1579458. Epub 2019 Apr 5. PMID: 30735105.

La nación. (2017, August 1). Ecuador Cuenta Con 789 Compañías de Seguridad Privada Registradas . <https://lanacion.com.ec/ecuador-cuenta-789-companias-seguridad-privada-registradas/>

Leino T, Selin R, Summala H, Virtanen M. Work-related violence against security guards--who is most at risk? *Ind Health*. 2011;49(2):143-50. doi: 10.2486/indhealth.ms1208. Epub 2010 Dec 16. PMID: 21173537.

Merizalde, M. B. (2017, August 8). El Comercio. En el Ecuador existen 68 737 guardias de seguridad registrados, según Policía <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/ecuador-guardiasdeseguridad-policia-informalidad-capacitacion.html>

- Ministerio de gobierno. (2017, June 26). Gobierno del encuentro. Ministerio Del Interior Verifica La Legalidad de Empresas de Seguridad Privada Con Operativos de Control. <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/ministerio-del-interior-verifica-la-legalidad-de-empresas-de-seguridad-privada-con-operativos-de-control/>
- Muir-Cochrane, E , Muller, A , Fu, Y , Oster, C. El papel de los guardias de seguridad en eventos de Código Negro en entornos médicos y quirúrgicos: una auditoría retrospectiva de gráficos. *Ciencias de la Salud de Enfermería*. 2020; 22: 758 - 768. <https://doi.org/10.1111/nhs.12725>.
- Muñoz Pinochet, X. (2007). *Incidencia de la atención a público difícil en el estrés laboral* (Doctoral dissertation, Universidad Andrés Bello).
- Navinés R, Martín-Santos R, Olivé V, Valdés M. Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental [Work-related stress: Implications for physical and mental health]. *Med Clin (Barc)*. 2016 Apr 15;146(8):359-66. Spanish. doi: 10.1016/j.medcli.2015.11.023. Epub 2016 Jan 22. PMID: 26806767.
- Osores Izquierdo, B. A. (2019). *La percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019*.
- Palma-Contreras, Andrea y Ansoleaga, Elisa Asociaciones entre factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales y problemas de salud mental, relacionados con la violencia laboral, en trabajadores de tres hospitales chilenos de alta complejidad. *Cadernos de Saúde Pública* [online]. v. 36, n. 3 [Accedido 17 Junio 2022], e00084219. Disponible en: <<https://doi.org/10.1590/0102-311X00084219>>. ISSN 1678-4464.
- Paravic Klijn, Tatiana, Valenzuela Suazo, Sandra, & Burgos Moreno, Mónica. (2004). Perceived Violence By Workers Of A Primary Health Care Center. *Ciencia y enfermería*, 10(2), 53-65. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532004000200007>
- Pérez, C. Navarrete, N. (2018). El sector de seguridad y vigilancia privada: evolución reciente y principales retos laborales, regulatorios y de supervisión . Bogotá: Fedesarrollo, 154 p. Cuadernos de Fedesarrollo. No. 65.
- Pineda, A. (2019). *Nivel de Ansiedad y Estrés Laboral en Trabajadores de Vigilancia Privada Asociados a Características Laborales*. Tacna, 2018.
- Pulluquitín, S. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo*. Tesis pre grado sin publicar. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29580>.
- Revista Psicología: Organizações e Trabalho, 14(2), abr-jun 2014, pp . 180-189 ISSN 1984-6657 • <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index>

Sarsosa-Prowesk, Kewy, & Charria-Ortiz, Víctor Hugo. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>