



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

TEMA:

**Inseguridad Ciudadana vivida por los Operarios de una
Empresa Privada de Telecomunicaciones en la Ciudad de
Guayaquil.**

AUTORA

Luzardo García, Paola Marilu

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

TUTORA

Condo Tamayo, Cecilia

Guayaquil, Ecuador

6 de febrero del 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Luzardo García, Paola Marilú** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. 
Condo Tamayo, Cecilia

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 
Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, a los 6 días del mes de febrero del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Luzardo García, Paola Marilú**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Inseguridad Ciudadana vivida por los Operarios de una Empresa Privada de Telecomunicaciones en la Ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 6 días del mes de febrero del año 2024

LA AUTORA

f. _____
Luzardo García, Paola Marilú



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Luzardo García, Paola Marilú**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Inseguridad Ciudadana vivida por los Operarios de una Empresa Privada de Telecomunicaciones en la Ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 6 días del mes de febrero del año 2024

LA AUTORA

f. _____
Luzardo García, Paola Marilú

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TESIS COMPLETA PAOLA LUZARDO

4%
Textos
sospechosos

6% Similitudes
2% similitudes entre comillas
(ignorado)
< 1% entre las fuentes mencionadas
(ignorado)
< 1% Idiomas no reconocidos (ignorado)

Nombre del documento: TESIS COMPLETA PAOLA LUZARDO.docx
ID del documento: 520063e22ed817282aa9191eab7f437e98827063
Tamaño del documento original: 1,77 MB

Depositante: undefined PAOLA MARILU LUZARDO
GARCIA
Fecha de depósito: 18/2/2024
Tipo de carga: email_submission
fecha de fin de análisis: 21/2/2024

Número de palabras: 26.867
Número de caracteres: 175.990

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #4dbc24 El documento proviene de otro grupo 12 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (78 palabras)
2	ru.dgb.unam.mx https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TE501000245918/3/0245918.pdf 10 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (88 palabras)
3	1library.co Capítulo III: Conceptos Claves de la Investigación https://1library.co/articulo/capitulo-iii-conceptos-claves-de-la-investigacion.qv81.odtz 14 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (97 palabras)
4	ru.dgb.unam.mx https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TE501000631659/3/0631659_A1.pdf 16 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (83 palabras)
5	Documento de otro usuario #68ca77 El documento proviene de otro grupo 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (73 palabras)

FIRMA DE ESTUDIANTE

f. _____
Luzardo García, Paola Marilú

FIRMA DE DOCENTES

f.

Condo Tamayo, Cecilia
TUTORA

f.

Valenzuela Triviño, Gilda Martina
COORDINADORA UIC B-2023

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por la fortaleza y sabiduría para culminar con este logro académico.

A mi Tutora

Por su asesoría, comprensión y mucha paciencia para lograr terminar este proceso de investigación.

A mis docentes

Que en todo momento fueron guías, impartiendo sus conocimientos y sobre todo sus consejos en cada clase.

A mi familia

Que son mi motor, siempre estuvieron allí, dándome ánimos y fortaleza en esos días, cuando lo necesitaba.

Con las palabras...Vamos tu puedes.....falta poco.

DEDICATORIA

Para dos personas que me miran desde el cielo y siempre han sido mi impulso para seguir adelante.

Rafael Luzardo Toala

Nick Alarcón Luzardo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

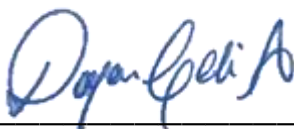
CECILIA CONDO TAMAYO
TUTORA

f. 

ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN
DIRECTORA DE CARRERA

f. 

GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO
COORDINADORA DEL ÁREA

f. 

JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE
DOCENTE Oponente

ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS (Cod. 10)
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R) (Cod. 429)
PERIODO B-2023 (Cod. 11674)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "INSEGURIDAD CIUDADANA VIVIDA POR LOS OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.", elaborado por el/la estudiante PAOLA MARILU LUZARDO GARCIA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CECILIA CONDO TAMAYO	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
7.5 /10	7.00 /10	7.00 /10	7.00 /10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de titulo:		7.25 /10	

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



GILDA MARTINA
VALENIUELA
TRIVINO

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

CAPÍTULO I: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
1.1 ANTECEDENTES.....	4
1.1.1 Antecedentes contextuales.....	4
1.1.2 Antecedentes Investigativos.....	6
1.2 PROBLEMATIZACIÓN.....	10
1.3 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3.1 PREGUNTA PRINCIPAL	14
1.3.2 SUBPREGUNTAS.....	15
1.4 OBJETIVOS	15
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	15
CAPÍTULO II: MARCOS REFERENCIALES DEL ESTUDIO	18
2.1. Marco Teórico.....	18
2.1.1 Teoría de la Victimización	18
2.2. Marco Conceptual.....	27
Riesgos laborales.....	27
Inseguridad ciudadana.....	31
Inseguridad ciudadana como Riesgo laboral.....	32
2.3. REFERENTE NORMATIVO	34
2.4. REFERENTE ESTRATÉGICO	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1. Enfoque de Investigación.....	40
3.2. Tipo y Nivel de Investigación	40
3.3. Método de Investigación	41
3.4. Universo, Muestra y Muestreo.....	42
3.5. Formas de Recolección de la Información	43
3.5.1. Encuesta	43
3.5.2. Formas de Análisis de la Información.....	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL ESTUDIO	44
4.1. Caracterización de la Muestra	44
Figura 1	45
Figura 2	46
Figura 3	46
Figura 4	47
4.2. Objetivo 1: Describir las situaciones de violencia de las que han sido víctimas, en el último año, los trabajadores de campo de una empresa.	48
Figura 5	49
Figura 6	50
Figura 7	50
Figura 8	51
Figura 9	55
Figura 10.....	55
Figura 11.....	55
Figura 12.....	56
Figura 13.....	56

Figura 14.....	58
Figura 15	59
Figura 16	60
4.3. Objetivo 2: Identificar las alternativas de protección o prevención que existen frente a las situaciones de violencia experimentadas por los trabajadores encuestados.	60
Figura 17.....	62
Figura 18.....	62
Figura 19.....	65
Figura 20.....	66
4.4. Objetivo 3: Visualizar las afectaciones de la inseguridad ciudadana en los trabajadores y en la empresa del estudio.....	66
Figura 21.....	68
Figura 22.....	68
Figura 23.....	70
Figura 24.....	70
Figura 25.....	71
Figura 26.....	72
Figura 27.....	72
Figura 28.....	74
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
5.1. Conclusiones	75
5.2. Recomendaciones.....	77
Referencias.....	78

RESUMEN

Esta investigación surge con el objetivo de Analizar la inseguridad ciudadana a la que se exponen los operarios de campo de una empresa privada de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil, con el fin de facilitar información para que las empresas planifiquen programas de prevención o protección para sus trabajadores. Para ello se realiza un estudio con enfoque de investigación cuantitativo, con diseño exploratorio-descriptivo y de tipo no experimental. Se aplicó una Encuesta basada en experiencias de inseguridad ciudadana vivida a 100 trabajadores que dan servicio a domicilio. Entre los principales resultados se encontró que la percepción de inseguridad va en aumento e impacta la salud, bienestar y permanencia en la empresa de los trabajadores, repercute en su rendimiento laboral, comprometiendo la productividad y los objetivos de la organización.

Palabras Claves: Inseguridad Ciudadana, Delincuencia, Riesgos Laborales, Recursos Humanos, Trabajo Social Laboral

ABSTRACT

This research arises with the objective of analyzing the citizen insecurity to which the field workers of a private telecommunications company in the city of Guayaquil are exposed, in order to provide information so that companies plan prevention or protection programs for their employees. Workers. For this purpose, a study with a quantitative research approach is carried out with an exploratory-descriptive design and a non-experimental level. The main results of this study were the following: The perception of insecurity is increasing and impacts their health, well-being and permanence in the company, it affects the work performance of employees, compromising the productivity and objectives of the organization.

Keywords: Citizen insecurity, Delinquency, Occupational risks, Human Resources, Labor Social Work.

INTRODUCCIÓN

La percepción generalizada de inseguridad en la ciudad también puede disuadir a los ciudadanos de solicitar servicios de mantenimiento, lo que afecta directamente la demanda y los ingresos de la empresa. La siguiente investigación va a dar a conocer cuáles fueron los resultados obtenidos de varias encuestas realizadas a operarios de campo de una empresa de telecomunicaciones en relación con la inseguridad ciudadana.

Esta investigación consta de cinco capítulos:

En el primer capítulo se realiza el Planteamiento del Problema, considerando antecedentes contextuales, investigativos y estadísticos, describiendo la inseguridad ciudadana a nivel país. También se presentan los objetivos, mismos que darán respuesta a las preguntas de investigación junto con la justificación del trabajo de investigación.

En el capítulo dos se encuentra el Marco Teórico, indicando que esta investigación está respaldada en la teoría de la Victimización. En este capítulo se citan normativas nacionales e internacionales donde se garantiza los derechos de los trabajadores.

En el tercer capítulo se detalla la metodología de investigación acuerdo con los objetivos planteados, y al diseño que se ha optado para esta investigación, se ha decidido trabajar con un enfoque cuantitativo; método, no experimental; diseño, exploratorio-descriptivo; universo de operarios de campo de una empresa de telecomunicaciones; muestra de 100 operarios de campo; muestreo, por conveniencia-bola de nieve y se ha utilizado la técnica de la encuesta.

Acercas del cuarto capítulo, encontramos los resultados de la Investigación, se especifican los resultados obtenidos sobre la Inseguridad Ciudadana y su afectación con los operarios de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.

Para finalizar tenemos el capítulo cinco, Conclusiones y Recomendaciones que se obtuvieron a través de la investigación realizada,

en donde se puede comprobar que la Se evidencia que existe un alto porcentaje, tanto de hombres como de mujeres, que se siente inseguro o muy inseguro, trabajando en la empresa, en la ciudad y en el país. Esto les genera malestar, miedo y no les permite dar el servicio para el que son contratados. Frente a ello, se plantean no oponer resistencia, portar armas o cambiarse de trabajo.

CAPÍTULO I: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 Antecedentes contextuales

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

La tasa de homicidios, robos y delitos violentos ha crecido de manera considerable, lo que ha llevado a que la ciudad sea considerada una de las más peligrosas del continente. En Guayaquil ha sufrido un crecimiento de un 66,4% en lo que va del año llegando a situarse en una de las más altas del país (González, 2023) párrafo 2, por otro lado, “los robos y asaltos a mano armada han experimentado un incremento del 25% en el mismo periodo” (Bazurto, 2019, p. 101), preocupando y afectando de manera significativa tanto a ciudadanos comunes como a trabajadores de empresas.

Las estadísticas actuales del Ministerio del Interior nos indican que a lo largo del primer trimestre del año 2023 se registraron 10.000 robos y 5.000 asaltos, en Guayaquil. Según esta institución, el número de asaltos o robos a personal de campo de empresas públicas o privadas como encuestadores, personal de ventas, repartidores de mercadería, personal de reparación de cableado y tuberías en Ecuador ha ido aumentando en los últimos años. En 2022, se registraron 9.363 asaltos o robos a este personal, lo que representa un aumento del 24% con respecto al año anterior. Los asaltos o robos a personal de campo pueden tener un impacto negativo en la economía del país, ya que pueden disuadir a las empresas de invertir y contratar personal. También pueden afectar la seguridad de los trabajadores, ya que pueden sentirse más vulnerables a ser atacados.

Actualmente la ciudad de Guayaquil vive momentos de angustia por tantos sucesos que ocurren a diario, en una encuesta realizada a los guayaquileños, demuestra que el 48% de los encuestados expresaron que el problema de la inseguridad es muy grave y un 42% bastante grave (Molina Mancero, 2022, p. 56).

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

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

La percepción generalizada de inseguridad en la ciudad también puede disuadir a los ciudadanos de solicitar servicios de mantenimiento, lo que afecta directamente la demanda y los ingresos de la empresa. Según encuestas de percepción ciudadana, “a penas el 33% de la población se siente segura caminando en su barrio” (Córdova, p. 5) lo que nos indica que la otra parte tiene miedo incluso de salir de sus hogares.

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

El presente estudio se desarrollará con el personal operativo de una empresa que brinda servicios de internet en Guayaquil. Esta empresa cuenta más de dos décadas en Ecuador, contando con un servicio de fibra óptica, que la hace líder en el mercado nacional. La empresa tiene cobertura en todas las zonas de la ciudad: las comerciales, industriales y residenciales, incluyendo las urbano marginales, en donde la inseguridad ciudadana se incrementa en niveles alarmantes.

Esta empresa cuenta con más de 2.000 empleados, en la ciudad de Guayaquil, distribuido en diferentes áreas como son: Financiero, Legal, Bienestar Social, Reclutamiento, Nomina, Bodega y Departamentos como: Técnico, Radio, Mantenimiento, Instalaciones, Reparación, siendo ésta una de las grandes compañías preferidas por la ciudadanía ecuatoriana. La empresa es reconocida a nivel nacional como internacional ha sido evaluada y recibió la certificación 4 estrellas, con el Modelo de la Fundación Europea para la gestión de la calidad – EFQM.

Esta empresa que opera en Ecuador durante un período significativo, se ha establecido como un actor importante en el sector de las telecomunicaciones y tecnología. Ofrece una amplia gama de servicios, entre ellos servicios de banda ancha fija como móvil invirtiendo en tecnología de punta y en una fuerte infraestructura de red para garantizar la calidad y confiabilidad de sus servicios.

A continuación, se presentarán diversos estudios que proporcionan el contexto necesario para comprender el problema. En el caso de esta investigación sobre la inseguridad ciudadana y su afectación en los operativos de campo de una empresa privada en Guayaquil, los antecedentes nos permitirán entender la magnitud del problema y su impacto en diversos aspectos sociales y económicos. A través de una revisión detallada de la situación actual de la ciudad, así como de estudios previos y estadísticas relevantes, se establecerá una base sólida para abordar el problema de manera objetiva y fundamental.

1.1.2 Antecedentes Investigativos

En el contexto de la inseguridad ciudadana y los riesgos laborales que amenazan la integridad de los trabajadores de campo en Guayaquil, el presente estudio se adentra en una problemática que ha sido objeto de investigación a lo largo de los años. Los antecedentes investigativos, generados por hombres y mujeres que han explorado diversos factores y peligros que inciden en los trabajadores de campo, ofrecen una panorámica iluminada sobre esta cuestión. A través de sus indagaciones, se han obtenido

valiosos resultados, conclusiones y recomendaciones, permitiendo forjar un conocimiento sólido sobre la materia.

Dentro de este trasfondo, resalta el estudio en Bolivia llevado a cabo por Mollericona, Tinini y Paredes , quienes estudiaron *La seguridad ciudadana en la ciudad de El Alto: fronteras entre el miedo y la acción vecinal* cuyo objetivo fue contribuir a una mejor comprensión de los problemas y procesos de cambio que enfrenta El Alto, en marzo de 2005 comenzó un trabajo que reunió a actores de diferentes ámbitos: institucionales, vecinales, universitarios, operadores de políticas, entre otros. La metodología utilizada fue cuantitativa, los principales resultados muestran que: se encontró que el tipo de delito contra la propiedad más cometido en el DMQ durante los últimos años son los robos, los cuales se caracterizan por el no uso de la fuerza, es decir, que al efectuarse el hecho no se producen lesiones contra las personas. Sin embargo, de manera constante, los robos y asaltos se han incrementado, lo cual exige medidas adecuadas con el fin de que no se incremente la violencia en la ciudad. (Mollericona, Tinini, & Paredes, 2007, p. 14)

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

En el ámbito latinoamericano, en Colombia, un estudio de Martínez, Oviedo y Luna (2013) investigó *Las condiciones laborales que afectan la vida laboral*. Este trabajo nos muestra un sistema de clasificación conceptual (ECC) basado en el método de análisis de contenido para conocer el desconocimiento sobre las variables de las condiciones laborales que afectan la calidad de vida laboral. Los principales resultados mostraron que las investigaciones relacionadas con el tema de investigación han aumentado en la última década. El número total de artículos revisados por pares aumento de

6 en 1992-2001 a 48 en 2002-2012. Por otro lado, el 76% de los artículos analizados concluyen que existen una relación entre las condiciones laborables y las percepciones de los trabajadores. Sin embargo, varios estudios demuestran una correlación del 9% entre las condiciones laborables favorables y una mayor productividad.

A lo largo de los años, estos estudios han establecido vínculos significativos entre la inseguridad ciudadana y sus ramificaciones económicas y sociales. Centeno Cárdenas (Cárdenas, 2018, pp. 50-57) resalta gracias a su estudio titulado *La inseguridad ciudadana y su incidencia en la gestión empresarial* cuyo objetivo fue encontrar la incidencia de la inseguridad ciudadana en el desarrollo y gestión de las empresas y de qué manera falta de productividad e incremento de los costos de producción vienen afectando en los últimos 5 años. El método utilizado fue la investigación cuantitativa de tipo exploratorio, transversal y correlaciona, de carácter no experimental, haciendo uso de instrumentos para el análisis estadístico tomando como muestras a 90 empresas medianas y pequeñas y 97 microempresas. Los principales resultados demuestran que las muestras tomadas indican que la percepción de inseguridad va en aumento y que su impacto en las inversiones y desarrollo empresarial es preocupante.

En ese mismo año Leiva y Ramírez estudiaron los *Efectos de la inseguridad Ciudadana en el bienestar de la población* el objetivo de esta investigación fue determinar los efectos de la violencia e inseguridad ciudadana en el bienestar de la población. En este artículo se realizó una revisión de literatura del problema sobre la violencia e inseguridad ciudadana los cuales que causan una agresión física y psicológica de la población. Se demostró que el efecto trasciende negativamente en el bienestar y calidad de vida de las personas. Se aplicó el método de análisis y síntesis. Como primer paso se observó los fenómenos de violencia e inseguridad ciudadana en sus dimensiones objetiva y subjetiva para descubrir las causas que originan dichos fenómenos y se demuestra que dichas causas originan efectos que disminuye el bienestar, calidad de vida y la felicidad de la población. Se concluye que la violencia e inseguridad ciudadana en su dimensión objetiva causa daños físicos y económicos con un efecto del deterioro de la salud,

económica y laboral de las personas que sufren directamente de estos hechos y en la dimensión subjetiva causa una percepción de inseguridad, miedo, temor y desconfianza que afecta la parte emocional, psicológico y cognitivo alterando la salud mental con cambios en sus actitudes, rutinas, hábitos e interrelaciones personales, comprendido los efectos de ambas dimensiones que merman la calidad de vida, bienestar y la felicidad de la población. (Leiva & Ramírez, 2021, pp. 3341-3352)

Del mismo modo en la ciudad de Sonora, en México se realizó el estudio de la *Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora* llevado a cabo por Tejeda Parra, Guadalupe y Palafox Moyers cuyo objetivo fue Analizar la percepción que tienen los habitantes de Sonora sobre la seguridad ciudadana en su estado. Es un estudio cuantitativo donde se utilizó el método lógico dicotómico para presentar los determinantes de probabilidades sobre la satisfacción de la población sonoreense con la seguridad ciudadana. El estudio concluye diciendo que la inseguridad es una de las principales preocupaciones sociales. Se mira a la seguridad desde una visión multidimensional que incorpora la percepción de bienestar que tienen las personas. La investigación sustenta como aspectos de la seguridad: el problema de las drogas, los lazos comunitarios entendidos como la cohesión que debe existir entre los vecinos, la satisfacción de vivir en un determinado territorio. (Tejeda & Palafox, 2021, pp. 24-25)

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

La inseguridad ciudadana y riesgos laborales de los trabajadores de campo en Guayaquil ha sido objeto de atención por parte de investigadores y medios de comunicación, quienes han destacado la falta de recursos y

estrategias efectivas para combatir la delincuencia y mejorar la seguridad en la ciudad. Las autoridades locales y nacionales han buscado implementar medidas de seguridad, pero aún persisten desafíos en la prevención y control del crimen.

Los estudios encontrados evidencian un interés por el tema de la inseguridad ciudadana y los riesgos laborales que aquejan a trabajadores de campo en diversas regiones, aunque hay pocos que enfoquen a la inseguridad como un riesgo laboral. Estas investigaciones han contribuido a comprender la complejidad de la problemática, explorando sus dimensiones económicas, sociales y psicológicas. Sin embargo, la magnitud de los desafíos persistentes exige un análisis más profundo y una visión holística para abordar de manera integral esta cuestión. La presente investigación busca, a través de una rigurosa problematización, ahondar en las conexiones entre la inseguridad ciudadana y los riesgos laborales.

1.2 PROBLEMATIZACIÓN

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

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

frente a la delincuencia afecta su seguridad personal y su capacidad para desempeñar eficazmente sus funciones” (Buelvas Martínez, 2013, p. 543), lo que pone en riesgo tanto su bienestar físico como emocional.

Según el Ministerio del Interior, en 2022 hubo 100.000 robos y asaltos en la ciudad de Guayaquil, de estos robos y asaltos, 20.000 fueron perpetrados contra trabajadores de campo de empresas privadas o públicas. De acuerdo (Veloza Ruiz, 2019, p. 7), “en los primeros cuatro meses de ese año, se reportaron más de 552 denuncias de robos externos al personal de campo de diversas empresas de telecomunicaciones”

No podemos olvidar que la pérdida material y retrasos en la empresa afectan directamente la operatividad de la empresa y la capacidad de los operarios para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. “Las pérdidas resultantes de estos robos implican la reposición de elementos costosos, lo que genera un impacto negativo en las finanzas de la empresa” (González, 2016, p. 6). Además, los retrasos en la ejecución de los trabajos asignados pueden llevar a la acumulación de proyectos atrasados, haciendo decaer la reputación y competitividad de la empresa en el mercado.

Otro punto a tomar en cuenta es el impacto en el bienestar laboral y retención de trabajadores. La inseguridad en el entorno laboral puede tener un impacto negativo en el bienestar emocional de los operarios de campo, revelando un ambiente de trabajo tenso y estresante. Esto puede afectar su satisfacción laboral y su compromiso con la empresa, lo que a su vez puede influir en la retención de trabajadores capacitados y experimentados. La pérdida de personal calificado puede dificultar la operación eficiente de la empresa y afectar la calidad de los servicios ofrecidos.

El problema de investigación es cómo la inseguridad de los ciudadanos de Guayaquil afecta a los trabajadores de campo de una empresa de una empresa de servicios de telecomunicaciones. Los operadores son empleados que realizan determinadas tareas en un lugar de trabajo fuera de una oficina o edificio. Sus trabajos pueden incluir operar maquinarias, reparar equipos o instalar sistema, estos trabajadores son los más afectados por el personal de

la empresa debido a que estos equipos funcionan en áreas urbanas de la ciudad lo que los convierten en blancos de la delincuencia.

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

"La creciente tasa de homicidios, robos y delitos violentos en la ciudad ha generado un ambiente hostil para los trabajadores, quienes se enfrentan constantes robos de sus pertenencias personales y del material de la empresa" (Mella , 2023 párrafo 1). Estos robos no solo generan pérdidas económicas y retrasos en los trabajos asignados, sino que también disminuyen la percepción de calidad y confianza de los usuarios en los servicios ofrecidos por la empresa. El "crimen y la violencia tienen consecuencias que llevan a la pérdida del bienestar" (Tejeda & Palafox, 2021, p. 4) la falta de seguridad en el entorno laboral de los operarios conlleva un riesgo para su bienestar y puede generar un ambiente de trabajo tenso y estresante.

Guayaquil ha sido afectada por la presencia de bandas criminales y grupos delictivos organizados que operan en diversas zonas. Estas organizaciones están involucradas en actividades ilícitas como el tráfico de drogas, el robo a mano armada y la extorsión. "El deterioro del capital social puede presionar a se establezcan grupos delincuenciales" (Ortega & Pino, 2021, p. 58) la presencia de estas bandas aumenta el riesgo de robos y asaltos a los trabajadores de campo, ya que estos delincuentes pueden ver a los operarios como objetivos fáciles para obtener materiales valiosos o recursos para sus actividades criminales".

Por otro lado, la falta de recursos financieros, tecnológicos y humanos destinados a la seguridad ciudadana dificulta la implementación de estrategias efectivas para prevenir y controlar el crimen en Guayaquil. "La escasez de patrullajes policiales y la falta de cámaras de vigilancia en ciertas áreas

propician la comisión de delitos, incluidos los robos a los trabajadores de campo” (Mella , 2023 párrafo 3). Asimismo, “la falta de una respuesta rápida y efectiva por parte de las autoridades ante denuncias de delitos puede generar una sensación de impunidad, alentando a los delincuentes a continuar con sus acciones” (Henry, 2019, p. 182).

Otra de las aristas causales son los distintos problemas sociales como la pobreza y el desempleo, que pueden impulsar a algunas personas a cometer actos delictivos como una forma de supervivencia. La desigualdad económica y la falta de oportunidades laborales en ciertas comunidades pueden llevar a algunas personas a involucrarse en actividades delictivas como una forma de supervivencia.

Los trabajadores de campo, al ser percibidos como empleados de una empresa privada, pueden ser vistos como objetivos para robar materiales que luego pueden venderse en el mercado informal. Los robos de material y herramientas de trabajo provocan pérdidas significativas para la empresa. La reposición de estos elementos implica costos adicionales y retrasos en la ejecución de los proyectos, lo que puede afectar la rentabilidad del negocio y la satisfacción del cliente.

Por otro lado, los robos a los trabajadores de campo implican un riesgo para su seguridad física y bienestar emocional. Ser víctima de un asalto o robo puede generar traumas y estrés en los operarios, socavando su salud mental y su capacidad para realizar sus tareas laborales con eficacia, “si el trabajador cuenta con precarias condiciones, veremos afectada, además de dichos aspectos, su salud” (Sabastizagal Vela, 2020, p. 2). Añadido a esto debemos mencionar el Impacto negativo en la calidad de vida y bienestar de los operarios de campo, quienes viven con temor a ser víctimas de robos y violencia en el ejercicio de su trabajo.

Otra de las consecuencias de esta problemática es el impacto en la calidad de los servicios y la confianza del cliente. La percepción de inseguridad en la ciudad y los constantes robos afecta negativamente en la confianza de los usuarios en los servicios ofrecidos por los operarios de dichas empresas. La falta de garantías de seguridad puede disuadir a los clientes de

contratar sus servicios, lo que se traduce en una disminución de los ingresos y una posible pérdida de reputación para la empresa.

También es importante mencionar los desafíos para el desarrollo de proyectos y cumplimiento de plazos. Los robos de material y herramientas de trabajo conllevan retrasos en la realización de los proyectos asignados. Estos retrasos pueden generar multas y penalizaciones para los trabajadores de campo y la empresa en general, empeorando su competitividad y sostenibilidad en el mercado causando menos ingresos para la empresa y por consiguiente un recorte de personal por no tener fondos suficientes para el pago de los sueldos.

Los efectos que tiene el impacto negativo de la delincuencia causa un gran daño sobre la percepción de la seguridad, bienestar, eficiencia laboral y la operación general tanto de la empresa como de los operarios de campo. La vulnerabilidad de los operarios y los robos de material impactan de forma negativa en la continuidad de los trabajos, la calidad de los servicios y la confianza de los usuarios, lo que en última instancia puede tener consecuencias significativas en el ámbito social y económico para la empresa y la comunidad en general.

Por todo lo dicho, es imperativo abordar este problema de manera integral para proteger a los trabajadores y mejorar la operatividad de la empresa.

1.3 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 PREGUNTA PRINCIPAL

- ¿Cuál es la influencia de la inseguridad ciudadana en la salud y el bienestar de los operarios de campo de una empresa que presta servicio de internet en la ciudad de Guayaquil?

1.3.2 SUBPREGUNTAS

1. ¿Cuáles son los riesgos enfrentados por los trabajadores de campo en relación a la inseguridad ciudadana, de acuerdo a las funciones que desempeñan?
2. ¿Cuáles son las alternativas que ofrecen las empresas ante la inseguridad que viven los trabajadores de campo?
3. ¿Cómo afectan en su salud y bienestar, los riesgos de inseguridad a los que se enfrentan?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la inseguridad ciudadana a la que se exponen los trabajadores de campo de una empresa de telecomunicaciones en Guayaquil, con el fin de facilitar información para que las empresas planifiquen programas de prevención o protección para sus trabajadores.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las situaciones de violencia de las que han sido víctimas, en el último año, los trabajadores de campo del estudio.
- Identificar las alternativas de protección o prevención que existen frente a las situaciones de violencia experimentadas por los trabajadores encuestados.
- Visualizar las afectaciones de la inseguridad ciudadana en los trabajadores y en la empresa del estudio.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La inseguridad ciudadana es un problema que afecta a todos los ciudadanos, pero de manera particular a los operarios de campo de las empresas tanto públicas como privadas de la ciudad de Guayaquil. Estos

trabajadores se exponen a un mayor riesgo de ser víctimas de delitos como robo, asalto, secuestro y violencia.

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

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

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

Esta investigación contribuye al desarrollo del conocimiento sobre la inseguridad ciudadana y ayuda a formar profesionales calificados para abordar el problema de la inseguridad ciudadana. La investigación de este tema también puede generar nuevas políticas públicas para reducir la inseguridad ciudadana.

La investigación de este tema responde a la línea de investigación "Seguridad Ciudadana" de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Esta línea de investigación se enfoca en el estudio de los factores que contribuyen a la inseguridad ciudadana y en el desarrollo de estrategias para reducir los peligros a los que se enfrentan los trabajadores de campo de las empresas privadas y públicas.

El trabajo social es una profesión que se dedica a fomentar cambios en los problemas sociales mejorando la calidad de vida de las personas. La

inseguridad ciudadana es un problema social que afecta a las personas de manera particular. El trabajo social puede contribuir a reducir la inseguridad ciudadana mediante el desarrollo de programas de prevención y atención a las víctimas del delito.

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

CAPÍTULO II: MARCOS REFERENCIALES DEL ESTUDIO

2.1. Marco Teórico

2.1.1 Teoría de la Victimización

La seguridad ciudadana es un aspecto crucial que se debe tomar en cuenta en el análisis de la vida cotidiana de las personas. Una percepción de una seguridad con varias falencias puede tener efectos negativos en las personas afectando su bienestar y calidad de vida. En el contexto laboral, los trabajadores de campo de la empresa de telecomunicaciones que estamos investigando, están expuestos a diversos riesgos, debido a que sus principales actividades se realizan fuera de la empresa, en campo urbano abierto y sin ningún tipo de seguridad o vigilancia. Estas actividades incluyen, por supuesto, la posibilidad de convertirse en víctimas de la inseguridad ciudadana y ser objetos de robos, asaltos amenazas, etc. “la victimología ofrece explicaciones acerca de las causas por las que hay personas que presentan una mayor probabilidad de ser víctimas de delitos que otras” (Cerezo y Gómez., 2019 p 5).

Los principales postulados de la Teoría de la Victimización giran en torno a:

- ✓ La teoría centrada a la víctima como sujeto de estudio.
- ✓ La victimización diferencial (hay ciertos grupos de personas que tienen más probabilidad de ser víctimas en la empresa el hecho de estar yendo a zonas urbanas marginales que tienen mayor nivel de peligrosidad eso los vuelve más vulnerables)
- ✓ La importancia de la prevención: (desde la mirada se les pregunto si ellos tienen algún mecanismo, si ellos pidieron ayuda y si alguien les ayudo)
- ✓ La victimización secundaria: (puede empeorar o continuar con las víctimas) (Gutiérrez, Coronel, y Pérez, 2009 p 1).

“La teoría de la victimización es una de las teorías importantes relacionadas con la percepción de la seguridad y el temor a la delincuencia” (Paydar y Kamani, 2015, p, 181).

La victimización es un fenómeno complejo bastante complicado de estudiar gracias a sus diferentes aristas, puesto que posee un largo proceso para su definición conceptual. La teoría de la victimización tiene sus inicios en “la manifestación de acciones lesivas, de modo que el resultado es precisamente victimizar” (Hernández et al, 2020).

Los antecedentes más antiguos que se tienen sobre la Victimología latinoamericana datan de los primeros aportes de los juristas cubanos: Diego Vicente Tejeda, Francisco Fernández Pla y José Ramón Figueroa los cuales en el año 1929 presentaron su trabajo “la protección a la víctima del delito”, el cual tuvo gran acogida y relevancia dentro del marco jurídico, posteriormente el autor Benjamín MENDELSON realiza diversos estudios e investigaciones donde define la Victimología como una ciencia la cual puede estar encargada del estudio de la víctima.

Al estudiarse la Victimología, se han venido manejando dos posiciones con respecto a su abordaje; una, que estudia a todo tipo de víctima, desde la afectada por una catástrofe natural hasta la vulnerada en sus derechos fundamentales por parte del Estado; por otro lado, el estudio de que enfatiza a la víctima únicamente en la ocurrencia de un delito que es lo que se denomina Victimología penal (Pérez, 2008, p3).

Dentro de la victimología cabe mencionar los conceptos que diferencian a sus partes, por ejemplo, el concepto de "microvictimología" El cual se refiere al sentido estricto del estudio de las víctimas, así mismo como el de las infracciones criminales, por otro lado, mientras que la “macrovictimización” “comprende la victimación por abuso del poder político, económico y religioso, es decir, por acciones que causen daños físicos, psicológicos o económicos comparables a los producidos por el delito” (Hernández et al, 2020 p, 394)

Así mismo, cabe mencionar la descomposición de la victimización que nos da Hale (1996), citado por Paydar y Kamani (2015) p 181 “La victimización

directa se produce cuando la víctima sufre en forma individual la actividad criminal, mientras que la victimización indirecta es experimentada por aquellos que conocen a la víctima o han escuchado sobre ese crimen en particular”.

Resulta importante poder comprender, desde una visión macrovictimológica a la víctima “como un sujeto sobre quien recae de forma pasiva la acción del delito” (Hernández et al 2020, p394), es decir, es menester considerar la posible participación en la acción delictiva como poder plantear que pueda o no existir una relación entre victimario y víctima que puede ser tan compleja que resulta imposible de imaginar o concebir, por otro lado, tampoco podemos olvidar que, en ocasiones, la víctima, sin saberlo, podría, incluso colaborar en su propia victimización.

Por otro lado, es menester señalar uno de los principios de la victimología dado por Pérez (2008)

La victimología se preocupará por las indemnizaciones a las víctimas, elaborar y ejecutar programas de ayuda a las víctimas, realizará estudios para dar una mayor comprensión del fenómeno criminal, centrándose en la situación victimaria de determinadas personas, con el fin de elaborar programas de prevención y control p, 3

Por otro lado, Gulotta (2005) citado por Pérez (2008), “quien considera que la victimología es la disciplina que tiene por objeto el estudio de la víctima de un delito, de su personalidad, sus características biológicas, psicológicas, morales, sociales y culturales, sus relaciones con el delincuente y el papel que ha desempeñado en la génesis del delito”.

Evolución de la teoría

Para empezar a definir la teoría de la Victimización debemos definir primero que el vocablo víctima proviene del latín víctimam, y significa “persona o animal sacrificado o destinado al sacrificio, o la que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio de otra” (Real academia de la lengua española, 2010, párrafo 4). Sin embargo, Para Ossorio (2000), p 255 “víctima es el sujeto pasivo del delito”

Es decir que, la víctima es o son las personas que han padecido o padecen de algún sufrimiento físico como también lo puede ser sufrimiento emocional o sufrimiento o estigma social a consecuencia de la violencia, es decir, de una conducta agresiva antisocial que puede darse a través del comportamiento externo, es decir, de las acciones de otro individuo el cual transgrede las leyes de la sociedad.

Por otro lado, la ONU considera a las víctimas como:

las personas que individual o colectivamente, hayan sufrido daños incluso 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. (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1985, p, 3).

En este contexto, es menester mencionar que fue debido a Mendelshon y Von Hentig que la victimología tuviera un gran surgimiento como aquella ciencia que se ocupa del estudio de las víctimas, sin embargo, en sus inicios, aun no se había orquestado un concepto claro de victimología haciendo que estos estudios se limitaran solamente a reconocer su existencia. Por otro lado, cabe aclarar que “fue gracias a los procesos de civilización desplegados en el seno de la Victimología naciente hicieron posible la consolidación de la ciencia jurídica encargada del “estudio científico de las víctimas” (Hernández el al 2020 p, 395).

De la misma manera, otros autores defendían y reconocían el valor científico de la Victimología, debido a que, desde sus inicios pudo conceptualizar velozmente tanto su posesión de un método y un objeto de estudio propio, sin embargo, y pese a sus esfuerzos como ciencia, algunos autores no consideraban que esta pudiera ser una ciencia.

Pese a todos estos obstáculos, existían aun autores que defendían la victimología, por ejemplo, García (1998) enfoca su análisis del problema victimal desde el campo de la Criminología y alerta con relación al interés

mostrado por la víctima del delito. Por otro lado, Fattah (1980) plantea que la victimología “es la rama de la Criminología que se ocupa de la víctima directa del crimen y que designa el conjunto de conocimientos biológicos, sociológicos, psicológicos y criminológicos concernientes a la víctima”.

Para Hernández et al (2020) “la víctima del delito y su fenómeno social, no se puede negar la interrelación con la Criminología, en la búsqueda de los factores del delito, que conllevan a los daños que sufre la víctima como resultado de la victimización sufrida” es decir que, en gran parte, la victimización, aunque sea un problema de conflicto social tiene en gran medida que ver con los estudios dentro de la criminología ya que, según Valle (2006) p. 13

El carácter independiente de la victimología es una cuestión irrefutable, pues refiere que: “la Criminología se ocupa de la terapéutica y de la profilaxis anticriminal, teniendo como criterio al criminal; mientras que la Victimología se ocupa de la terapéutica y de la profilaxis que tienen como objeto la personalidad de la víctima.

Es decir, que, aunque parezcan fenómenos diferentes y la complejidad de la victimización requiera un análisis multidisciplinario, el pensar en “dividir la situación de la victimización ya concretada científicamente del suceso criminal el cual también fue científicamente descrito, en dos disciplinas que si bien pueden ser complementarias, “resultaría contradictorio y por ello inaceptable, en tanto supone seccionar un problema que solo debe analizarse con un enfoque holístico, consistente en el análisis conjunto de los diversos factores y causas que lo generan y caracterizan” (Pérez, 2012, p36).

“La historia del pensamiento y desarrollo de las teorías de la victimología estuvo plagada de varios procesos de consolidación y recolección de información empírica” (Hernández, 2020, p 397). Así mismo, no podemos olvidar toda la formulación teórica y esfuerzos dirigidos a mejorar la condición de la víctima y a solucionar sus carencias, los cuales fueron estudios que, si bien no trataban de la formulación o como un aporte a la teoría de la victimización, también aportaron en gran medida a su consolidación.

Podríamos decir entonces que, la Victimología ha evolucionado y se ha encargado de ocupar el estudio del sujeto particular que se transforma en víctima, es decir, esta ciencia parte de los estudios criminológicos, “comprende el fenómeno general de quienes sufren las consecuencias y daños provocados por un delito, prestando especial interés a la victimización” (Hernández, 2020, p 397).

La victimimología postula una serie de términos cuyas definiciones daremos a continuación:

Victima: la víctima es “el ser humano que padece daño en los bienes jurídicamente protegidos por las normativas: vida, salud, propiedad, honor, honestidad, por el hecho de otro, por accidentes debidos a factores humanos, mecánicos o naturales” (¿Qué es la victimización?, 2001 citado en Hernández, 2020, p 399)

De la misma manera, es menester aclar que, dentro de este concepto, también existen otros elementos vinculados a las víctimas, elementos que son conceptos macros como lo son: las estructuras sociales injustas tales como de producción capitalista y gobiernos corruptos, que de forma similar producen efectos nocivos, pero en estos casos, son objeto de estudio de otras ciencias (Gómez, 2004).

víctimas indirectas: las víctimas indirectas son aquellas que, sin padecer en su propia persona el incidente delictivo, al pertenecer a alguno de los círculos sociales de la que sí resulta directa, va a sufrir consecuencias colaterales de la conducta delictiva. (Hernández, 2020, p 400).

Uno de los pioneros en la teoría de la victimización plantea que “las víctimas se pueden dividir en tres grandes grupos, en el primero se encuentra la víctima inocente; en el segundo las víctimas provocadoras, por imprudencia, voluntarias y por ignorancia; y el tercero agrupa a la víctima agresora, simuladora e imaginaria”. (Mendelsohn, 1981, p, 111). Así mismo, la criminología reconoce que “a una mayor participación de la víctima corresponde una menor culpabilidad del hecho” (Hernández, 2020, p 401).

En otro sentido de las cosas, cabe mencionar que

Las clasificaciones de victimización de la criminología en general presentan características similares, la diferencia radica en el sujeto sobre quien recae y el factor que la provoca. La doctrina victimológica divide el fenómeno de la victimización en tres criterios fundamentales de acuerdo al momento de producción del daño inferido a la víctima y de acuerdo al sujeto concretamente victimizado (Hernández, 2020, p 403).

La victimización se conceptualiza de manera ambivalente, abordando tanto el comportamiento dañoso y/o violento como el resultado perjudicial de algún accionar agresivo de un sujeto en contra de otro con el objetivo de ocasionar algún daño. Por otro lado, se distinguen dos tipos de efectos: aquellos vinculados a secuelas psicológicas y aquellos relacionados con el sistema sociopolítico (los procesos de denuncias, el papeleo, la burocracia y la lentitud de la misma).

Las clasificaciones de victimización incluyen la primaria, la cual es ocasionada por efecto directo del delito, por otro lado, la secundaria; la cual deriva de la relación con el sistema jurídico penal, señalando a la misma como una doble victimización debido al engorroso procedimiento que la víctima de algún delito debe sufrir para hacer respetar sus derechos, y por último, la terciaria, la cual está asociada a la victimización del victimario esta vez por el sistema legal, el cual debe castigarle o procesarle por su delito cometido.

La victimización secundaria también podría tratarse como una victimización social, la cual es definida como “un conjunto de factores y variables que caracterizan una victimación concreta, que se convierte en productora de efectos indeseables hasta para el propio sistema legal”. (Jiménez, 2007, párrafo 3). Como lo aclara Pérez (2012) p 5. “la victimización social se materializa en los comportamientos violentos o en los resultados dañosos de cualquier carácter, ya sea político, económico, estructural, cultural, etc”

Por otro lado, la concepción del concepto de victimización social también puede ser definida como una victimización comunitaria, la cual se denomina así debido a que es muy parecida a la anterior. “La victimización comunitaria se conceptualiza como la falta de acciones por parte del Estado

en su rol protector de la seguridad y el bienestar de la población de sus comunidades concretas" (Pérez, 2012, p5).

De la misma manera, también se conceptualizan otras dos categorías: La victimización mutua, la cual implica una cooperación recíproca entre criminal y víctima, es decir, una circunstancia específica en donde la víctima, sin saberlo, ayuda al victimario a convertir a esta en la víctima, mientras que, por otro lado, también se reconoce la no victimización, la cual aborda conductas que no se tipifican como delito.

Así mismo, Mendelsohn, realizó una clasificación de lo que llamamos víctimas (Mendelsohn, 1981, p11):

- Víctimas totalmente inocentes: son aquellas víctimas que no han hecho nada para desencadenar la acción criminal, son totalmente ajenas a la actividad del delincuente.
- Víctima provocadora: incita con su conducta al hecho criminal.
- Víctima por ignorancia: es aquella que da facilidades para su propia victimización sin saberlo.
- Víctima voluntaria: ponen de manifiesto una colaboración con el delincuente (eutanasia).
- Víctima agresora: existen dos tipos.
 - a) Simuladora: es aquella que acusa falsamente.
 - b) Imaginaria: inventa su propia condición de víctima cuando no se ha producido ninguna infracción.

De la misma manera será Gerardo Landrove quien conciba siete tipos de víctima (Pérez, 2008, p 6):

Víctimas no participantes: es la relación irrelevante entre el criminal y la víctima, es decir (de escasa entidad, poca importancia), todos los miembros de una comunidad son víctimas potenciales. Distingue así dos grupos:

- a) Víctimas accidentales: son aquellas colocadas por el azar en el camino de los delincuentes.

b) Víctimas indiscriminadas: no existe ningún vínculo con el agresor.

Víctimas participantes: si desempeñan un cierto papel en la génesis del delito. Son aquellas víctimas que omiten las precauciones más elementales, facilitando con ello la producción de un hecho delictivo.

Víctimas familiares: se encuentran en la conducción de las víctimas, pertenecientes a un mismo grupo familiar, las víctimas potenciales son: mujeres, niños y ancianos. Son víctimas sujetas a malos tratos y a abusos sexuales.

Víctimas colectivas: el estado, la sociedad, empresas, etc., pueden convertirse en víctimas, su característica es que la víctima es anónima por ejemplos: delitos financieros, fraudes al consumidor, delitos informáticos.

Víctimas especialmente vulnerables: existen personas que tendrán una predisposición en convertirse en víctimas, hay que tener en cuenta la edad, estado físico o psíquico, raza, sexo, también hay otros factores sociales: posición económica, estilo de vida, contacto frecuente o no con grupos marginales, también hay factores profesionales: cuerpos de seguridad, vigilantes, taxistas, farmacias, prostitutas, están más sujetos a la victimización.

Víctimas simbólicas. La victimización se produce con la finalidad de atacar a un determinado sistema de valores (ideología, religiosa, familiar).

Víctimas falsas: hay sujetos que debido a determinadas características psicopatológicas denuncian un delito que nunca ha existido.

a) Víctima simuladora: es consciente que no se ha producido ningún delito, lo único que pretende es que se produzca un error judicial.

b) Víctimas imaginarias: cree erróneamente haber sido objeto de una agresión criminal.

Finalmente, con la teoría planteada se pretende analizar la influencia de la inseguridad ciudadana en la salud y bienestar de los trabajadores de campo de una empresa de telecomunicaciones en Guayaquil, a través de un análisis crítico realizado con los distintos elementos que conforman el referente teórico.

2.2. Marco Conceptual

Riesgos laborales

El concepto de “riesgo laboral” ha sido marcado por cambios diversos dentro de su concepción a lo largo de la historia. “Se entiende por riesgo laboral el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que actúan sobre el individuo” (Badía Montalvo, 1985, p. 6) por lo que los factores que van a incidir en los trabajadores de campo afectarán no solo de manera física si no psicológica dando paso a la enfermedad ocupacional con relación en la salud ocupacional.

En primera instancia, debemos reconocer qué es el riesgo y separarlo de otros conceptos que pueden parecer sinónimos como lo puede ser el concepto de peligro. Guzmán (2014, p. 19) nos da luces sobre esta separación y menciona que:

riesgo es la posibilidad de que en una actividad o condición ocurra un evento no deseado o pérdida (Relacionada con las tomas de decisiones), mientras que el peligro es: “la posibilidad cierta de que ocurra un evento no deseado en cualquier condición, esperando daños físicos/propiedad, lesiones y enfermedades (Relacionada a que el peligro existe en el lugar).

En la misma línea, Rodríguez (2015, pg 7) citando a Gil-Monte, (2009) conceptualiza el riesgo laboral como

las condiciones que se localizan en el contexto laboral y que están implícitamente relacionadas con la organización, el contenido del

trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen capacidad para influir tanto a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al progreso del trabajo.

Badía clasifica el riesgo laboral en (Badía,1985, p. 25):

1. Riesgos del ambiente o microclima de trabajo. Conjunto de factores presentes en cualquier medio en el que se encuentre el hombre, por ejemplo, iluminación, ventilación, ruido, humedad, temperatura. Cada uno posee valores mínimos y máximos dentro de los cuales el trabajador puede laborar sin que ocurra deterioro de la salud.
2. Riesgos contaminantes. Producidos por sustancias físicas, químicas o biológicas que, por su naturaleza, contaminan el ambiente y por lo tanto pueden afectar la salud del trabajador.
3. Factores de inseguridad. Incluyen las acciones de trabajo que dañan o ponen en peligro la vida del trabajador. Por ejemplo, deficiencias en la construcción de los locales de trabajo, ausencia o deficiencia de mecanismos de seguridad, grado de peligro del tipo de trabajo y falta de protección.
4. Sobrecarga muscular. Por lo general es un factor de riesgo físico inherente a todo trabajo; el trabajador debe realizar grandes esfuerzos y está sometido a una sobrecarga física o a una situación de trabajo inadecuada. Su efecto inmediato es la fatiga.
5. Sobrecarga mental. Es un factor de riesgo psicológico; el trabajador puede sufrir cambios en el comportamiento, tales como agresividad, depresión o ansiedad, originados por el ritmo de trabajo, los horarios, la inseguridad, la monotonía, etc.
6. Otros riesgos. Existen, además, otros tipos de riesgos que no son específicos de las condiciones laborales, sino que son comunes a toda la colectividad. Corresponden a los niveles de contaminación ambiental que repercuten en la producción de alteraciones en el ecosistema,

deteriorando y contaminando las fuentes de agua, los alimentos y el aire.

Por otro lado, Gómez Blas (2017) conceptualiza el Riesgo laboral como: “aquellos elementos que pueden incidir en el desarrollo del trabajo y en la persona que lo desempeña”. Del mismo modo que Badía, este autor concibe que el riesgo laboral contiene una serie de conceptos clave, que provienen de la Ley de prevención de riesgos laborales:

Daño laboral: Posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo

Riesgos derivados del trabajo: Enfermedades o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

Prevención: Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Actualmente podemos decir que, riesgo laboral se refiere a todos y cada uno de los peligros que existen en una empresa durante el desarrollo de la actividad de trabajo (Llamas, 2020). En otras palabras, el riesgo laboral se basa en el conjunto de situaciones, accidentes, peligros, riesgos y ocasiones de vulnerabilidad del trabajador en el entorno en el que desempeña su actividad o trabajo.

Dentro del concepto de riesgo laboral podemos definir varios tipos de riesgos laborales, ya que existe una amplia gama de situaciones que permiten que una situación sea considerada como un riesgo para el trabajador. Llamas (2020) los define tal que así:

Riesgo Laboral Interno: Es aquel riesgo que se da en las instalaciones o lugar de trabajo únicamente. Ejemplos son las fábricas, talleres, naves industriales, etc.

Riesgo Laboral Externo: Son aquellos riesgos que se dan en el exterior del lugar de trabajo. Un ejemplo es cualquier profesión u oficio que

conlleve a realizar tareas en plena calle, ya que no es posible controlar todos los factores externos que se dan.

Riesgo Laboral Mixto: Por otra parte, también se dan profesiones que mezclan tareas en el centro de trabajo y fuera de él. Si se dan riesgos en ambos casos, se pueden denominar como 'mixtos'.

Riesgo Laboral Puntual: Consisten en aquellos tipos de riesgos que se dan de forma fortuita. Ejemplos son los accidentes que se dan en la obra y construcción de edificaciones.

Riesgo Laboral Continuo: Por último, este tipo de riesgo se da de forma prolongada en el tiempo. Es frecuente que se conozca el riesgo y aun así se realice el trabajo, ya que dicho riesgo forma parte del trabajo en sí. Ejemplos son profesiones u oficios relacionados con la minería, las fábricas químicas, sanidad, cuerpos de seguridad, etc.

Bajo la luz de todos estos conceptos, podemos definir el riesgo laboral como toda circunstancia capaz de causar algún peligro en el contexto del desarrollo de una actividad laboral. Es decir, el riesgo laboral puede ser todo aquello que puede producir un accidente o siniestro que dé como resultado: heridas, daños físicos y/o daños psicológicos.

Aunque varíen los riesgos debido al lugar en donde se encuentran todos comparten la similitud de tener un accidente que afecte de manera directa a su salud, con ello generar ansiedad, estrés entre otros problemas que afecten el desempeño de los trabajadores. Tomando en cuenta que los riesgos físicos y mentales son de igual importancia para el bienestar de los trabajadores. "No todos los trabajos presentan los mismos factores de riesgo para el trabajador, ni estos factores pueden provocar daños de la misma magnitud" (Pantoja-Rodríguez, Vera-Gutiérrez, & Avilés-Flor, p. 14)

Los factores de inseguridad dan peso a esta temática dado que ellos tienen relevancia cuando los operarios salen a las calles a trabajar con la incertidumbre de que cualquier cosa pueda suceder, sabiendo que al salir a trabajar están en constante peligro. La carga que tienen afecta también a la salud mental debido a que "el trabajador puede sufrir cambios en el

comportamiento, tales como agresividad, depresión o ansiedad” (Badía Montalvo, 1985, p. 6) resultado de las pesadas horas de trabajo que manejan o el ambiente en el que se encuentran expuestos.

Para las empresas, los riesgos físicos son determinantes importantes en la salud de sus trabajadores, por lo tanto se habla un poco acerca de los riesgos psicosociales, que se dan por la rutina laboral entre los que destacan “estrés, fatiga, monotonía, fatiga laboral” (Pantoja-Rodríguez, Vera-Gutiérrez, & Avilés-Flor, p. 18) esto resalta lo que ocasiona trabajar bajo horarios excesivos, rutinas complejas o repetitivas, o un ambiente en donde trabajar en lugares con incidencia de la delincuencia afectará a largo plazo a los trabajadores.

Inseguridad ciudadana

La inseguridad ciudadana puede ser vista como un factor de riesgo laboral cuando se considera a trabajadores que desarrollan su labor saliendo a distintos sectores de la ciudad o territorio.

La inseguridad ciudadana es un concepto amplio que incluye y se relaciona a diversos fenómenos y áreas de investigación: desde “la formas cotidianas de la violencia, hasta el delito y la violencia criminal, el crimen organizado, la política criminal, las instituciones encargadas de la seguridad en el Estado y las respuestas a la violencia y las inseguridad por parte de la ciudadanía” (Lucia Darmmet, 2021, p. 6).

Se puede describir como la falta de seguridad en la presencia de peligros externos, la mayoría de los riesgos vienen ligados a la violencia que sufren los operarios sin importar el lugar. En el entorno urbano que es donde se encuentran ubicados los trabajadores que realizan salidas como parte de su trabajo no esta exento de sufrir este tipo de peligro (Lucia Darmmet, 2021, p. 6).

Por lo que podemos decir que la mayoría de los sucesos reportados son en las ciudades, ya que la población actual se centra en las urbes, debido al incremento de personas; aunque “la violencia no es exclusiva de la ciudad, y que se comporta más bien como un escenario social” (Carrión, Fernando,

2005, p. 15) haciendo referencia a los factores sociales y económicos, sumando otras problemáticas que hacen peso a la desigualdad, colocando esta brecha entre las personas y los grupos responsables.

La inseguridad ciudadana la podemos observar como delitos violentos entre los cuales tenemos los robos y asaltos, que aumenta el nivel de peligro por falta de factores externos tales como iluminación en lugares públicos, la falta de control en las calles entre otros. “La seguridad ciudadana tiende a ser un patrimonio exclusivo de aquellos sectores sociales que puedan adquirirla” (Carrión, Fernando, 2005, p. 17) con esto podemos evidenciar que el acceso a estar seguros se percibe para personas con dinero.

“La inseguridad ciudadana se restringe a las amenazas a las personas y sus bienes derivadas de la actividad delictiva” (Mauricio Sillano, 2006, p. 7) esto puede afectar en la calidad de vida de los ciudadanos, con lo que afectaría la salud mental y física de ellos. Este fenómeno tiene un gran impacto en cada persona dando un impacto para su día a día.

Inseguridad ciudadana como Riesgo laboral

En el contexto de la ciudad de Guayaquil, la inseguridad ciudadana ha experimentado un aumento gradual en los últimos años, este aumento de la inseguridad ciudadana, marcada por el incremento de delitos como robos, asaltos y vandalismo en las áreas urbanas ha sido una tendencia que ha afectado directamente a los ciudadanos, pero también en gran medida a los operadores de campo de diversas empresas que realizan sus actividades en la zona urbana de la ciudad.

Cabe aclarar que “el abordaje en Latinoamérica es muy limitado, a pesar de la epidemia de violencia, difusión de delitos y aumento del temor entre los ciudadanos en la última década (Muñoz, 2013 citado en Correa et al, 2021, p 11). Al mismo tiempo Andersen et al (2018) p 27 mencionan que la inseguridad laboral “puede abordarse como un riesgo psicosocial enmarcado en la denominado violencia en el trabajo con amplias consecuencias sobre la calidad de vida laboral y sus repercusiones sobre la salud del trabajador”

La inseguridad ciudadana “puede entenderse como sinónimo de miedo al delito o crimen” (Medina, 2003), de la misma forma, y como lo mencionan Muratori y Zubieta (2013). “El estudio amplio de la inseguridad ciudadana puede abarcar aspectos laborales”. Por otro lado, otra forma de pensar a la inseguridad ciudadana es la “perturbación angustiosa del ánimo que se deriva de la diferencia entre el riesgo percibido de ser víctima de un crimen y la victimización de hecho” (Vilalta, 2010).

Por otro lado, uno de los conceptos más aceptados indica que la inseguridad ciudadana son en realidad “Incidentes en los que las personas son objeto de abuso, amenaza o asalto en circunstancias relacionadas con su trabajo, lo que implica un riesgo explícito o implícito de su seguridad, bienestar y salud” (Wynne, Clarkin, Cox, y Griffiths, 1997, citado en Correa, et al, 2021 p, 12).

Anteriormente, cuando aún el contexto de la ciudad de Guayaquil no era tan peligroso y no poseía estos índices de violencia tan altos, los operadores de campo llevaban a cabo sus tareas de manera rutinaria, sin embargo, con el tiempo, la creciente inseguridad ciudadana que ha estado en un incremento desde los años 2018 hasta la actualidad, ha transformado la dinámica laboral de estos colaboradores. A lo largo del año, los trabajadores reportan haber sufrido incidentes de robo de equipos, asaltos durante las visitas a clientes y, por lo tanto, la constante sensación de vulnerabilidad, la cual ha impactado significativamente la percepción de seguridad de estos trabajadores.

Esta transformación en la concepción de la seguridad no solo ha afectado la seguridad física de los operadores de campo, sino también su bienestar psicológico, ya que esta situación crea un miedo constante a ser víctima de un delito. La constante preocupación por la inseguridad personal ha creado un entorno laboral bastante estresante para los operadores de campo, afectando así a la moral y también la eficiencia en la realización de las tareas cotidianas que tienen que ver con sus labores.

Correa (2021) nos indica que

La exposición a la violencia física o psicológica en el ámbito laboral por causa de la INSC genera principalmente miedo en el trabajador, así como una merma de sus recursos emocionales y cognitivos y, de la misma forma, como cualquier otro riesgo psicosocial, la inseguridad ciudadana afecta a la salud de los trabajadores, y cada vez existe más evidencia de sus consecuencias, así como también incide en las actitudes ante la organización, lo cual afecta la SATL, entre otras variables p, 13.

Es imprescindible abordar estas preocupaciones, prestando atención a las necesidades emocionales y psicosociales de los operadores de campo y no solo desde la perspectiva de la seguridad física. Debemos implementar estrategias para mejorar la seguridad, brindar apoyo emocional y promover un entorno laboral seguro.

2.3. REFERENTE NORMATIVO

Este estudio se enmarca en el derecho a la vida, a la salud, a la integridad personal y el derecho al trabajo digno.

El derecho a la vida es el derecho más invaluable que poseemos y debe ser asegurado no sólo en el proceso de crecer, reproducirse y morir, sino también en la satisfacción de las necesidades de trabajo, salud, techo y alimentación. Este derecho está plasmado en el artículo 66 numeral 1 de la constitución del Ecuador (2008) “Se reconoce y garantizará a las personas el derecho a la inviolabilidad de la vida”.

Por otro lado, cuando hablamos del derecho a la salud podemos verlo plasmado en la constitución del Ecuador establece que “el estado es el garantizador de este derecho con la ayuda de políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión” (Constitución del Ecuador, 2008, Artículo 32). También en su artículo 66 numeral 2 reconoce que parte de la vida digna es asegurar el derecho a la salud. (Asamblea constituyente, 2008).

Por ello, garantizar la seguridad ciudadana de las personas engloba factores como una vida digna, la cual se logra garantizando el bienestar de todos y todas a través de acciones que brinden la efectividad a dicho derecho antes mencionado.

Así mismo, *en la Ley Orgánica de salud*, en su artículo 3 se establece que:

la salud es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables. (*Ley orgánica de salud*, 2006).

Desde este artículo es importante rescatar que garantizar una salud de calidad y calidez se logra a través del trabajo del Estado a partir de su accionar con los distintos niveles de atención primario, secundario y tercer. Por tal motivo es deber estatal promover ambientes saludables y seguros con la finalidad de garantizar dicho derecho antes mencionado.

En cuanto al derecho al trabajo también es reconocido por la constitución del Ecuador.

el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (*Constitución del Ecuador*, 2008).

Por otro lado, en el art. 66 numeral 2, la constitución asegura que “parte de la vida digna es asegurar el derecho al trabajo” (*Constitución del Ecuador*, 2008, Artículo 66). Así mismo en el Código del trabajo, en su artículo 2 se menciona que: “El trabajo es un derecho y un deber social” (*Código del trabajo*, 2005).

En cuanto al derecho a la integralidad personal de los trabajadores el artículo 23 de la *Declaración de los derechos humanos* menciona que es menester “reconocer el derecho al trabajo en condiciones equitativas y satisfactorias” (1948). Así mismo, el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores (1981). “Este convenio reconoce el derecho fundamental de los trabajadores a trabajar en un entorno seguro y saludable y subraya la responsabilidad de los gobiernos, trabajadores y trabajadoras en la promoción de la seguridad y salud ocupacional” (C155., 1981).

En este convenio también se dictamina que “el término salud, en relación con el trabajo, abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud de los trabajadores” (Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981).

En cuanto a la constitución del Ecuador, el derecho a la integridad personal se encuentra plasmado en la misma. Aquí se manifiesta que es deber del estado garantizar el derecho a la integridad física y a una vida libre de violencia en el ámbito público y privado (Constitución del Ecuador, 2008).

Así mismo, en El Artículo 38 se aborda el “derecho de los trabajadores a condiciones dignas en el trabajo, incluyendo la seguridad, higiene y salud ocupacional” (Asamblea Constituyente, 2008).

Por otro lado, este derecho también se ve reflejado en la constitución ecuatoriana en el artículo 326 numeral 5, el cual dicta que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. (Constitución del Ecuador, 2008).

Con la aplicación de este derecho se brinda a los colaboradores ambientes acondicionados con la finalidad de que puedan realizar de manera eficiente sus actividades laborales, además de promover óptimas condiciones de calidad de vida laboral y asimismo, desarrollar una perspectiva de seguridad en el trabajo.

Otra de las normativas que sustentan uno de los derechos de la presente investigación es el *Código del Trabajo*, el cual parte desde la idea de que este trabajo es un deber social, un derecho humano, y que se encuentra protegido por la Constitución, leyes internacionales y nacionales. Todo trabajador en el país se regula con esta legislación, considerando que tienen libertad de trabajo y contratación, así como una lista de derechos irrenunciables, que deben gozar de protección, y las leyes serán de aplicación favorable para el trabajador siempre (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Asimismo, la *Ley de Seguridad Social* en la cual se plasma el derecho al trabajo, como esencial para los individuos quienes deben contar con todas las condiciones adecuadas y seguridad en el trabajo, convirtiéndose en sujetos de protección del Seguro General Obligatorio como afiliados. Esto permite que el trabajador tenga acceso a seguros sobre riesgos del trabajo, enfermedades, maternidad, vejez, cesantías, y desempleo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

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

Siguiendo la pirámide Kelsen, se menciona el *Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador*, en el cual se plasma el tema del trabajo como una prioridad para el gobierno ecuatoriano, no solo en el ámbito público, sino también en lo privado, por lo cual se ha generado un marco y procesos para tomar las acciones pertinentes que promuevan la contratación de todas las personas, en especial las mujeres y jóvenes. Se pone en responsabilidad al Ministerio de Trabajo, quien debe agilizar estos procesos por todos los medios posibles (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

Por otro lado, está el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, en esta ley se indica que será aplicable en todo sector laboral,

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

2.4. REFERENTE ESTRATÉGICO

Para la elaboración del marco estratégico que se presenta a continuación se investigaron las diferentes normas, planes y políticas públicas y se seleccionaron las directrices, políticas, proyectos y programas de acuerdo con la temática de este problema. Este marco estratégico abarca los diferentes servicios, programas y políticas públicas que se han aplicado a nivel nacional e institucional en el Ecuador que busquen, de cierta manera, garantizar el derecho a la seguridad integral y a la salud ocupacional de los trabajadores.

El Plan de creación de oportunidades 2021 – 2025, se establece que, si hablamos del derecho a la seguridad integral y a la salud ocupacional, podemos notar que el plan no menciona explícitamente estos aspectos, sin embargo, dentro de sus diferentes objetivos se puede inferir que se encuentran implícitos. Por ejemplo, en el eje de seguridad integral, se busca garantizar un ambiente seguro y saludable para todos los ciudadanos. Por consiguiente, es grato pensar que la protección del derecho a la seguridad integral y a la salud ocupacional es una parte medular del Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025.

Como lo plasma el Objetivo 9 (PNCO., 2021) “Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de Riesgos a través de los derechos humanos mediante políticas y acciones integradas”. A eso podemos sumarle una de sus políticas la cual nos indica que “se busca el fortalecimiento y

control del orden público que permita erradicar la violencia en todas sus formas” (PNCO., 2021).

Además, en el Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Con respecto a sus objetivos, este trabajo se encuentra adecuado a sus 4 objetivos principales:

- Mejorar las condiciones de los trabajadores referentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Desarrollar consciencia preventiva y hábitos de trabajo seguros en empleadores y trabajadores.
- Disminuir las lesiones y daños a la salud provocados por el trabajo.
- Mejorar la productividad en base a la gestión empresarial con visión preventiva. (Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, 2022).

Con la efectividad de la aplicación de estos objetivos se logra un ambiente seguro del lugar de trabajo, además de que los colaboradores lo perciban de esta manera, esto contribuirá a que los colaboradores desarrollen óptimos niveles de calidad de vida laboral.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de Investigación.

Dentro del planteamiento de los problemas de investigación, existen distintos caminos de abordaje para los mismos. Por su parte, esta investigación se desarrolla en base a un enfoque cuantitativo, desde este enfoque se usa la recolección y tabulación de datos numéricos y estadísticos como medio para comprobación de hipótesis, todo esto con la intención de establecer ciertas pautas acerca del comportamiento de los fenómenos y para poder levantar nuevas teorías (Del Canto & Silva, 2013).

Lo más importante a resaltar dentro de este enfoque es su carácter secuencial/probatorio sobre los fenómenos o problemáticas estudiadas, es decir, que es un enfoque muy riguroso y direccionado por los objetivos y preguntas de investigación, comprendiendo que estas construyen la hipótesis que deberá ser comprobada a partir de sus variables (Hernández & Fernández, 2014).

3.2. Tipo y Nivel de Investigación

En primer lugar, se ubica el tipo de investigación, que se ha optado por trabajar con una investigación aplicada, la investigación aplicada es vista como un proceso investigativo del área científica, el cual contribuye este contribuye a develar las distintas realidades de los sujetos sociales, las problemáticas que atraviesan las sociedades a partir de una mirada científica (Vargas, 2009).

El nivel de investigación que se desprende del enfoque cuantitativo, es el diseño exploratorio-descriptivo. El primero que es el exploratorio, se ha escogido debido a la falta de estudios sobre el presente problema, teniendo diversas dudas sobre los modelos de gestión más adecuados para este mercado y localidad. Desde sus resultados, se podrá originar investigaciones

más completas en un futuro, indagar nuevos problemas y sugerir ciertos postulados a llevar a la práctica (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2018).

Y en cuanto a lo descriptivo, básicamente este nivel pretende detallar a profundidad las características y perfiles de los sujetos de investigación, describiendo los hechos, fenómenos, tendencias y toda situación de la realidad en concreto. El valor de este nivel descriptivo, se concentra en precisar ciertos ángulos y dimensiones sobre el problema determinado, teniendo el investigador la responsabilidad de definir y visualizar las variables estudiadas, los componentes, las personas, y todo el material que se pueda recolectar (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2018).

Al trabajar con un grupo de trabajadores de una empresa en concreto, se tiene que analizar varios elementos que nos den una respuesta ante la problemática planteada en este estudio, y justamente con este tipo y nivel de investigación, se va a alcanzar esa profundidad en los datos, ya que se enfocará directamente en ellos y en su contexto laboral.

3.3. Método de Investigación

No experimental

El presente estudio está estructurado bajo un método no experimental, según (Dzul, s.f) este se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos, tal como se presentan dentro de su contexto, sin alterarlos o modificarlos, para luego proceder a analizarlos y estudiarlos.

Con la utilización del presente método, se pretende estudiar y analizar la inseguridad ciudadana de los operarios de campo de una empresa de telecomunicaciones.

3.4. Universo, Muestra y Muestreo

Las investigaciones desde un inicio deben enfocarse en un determinado grupo de personas o sujetos de estudio, ya que no siempre es posible abordar a todo el universo, que representan el total de personas, animales u objetos que incluyen todos los casos de estudio sobre un problema dado. Por eso se llega a definir una muestra, que es un grupo disminuido de esta población, pero que sigue manteniendo características pertinentes para el estudio y sus hallazgos (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2018).

En esta empresa hay 450 operarios de campo en la ciudad de Guayaquil, que pertenecen a las diferentes áreas de instalación y soporte técnico.

De los cuales se tomó una muestra de 100 por ser un número estadísticamente significativo.

El proceso de muestreo fue el no probabilístico, denominado Bola de nieve el cual, para Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2006) es un proceso en el que se escogen colaboradores claves que puedan brindarnos información concerniente sobre otros participantes del mismo fenómeno, que puedan ser posteriormente incorporados en la investigación.

Mendieta (2015) asegura que este muestreo es ideal cuando se desconoce el total de la población estudiada.

Los criterios para seleccionar esta muestra, quedaron determinados de la siguiente manera:

- Diversidad de género: se incluirán hombres y mujeres
- Diversidad étnica: se incluirán trabajadores de distintas identidades étnico culturales (mestizos, afroecuatorianos, etc.)

Siguiendo este proceso, finalmente se obtuvo la muestra de 100 trabajadores pertenecientes al trabajo de campo.

3.5. Formas de Recolección de la Información

3.5.1. Encuesta

La técnica de la encuesta, para Bernal (2010), tiene como propósito obtener información objetiva y datos cuantificables de las personas estudiadas, la encuesta cuenta de un cuestionario elaborado por el o la investigadora con el fin, de realizar una serie de preguntas ordenadas y clasificadas con anticipación sobre el tema del estudio. El autor afirma que la encuesta, a pesar de que muchas veces se ve afectada por el sesgo en la información, es una técnica muy utilizada, principalmente de los estudios descriptivos y exploratorios.

Para diseñar el Cuestionario se utilizó la Encuesta sobre Inseguridad en México (2015), de donde se obtuvieron varias de las preguntas, que fueron adaptadas y se añadieron otras a partir de la Matriz de variables. Se aplicó el instrumento usando el Formulario de Google, enviado por WhatsApp a trabajadores conocidos, quienes a su vez enviaron a otros conocidos, hasta alcanzar la muestra.

3.5.2. Formas de Análisis de la Información

Para el presente trabajo se usó la estadística descriptiva como la forma de análisis de información. Los datos cuantitativos fueron analizados mediante la estadística descriptiva dado que esta utiliza una serie de procedimientos para recoger y ordenar los datos cuantificables sobre las características del fenómeno estudiado, la estadística además permite realizar inferencias a partir de los datos recolectados (Orellana, 2001).

Para los resultados se utilizaron las figuras que se generan en el Formulario de Google y se elaboraron tablas bivariadas usando el software Excel.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL ESTUDIO

En el presente capítulo se analizará los resultados que se obtuvieron de la aplicación de una encuesta a una muestra de 100 colaboradores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil. Este capítulo se desarrollará en tres puntos importantes como es la caracterización de la muestra, los resultados obtenidos y analizados del objetivo 1, del objetivo 2 y del objetivo 3.

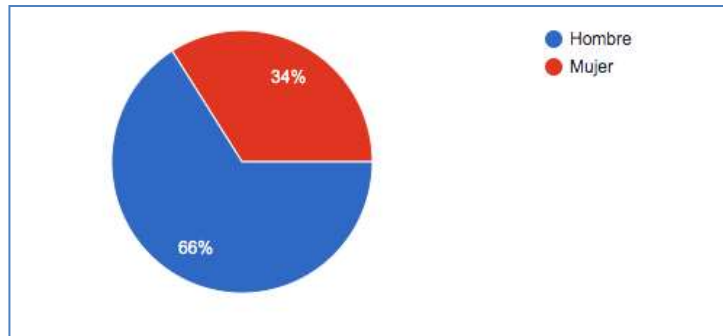
4.1. Caracterización de la Muestra

Con el fin de obtener información de datos específicos fue necesario aplicar a una muestra de 100 operarios de campo, quienes se desempeñan en una empresa privada de servicios de telecomunicaciones, en la ciudad de Guayaquil, de los cuales se logró obtener el 100% de las respuestas de los 100 colaboradores participantes, puesto que, la encuesta se realizó mediante el formulario de google que permite aplicar la encuesta por medio de un link, lo cual resulta más viable al momento de llevar a cabo el estudio.

Del grupo de trabajadores operarios de campo de la empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil se conoció que el mayor porcentaje de operario de campo son hombres por lo general es un trabajo ofrecido para este grupo, sin embargo, en esta empresa también se encuentran realizando actividades laborales una minoría de mujeres. A partir de esto, se evidencia una desigualdad de género, puesto que hoy en día, con el fin de brindar una mayor flexibilidad laboral, las empresas están brindando trabajo a todo tipo de género (Cortès y Artazcoz, 2021). De la mano se conoce que, de los encuestados, se han considerado de etnia mestiza en un 75% seguida de afroecuatoriano con un 9%.

Figura 1

Género de trabajadores encuestados



Otro de los datos característicos que se conoció en relación a los colaboradores de la empresa es su rango de edad. Así como lo indica la figura estadística, un 44% de los encuestados están en un rango de edades entre 31 a 40 años, seguido de un 28 % quienes se encuentran entre los 41 a 50 años de edad. Desde este dato se puede indicar que en su gran mayoría quienes conforman la institución son adultos medios, lo que quiere demostrar que son personas que tienen una mayor experiencia en este tipo de trabajo de campo de telecomunicaciones, ya que es un trabajo que se necesita tener el debido conocimiento de las actividades a realizar sobre lo que deben hacer, esto le brinda seguridad y credibilidad a la empresa y a sus clientes.

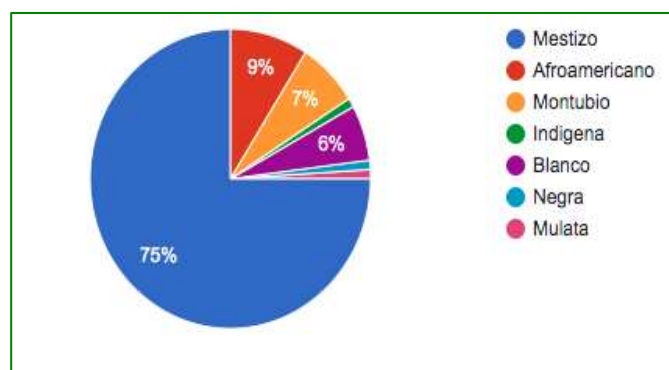
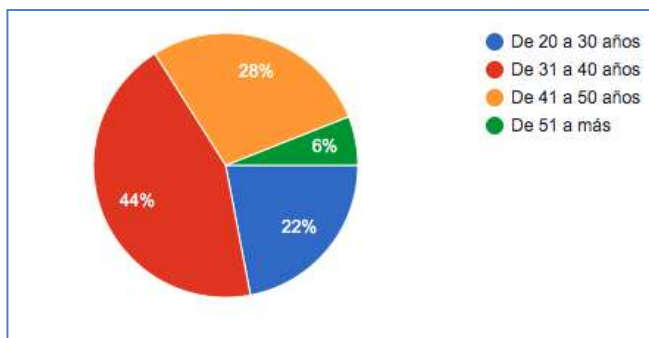


Figura 2

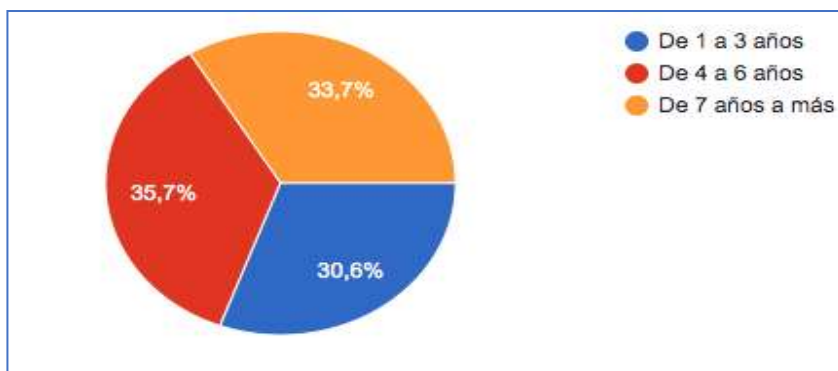
Edad de trabajadores encuestados



La presente figura presenta información en relación a los años laborando de los colaboradores en la empresa. Seguido a ello, es posible observar la información en relación a los años que tienen cada uno de los colaboradores trabajando en la empresa. Se conoció que menos de la mitad de los trabajadores, con un 35,7%, han estado trabajando para la institución entre 4 a 6 años, y con poca diferencia, el 33% ha trabajado por más de 7 años. Esto dos porcentajes hacen reconocer y confirmar lo que se mencionó anteriormente, y es que existe experiencia de trabajo en los operados, puesto que, la gran mayoría ha laborado en esta institución por más de 4 años en adelante, conociendo a la perfección las actividades realizadas desde el territorio, de sus compañeros y del sector a los que generalmente tienen que ir a trabajar.

Figura 3

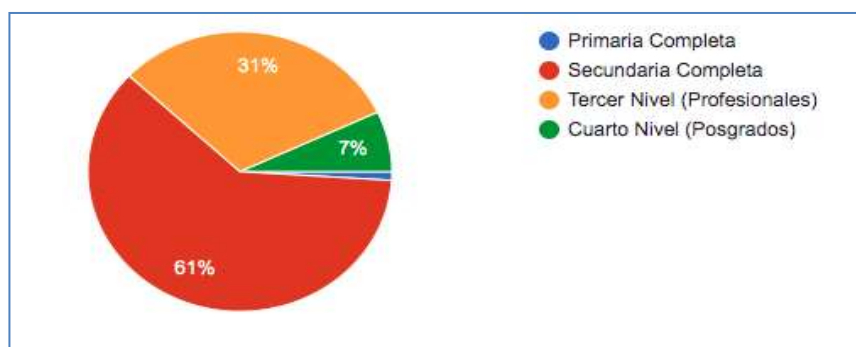
Antigüedad de trabajadores encuestados



La figura representa el dato estadístico en relación a la instrucción de los colaboradores encuestados, donde se conoció que, un 61% posee secundaria completa y un 31% de los colaboradores un tercer nivel (profesionales). Esto refleja que, para este tipo de trabajo, es más necesario la experiencia, puesto que más de la mitad de los trabajadores tienen sus conocimientos de forma empírica y artesanal, por medio de la experiencia, sin embargo, también se toma en consideración a profesionales que son los que tienen un conocimiento más profundo respecto a las telecomunicaciones, esto hace que se perfeccione la calidad de trabajo que se realiza. Sin embargo, a pesar de que existe un porcentaje de profesionales, el hecho de que la mayoría de los trabajadores no sean de tercer nivel influye en la calidad de la empresa y del servicio que pueden dar a los empleados.

Figura 4

Nivel de instrucción de trabajadores encuestados



Como se evidencia en los gráficos, el personal de operarios de campo encuestado de género masculino, son los que conforman el mayor número de participantes en esta investigación. Estos resultados reflejan la distribución por género de la muestra analizada. Los datos sobre el género de los operarios de campo encuestados son el insumo central del sistema, los mismos que son variables clave que se utilizan para comprender la composición demográfica de la población de estudio.

Otro dato estadístico, es el nivel máximo de estudios, en donde se analizan como un componente que se encuentran dentro de un sistema más amplio de características educativas de los grupos de operarios. El análisis de estos datos puede revelar patrones educativos dentro de los grupos, como una mayoría de graduados de secundaria y una minoría con un nivel de educación superior como tercer nivel. Esta información puede proporcionar información valiosa sobre las diferentes capacidad y habilidades de los colaboradores acorde a lo adquirido dentro de su formación académico, asimismo, puede proporcionar una mayor productividad a la empresa.

4.2. Objetivo 1: Describir las situaciones de violencia de las que han sido víctimas, en el último año, los trabajadores de campo de una empresa.

El presente objetivo describe todos los eventos delictivos que experimentaron los operarios de campo (o sus compañeros) durante el cumplimiento de sus actividades laborales en las calles de la ciudad de Guayaquil, así como en la movilización hacia y desde el lugar de trabajo. Y su percepción del riesgo de ser víctimas de situaciones de violencia en su trabajo.

Mediante el estudio fue posible conocer datos importantes sobre la inseguridad ciudadana como que, mientras los trabajadores realizaban sus actividades laborales, durante sus horas de trabajo, estos fueron víctimas de robo, al menos una vez al mes. Tal como se observa en la figura, los encuestados resaltaron que, ellos o algún compañero, al menos una vez al mes estuvieron en riesgo de ser víctimas de robo o acto delictivo.

Esta información quiere decir que los operarios de campo están expuestos a ser víctimas de actos delictivos en muchas zonas de la ciudad de Guayaquil, vulnerando sus derechos, exponiéndose a situaciones que comprometan sus vidas de los cuales el robo y el asalto son los delitos más comunes que suelen sufrir los trabajadores de campo de la empresa.

De acuerdo con (Triana, 2022) la teoría de la victimización postula que la experiencia de ser víctima de un delito crea mayores percepciones de

ansiedad. Estas experiencias pueden ser directas o indirectas, es decir, pueden implicar daño personal y crear miedo en otros al socializar el delito vivido por familiares, vecinos, amigos o conocidos, en este caso, cuando un operario es víctima de delincuencia, afecta de manera indirecta a los otros operarios ya que sienten el temor de que a ellos también les suceda en cualquier momento.

En términos de **frecuencia de ocurrencia de estos hechos violentos**, por medio del estudio se pudo conocer que:

- El 40% de los trabajadores fue víctima de robo/acto delictivo una vez al mes
- El 47% estuvo en riesgo de ser víctima una vez al mes
- El 48% tuvo algún compañero/a que fue víctima una vez al mes
- El 55% tuvo algún compañero/a que estuvo en riesgo de ser víctima una vez al mes.

Figura 5

Durante sus horas laborables usted fue víctima de robo



En el mismo sentido, se pudo observar que:

- El 40% de los trabajadores encuestados fue víctima de algún acto delictivo en el último mes, seguido por un 21% en el último año.
- Un 55% estuvo en riesgo de ser víctima en el último mes.
- El 42% tuvo algún compañero/a que fue víctima de algún acto delictivo, en el último mes.
- Y un 60% de los compañeros estuvieron en riesgo de ser víctimas de estos eventos, en el último mes.

A estos datos se le añaden porcentajes similares de trabajadores que fueron víctimas de eventos delictivos yendo al trabajo o regresando del mismo.

Figura 6

Frecuencia con la que los trabajadores encuestados son víctimas de actos delictivos, según género

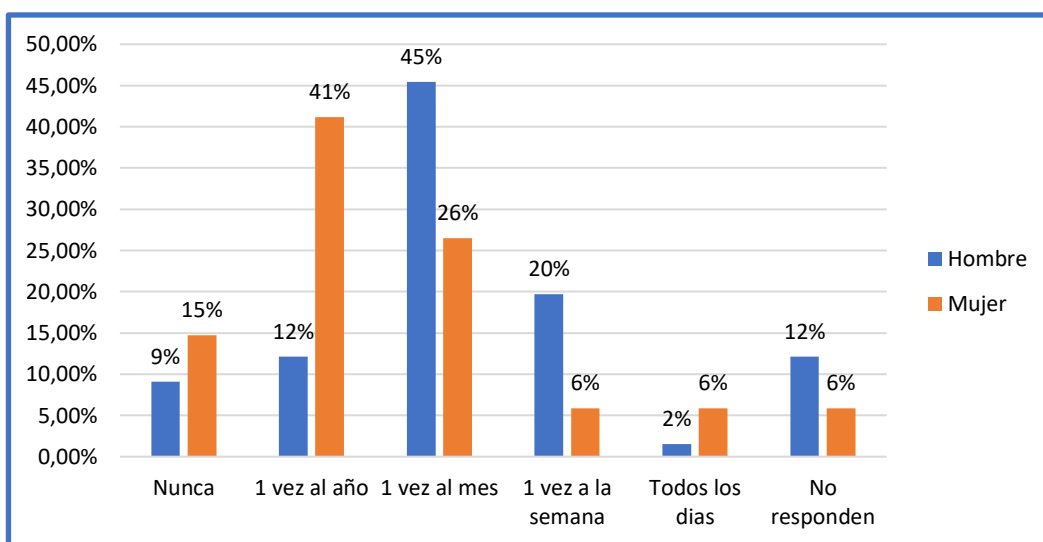


Figura 7

Último evento delictivo del que fueron víctimas los trabajadores encuestados

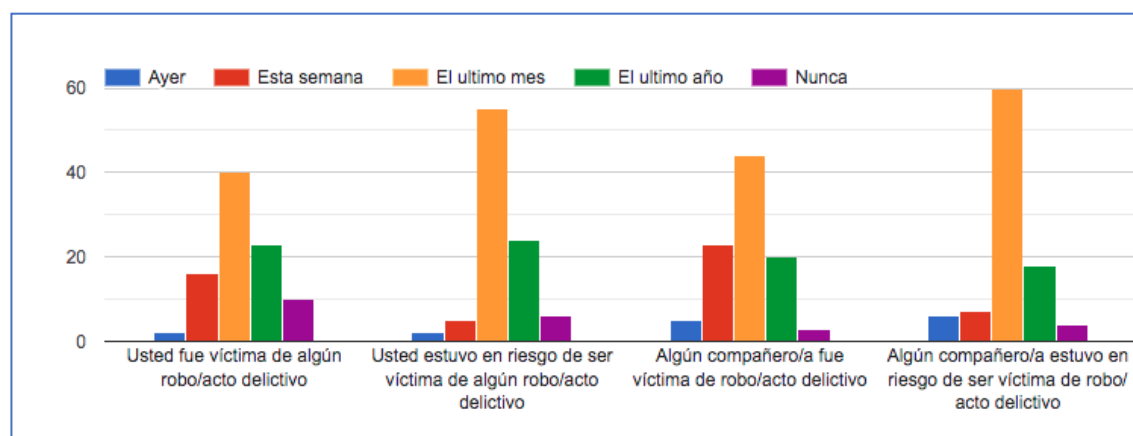
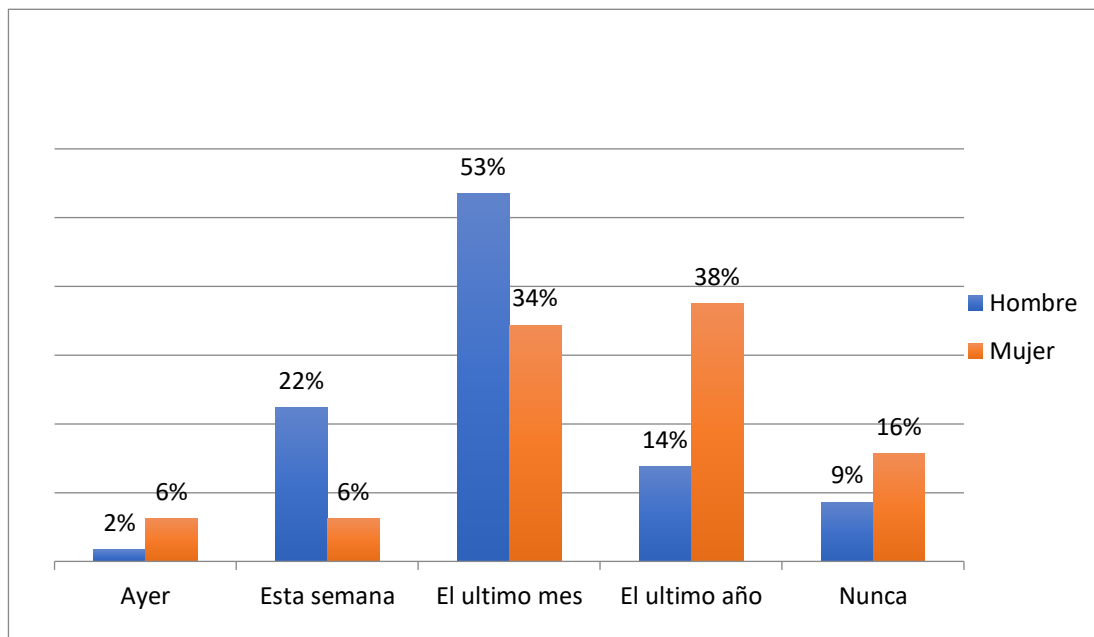


Figura 8

Último evento delictivo del que fueron víctimas los trabajadores encuestados, según género



Haciendo un **perfil de los eventos delictivos** en los que fueron víctimas los trabajadores encuestados, se pudo identificar que:

- En cuanto al lugar, El evento se dio en el transporte público (29%), mientras se movilizaban en moto (24%), o mientras se movilizaban en carro (22%).
Cruzado con género, a las mujeres las atacan más en el transporte público, mientras que a los hombres mientras se movilizan en carro.
- En el 70% de los eventos, atacaron entre dos personas, seguidos por un 23% de grupos de 3 o más atacantes. Estas personas eran hombres, en un 80%.
- Un 54% de los atacantes se movilizaban en motos, seguidos por un 19% en carro.
- En el 60% de los casos, usaron armas de fuego pequeñas, un 37% armas blancas (cuchillos) y un 34% armas de fuego grandes.
- Cuando sucedió el ataque, sí había otras personas cerca, en un 59% de las veces; entre quienes, un 55% no hizo nada al ver el robo/asalto, seguido por un 25% que huyó al presenciar el acto delictivo.

Si lo analizamos según el género, los porcentajes son bastante parecidos entre hombres y mujeres.

El medio de transporte más usados por los delincuentes, según el estudio, son las motos, las mismas que resultan ser vehículos livianos para cometer este tipo de actos, que les permite movilizarse por espacios reducidos y pasar desapercibidos a su víctima y con poca opción a reaccionar de una manera rápida.

Además, otro dato interesante es la actuación del número de delincuentes cuando surge este tipo de situaciones delictivas. Las personas que consumen el acto de la delincuencia en su gran mayoría no actúa solos, puesto que, durante esta acción se cumplen diferentes roles, asimismo desde la perspectiva de ellos se visualiza poder y jerarquía ante sus víctimas que, generalmente son escogidas al azar, quienes se encuentran solos o acompañados, por ello al verse en estado de vulnerabilidad ante sus agresores en su gran mayoría “colaboran” con dicha situación de manera inconsciente, con el fin de salvaguardar su integridad.

Desde lo dicho anteriormente, el autor Gerardo Landrove concibe algunos tipos de víctima, entre ellos existen dos que se relacionan con el fragmento anterior

Víctima voluntaria: ponen de manifiesto una colaboración con el delincuente (eutanasia). Debido al miedo, presión y vulnerabilidad que se genera en la víctima por su victimario.

Víctimas accidentales: son aquellas colocadas por el azar en el camino de los delincuentes y son escogidas por el mismo por el hecho de consumir su actividad delictiva.

Guayaquil ha sido afectada por la presencia de bandas criminales y grupos delictivos organizados que operan en diversas zonas. Estas organizaciones están involucradas en actividades ilícitas como el tráfico de drogas, el robo a mano armada y la extorsión. “El deterioro del capital social

puede presionar a se establezcan grupos delincuenciales” (Ortega & Pino, 2021, pág. 58) la presencia de estas bandas aumenta el riesgo de robos y asaltos a los trabajadores de campo, para obtener materiales valiosos o recursos para sus actividades criminales.

Por otro lado, existe diferente actuar de las personas al momento de ser víctimas de un robo o presenciar algún acto delictivo hacia otras personas generalmente se relaciona con los sentimientos de miedo, temor y zozobra de las distintas situaciones que suceden en relación los diferentes casos de robos, asaltos etc.

Correa et al (2021) nos indica que

La exposición a la violencia física o psicológica por causa de la INSC genera principalmente miedo en el trabajador, así como una merma de sus recursos emocionales y cognitivos y, de la misma forma, como cualquier otro riesgo psicosocial, la inseguridad ciudadana afecta a la salud de los trabajadores quienes cuando terminan su jornada laboral se dirigen a sus hogares, quienes temen por ser víctimas de delincuentes.

Por tal motivo, las personas cuando observan situaciones de actos delictivos prefieren pasarlo desapercibidos, puesto que temen a que sus vidas se vean comprometidas (Mauricio Sillano, Scielo, 2006, pág. 7) esto puede afectar en la calidad de vida de los ciudadanos, con que repercutiría en su salud mental y física. Este fenómeno tiene un gran impacto en cada persona lo cual puede influir en su día a día

El medio de transporte más usados por los delincuentes, según el estudio, son las motos, las mismas que resultan ser vehículos livianos para cometer este tipo de actos, que les permite movilizarse por espacios reducidos y pasar desapercibidos a su víctima y con poca opción a reaccionar de una manera rápida.

Esto confirma que Guayaquil ha sido afectada por la presencia de bandas criminales y grupos delictivos organizados por hombres y mujeres que operan en diversas zonas, a pesar de que la mayoría son hombres, también

se encuentran con delincuentes mujeres. Estas organizaciones están involucradas en actividades ilícitas como el tráfico de drogas, el robo a mano armada y la extorsión. “El deterioro del capital social puede presionar a se establezcan grupos delincuenciales” (Ortega y Pino, 2021, pág. 58) la presencia de estas bandas aumenta el riesgo de robos y asaltos de delincuentes hombres con el fin de obtener materiales valiosos o recursos para sus actividades criminales.

En su gran mayoría, los actos delictivos son cometidos por jóvenes varones quienes en muchas ocasiones buscan una alternativa de “obtención de recursos” a través de robos a otras personas. Esto se genera a partir que está población no cuenta con un empleo formal. Además, esto puede crearse por naturaleza del hombre a ser violentos y demostrar su fuerza sometiendo a otros que, desde su perspectiva resultan ser débiles. De acuerdo con Pueyo (2018), los hombres son más violentos físicamente, más agresivos que las mujeres y a veces la violencia es el último paso de la competitividad. “El tipo de asesinato más frecuente entre los hombres es el que acontece en el marco de la pelea, en el contexto del ocio o de bandas que compiten en el ámbito de la delincuencia”

Por otro lado, estos delincuentes suelen usar diversos tipos de arma para intimidar a las víctimas, es por ello que en la encuesta se conoció que el 60% de las personas mencionaron que su victimario estaba haciendo uso de un arma de fuego pequeña. Esto demuestra la gran situación violenta que se representa en el país, especialmente en la ciudad de Guayaquil, ya que para los delincuentes es de fácil el acceso el obtener estas armas. Así se logra confirmar con Bergman (2022) quien menciona que la victimización demuestra mayormente la exposición que tienen los ciudadanos a los diversos robos con cualquier tipo de armas.

Este demuestra que diversos grupos o pandillas involucrados en actividades ilegales obtienen poder de fuego comprando armas en cualquier mercado ilegal. Estas armas, que varían en potencia y calibre, no sólo ayudan a cometer robos sino que también facilitaron otras actividades depredadoras como el secuestro y la extorsión. Estas actividades criminales serán muy

peligrosas si estos grupos no son neutralizados por la disuasión estatal. Las personas que cometen el acto de la delincuencia en su gran mayoría no actúan solas, puesto que durante esta acción se cumplen diferentes roles, así mismo desde la perspectiva de ellos se visualiza poder y jerarquía ante sus víctimas que, generalmente son escogidas al azar, quienes se encuentran solos o acompañados, por ellos al verse en estado de vulnerabilidad ante sus agresores en su gran mayoría colaboran con ellos.

Figura 9

Lugar del evento violento que vivieron los compañeros de los trabajadores encuestados

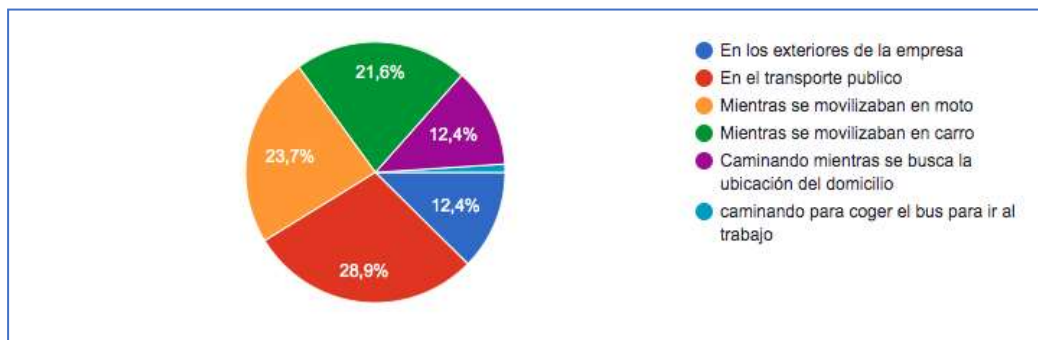


Figura 10

Medio de movilización que usaron los victimarios

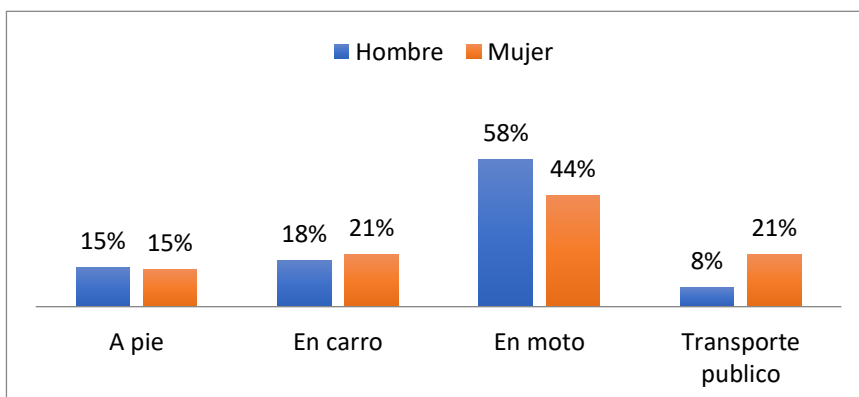


Figura 11

Número de personas que cometieron el delito

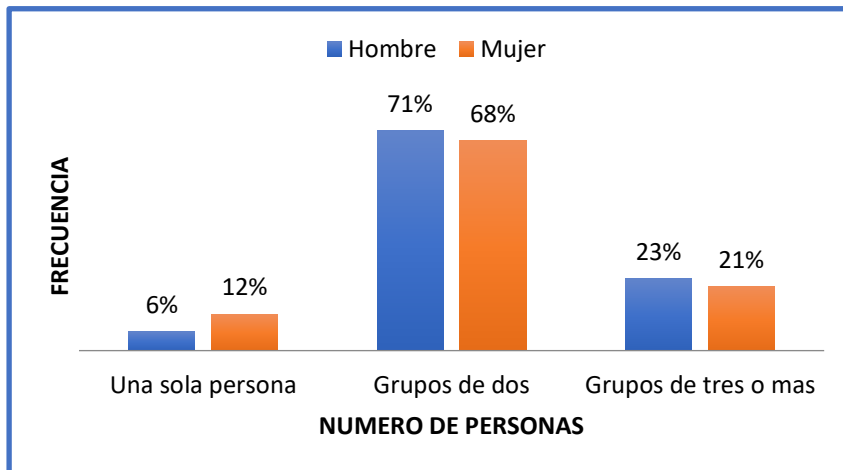


Figura 12

Arma utilizada en el acto delictivo del que fueron víctimas los trabajadores encuestados

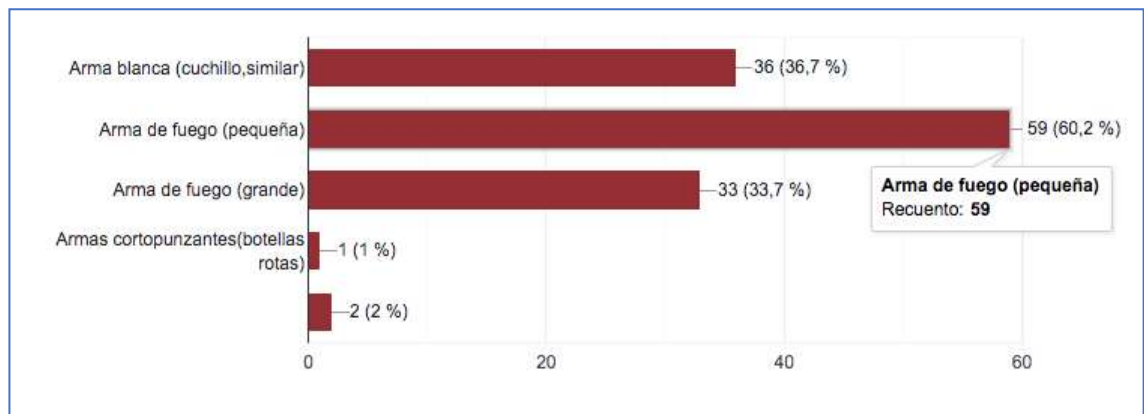
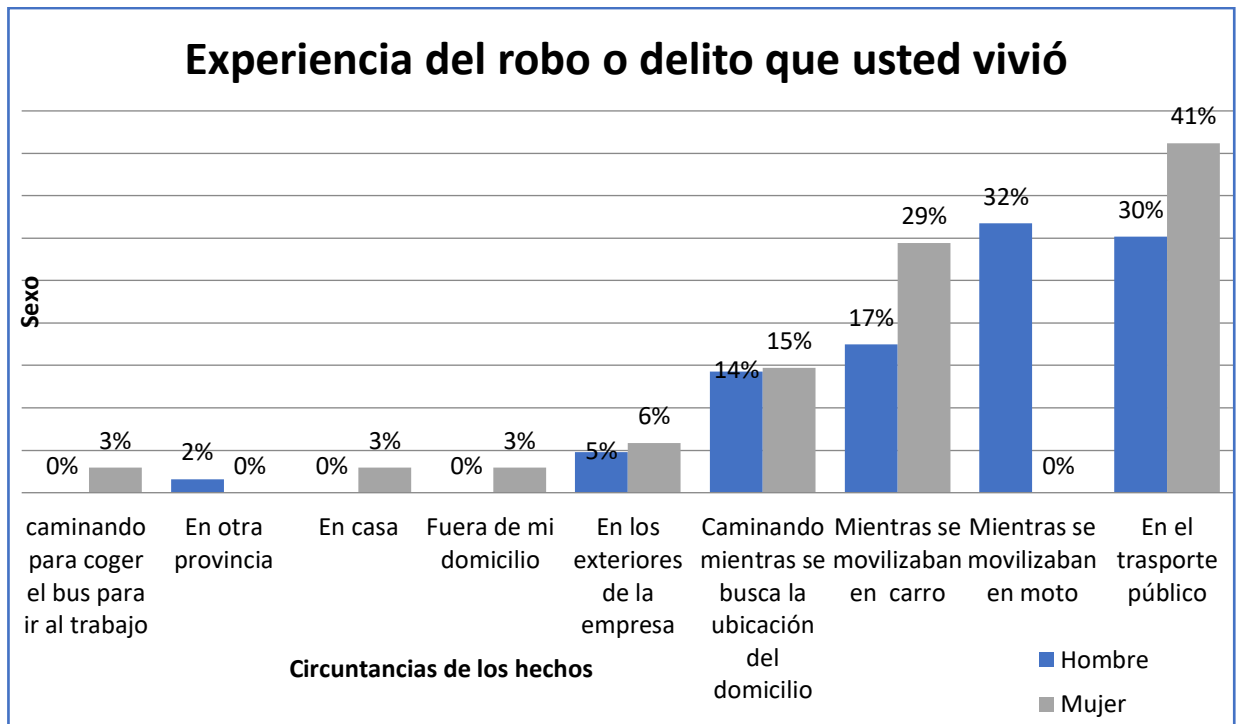


Figura 13

Circunstancias del acto delictivo del que fueron víctimas los trabajadores encuestados



Al hacer un Perfil de la víctima, se pudo constatar que:

- El 45% de los trabajadores eran hombres, quienes reportaron haber sido víctimas de eventos delictivos una vez al mes, seguidos por un 20% víctima una vez a la semana.
- A diferencia de las trabajadoras mujeres, entre quienes un 41% indicó que fue víctima una vez al año, seguido por un 27% que vivió hechos delictivos una vez al mes.

Esto significa que los hombres son víctimas de eventos delictivos con mayor frecuencia que las mujeres, considerando los resultados de este estudio.

- Estos datos coinciden con la experiencia reportada por los compañeros de los encuestados, puesto que un 68% de quienes fueron víctimas de hechos delictivos eran hombres; de entre 31 y 40 años (49%).

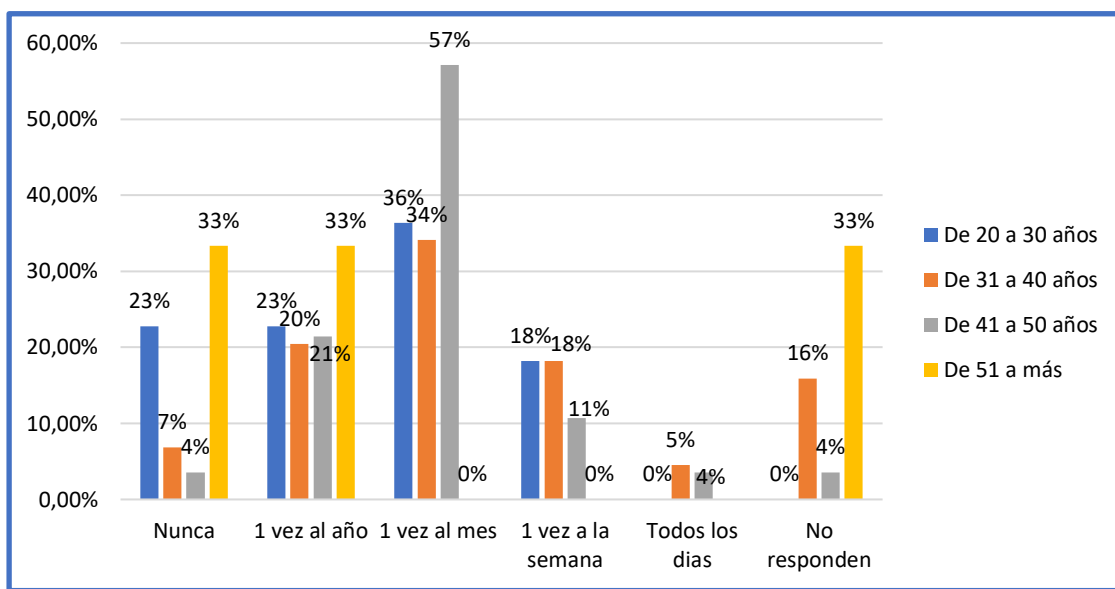
Según la edad, el grupo de edad que con mayor frecuencia es víctima son los operarios de 41 a 50 años, pues el 57% ha sido víctima una vez al mes, seguidos por una vez a la semana y todos los días.

En cambio, de los operarios más jóvenes (20 a 30 años), un 36% han vivido estos episodios una vez al mes, seguidos por una vez al año, y nunca.

Esto evidencia que hay una relación directamente proporcional entre la frecuencia de los eventos delictivos y la edad de la víctima: a mayor edad, mayor frecuencia de eventos delictivos.

Figura 14

Frecuencia con la que los trabajadores encuestados son víctimas de actos delictivos, según edad



Respecto a la percepción sobre las causas que originan actos delictivos, los colaboradores describen que entre las principales está por el “desempleo”, teniendo un porcentaje del 63%, seguido, con poca diferencia, el tráfico de drogas con el 62%. Otras de las causas que señalan los encuestados es por la pobreza con un 45% del valor total de los encuestados.

Esto se confirma con lo que Estévez (2021) manifiesta, y es que se ha descubierto que el crimen y la violencia tienen un impacto significativo en los niveles de pobreza en el país y están directamente relacionados con este problema. Ecuador es un país peligroso, donde los hurtos y robos, especialmente el secuestro, son comunes y el desempleo es muy alto, especialmente en el último año. Cada pensador tiene su propio punto de vista, pero el desempleo juega un papel central, porque el desempleo y la delincuencia muchas veces afectan el bienestar y el nivel de vida de un país. Porque este es uno de los mayores problemas de este país.

El tráfico de drogas también tiene mucho que ver con esta situación, esto es fundamentado por Ávila & Ramírez (2022) quien confirma en su estudio que basado en la producción y venta de sustancias ilegales, el crimen organizado ha crecido, generando índices muy altos de violencia, crimen organizado, extorsión y secuestro. Se trata de controlar el territorio, las personas y los recursos. Es por esto que el gobierno prohíbe diversas actividades que produzcan drogas. Sin embargo, estas prohibiciones no están claras en el marco regulatorio y probablemente quedarán más claras a medida que ciertas autoridades busquen legalizar el uso recreativo y médico.

Figura 15

Riesgo de los trabajadores encuestados de ser víctimas de actos delictivos

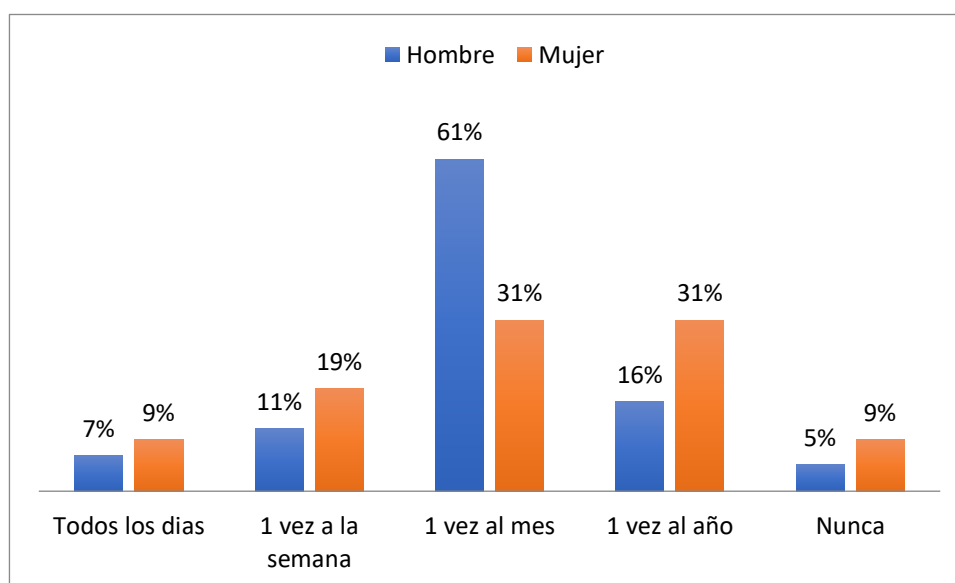
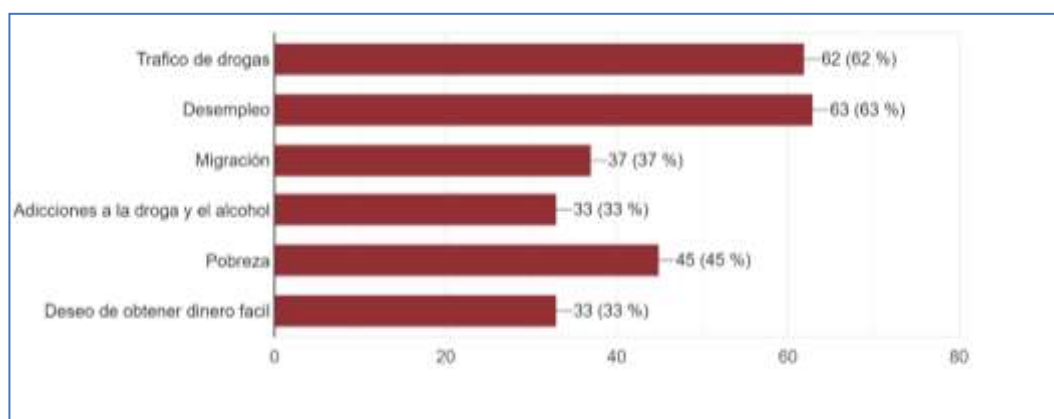


Figura 16

Percepción de los trabajadores encuestados sobre las Causas que originan actos delictivos



Se corrobora que una de las aristas causales son los distintos problemas sociales como la pobreza y el desempleo (causas que han tenido mayor puntuación en encuesta aplicada), que pueden impulsar a algunas personas a cometer actos delictivos como una forma de supervivencia. La desigualdad económica y la falta de oportunidades laborales en ciertas comunidades pueden llevar a algunas personas a involucrarse en actividades delictivas como una forma de supervivencia.

Desde la teoría de la victimización se conceptualiza de manera ambivalente, abordando tanto el comportamiento dañoso y/o violento como el resultado perjudicial de algún accionar agresivo de un sujeto en contra de otro con el objetivo de ocasionar algún daño, puesto que, el victimario desde su perspectiva subjetiva su única prioridad es satisfacer sus necesidades económicas a través del propio acto delictivo.

4.3. Objetivo 2: Identificar las alternativas de protección o prevención que existen frente a las situaciones de violencia experimentadas por los trabajadores encuestados.

Los resultados del estudio indican que no existen alternativas de protección ni individuales, ni institucionales ni gubernamentales, frente a la

situación de inseguridad ciudadana que se vive en la ciudad y país. En caso de existir, no son conocidas por los trabajadores de la muestra, puesto que no las reportan; y la mayoría de encuestados indica que no ha logrado resultado al solicitar algún tipo de ayuda.

- El 35% de trabajadores víctimas de eventos delictivos pidió ayuda a la policía al momento del robo/asalto, un 21% pidió ayuda a su familia y un 25% no pidió ayuda. Porcentajes similares se reflejan en los compañeros de los encuestados, víctimas de la inseguridad.
- Frente al pedir ayuda, un 38% recibió la ayuda pero después, y un 25% la recibió enseguida. Con porcentajes similares por parte de compañeros víctimas de delitos.

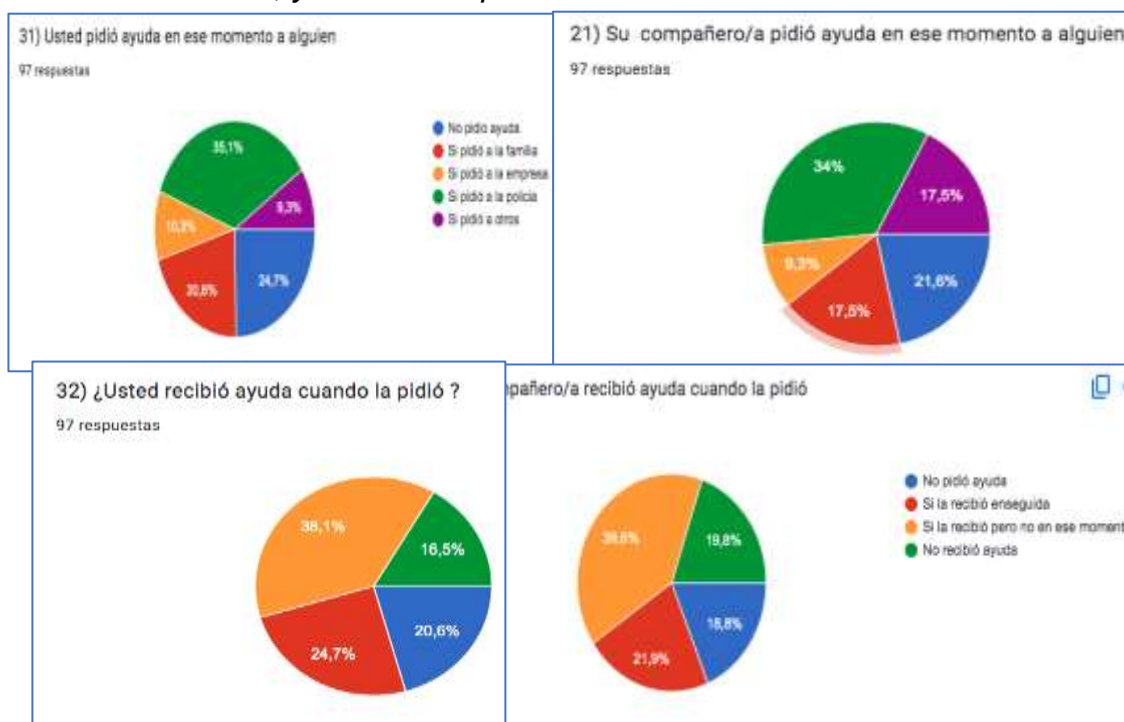
El análisis en relación a las actitudes que tomaron las otras personas que presenciaron algún acto delictivo hacia otras personas generalmente se relaciona con los sentimientos de miedo, temor y zozobra de las distintas situaciones que suceden en relación los diferentes casos de robos, asaltos etc.

Correa et al (2021) indica que la exposición a la violencia física o psicológica por parte del INSC provoca principalmente miedo entre los trabajadores, reduce los recursos emocionales y cognitivos y los disturbios civiles afectan la salud como otros riesgos psicosociales.

Por tal motivo, las personas cuando observan situaciones de actos delictivos prefieren pasarlo desapercibidos, puesto que temen a que sus vidas se vean comprometidas (Mauricio Sillano, Scielo, 2006, pág. 7) esto puede afectar en la calidad de vida de los ciudadanos, con lo que afectaría la salud mental y física de ellos. Este fenómeno tiene un gran impacto en cada persona dando un impacto para su día a día.

Figura 17

Búsqueda de ayuda de los trabajadores encuestados que fueron víctimas de actos delictivos, y de sus compañeros



El 39,6 de los encuestados indicaron que cuando su compañero de trabajo fue víctima de robo “si la pidió ayuda, pero no en ese momento” por parte de los servidores policiales

Asimismo, “la falta de una respuesta rápida y efectiva por parte de las autoridades ante denuncias de delitos puede generar una sensación de impunidad, alentando a los delincuentes a continuar con sus acciones” (Henry, 2019, p. 182).

En base a lo antes expuesto, falta de respuesta rápida puede generar falta de credibilidad en cuanto al servicio otorgado por la institución de la Policía Nacional.

En esta misma línea, la falta de recursos financieros, tecnológicos y humanos destinados a la seguridad ciudadana dificulta la implementación de estrategias efectivas para prevenir y controlar el crimen en Guayaquil. “La escasez de patrullajes policiales y la falta de cámaras de vigilancia en ciertas

áreas propician la comisión de delitos, incluidos los robos a los trabajadores de campo” (Mella , 2023 párrafo 3).

Los trabajadores de campo se enfrentan diariamente a situaciones de riesgo debido a la inseguridad ciudadana en la ciudad. Al tener que desplazarse a diferentes áreas para realizar sus tareas, están expuestos a la posibilidad de sufrir robos, asaltos e incluso actos violentos por parte de delincuentes” (Buelvas Martínez, 2013, pág. 543).

Cuando suceden este tipo de situaciones, muchos de los operarios de campo dan alerta a los estos servidores públicos quienes en ocasiones dan respuesta inmediata, mientras que en otras no, esto se lo corrobora por las vivencias de los otros.

Es indudable que la mayor parte de la delincuencia se ubica espacialmente (centro de la ciudad, lugares solitarios, mercados, esquinas “peligrosas”, lugares oscuros, terrenos baldíos, a la salida de los bancos, etc.). Este tipo de delincuencia requiere presencia policial en las calles, inteligencia policial de calle o básica, relación estrecha entre la Policía y la comunidad y una gran vocación de servicio público por parte de la Policía. Requiere de recursos cuantitativos para manejarla, sin embargo, no se ha tomado las medidas necesarias para colocar mayor atención ante la demanda de casos de delincuencia.

En cuanto a la existencia de sistemas de prevención o protección frente a la inseguridad ciudadana, se pudo observar que:

- El 52% de los encuestados afirma que No existe ningún sistema de monitoreo de la empresa, para saber si es víctima durante sus horas de trabajo.
- Asumiendo que existen formas de protección desde la empresa, el 23% considera que no funciona, seguidos por un 20% que indican que funciona un poco mal.
- Frente a los delitos, el 33% considera que “algunas veces” la empresa ha diseñado algún plan de rescate, seguidos por un 25% que indica que casi nunca.

- Un 56% considera como “Regular” el compromiso de las autoridades de la empresa respecto a la seguridad de sus trabajadores/as, y un 12% lo considera “Malo”.
- En términos de instituciones de justicia, el 55% tiene poca confianza en las autoridades que atienden estos delitos en la ciudad, y un 40% no tiene ninguna confianza.

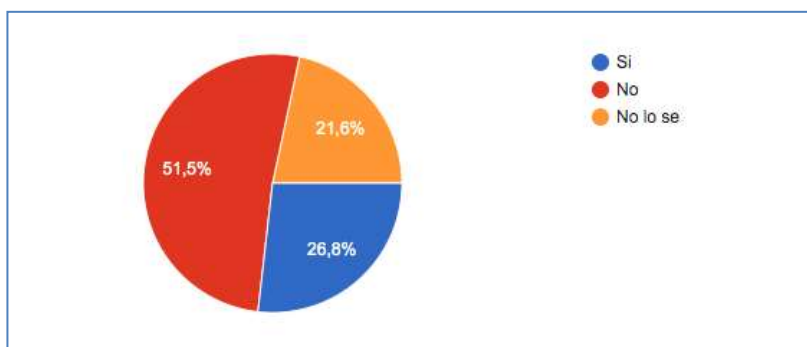
En base a esto, se presume que las empresas no invierten su capital en este tipo de sistema, debido a que en muchas ocasiones para ellos es pertinente dar alerta a la Policía Nacional, sin embargo, la respuesta no inmediata de los servidores públicos pone en vulnerabilidad y riesgo de los operarios de campo.

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

La inseguridad en el entorno laboral puede tener un impacto negativo en el bienestar emocional de los operarios de campo, revelando un ambiente de trabajo tenso y estresante. Esto puede afectar su satisfacción laboral y su compromiso con la empresa, lo que a su vez puede influir en la retención de trabajadores capacitados y experimentados. La pérdida de personal calificado puede dificultar la operación eficiente de la empresa y afectar la calidad de los servicios ofrecidos.

Figura 19

Confianza de trabajadores encuestados respecto a la eficacia de las autoridades frente a los hechos delictivos



Como se evidencia en el gráfico en 54,6% de los operarios de campo encuestados indicaron que tienen “poca confianza” a las autoridades que atienden los delitos en la ciudad. Y un 40,2% manifestaron tener “nada de confianza”

La inseguridad ciudadana afecta negativamente a la calidad de vida de las personas, además limita el desarrollo económico y social de los países generando un clima de miedo e inseguridad en la sociedad además de desconfianza en la Policía Nacional, puesto que se ha evidenciado que las autoridades realizan un trabajo deficiente para atender las demandas de la ciudadanía ante robos, delitos, etc.

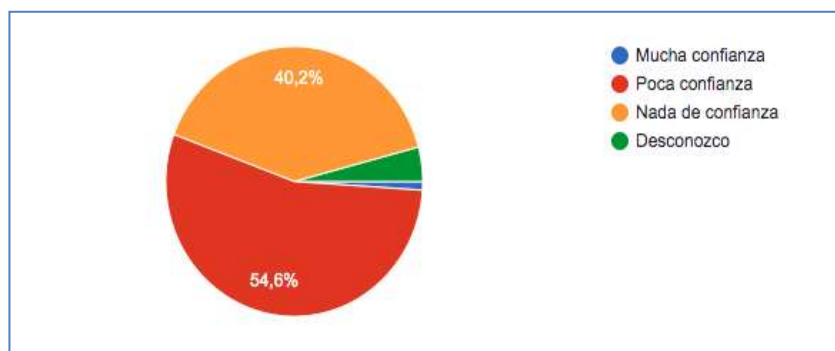
Se ha identificado que la falta de recursos y estrategias efectivas para combatir la delincuencia y mejorar la seguridad en la ciudad. Las autoridades locales y nacionales han buscado implementar medidas de seguridad, pero aún persisten desafíos en la prevención y control del crimen, puesto que, la ciudadanía también es parte de la problemática.

Las percepciones de seguridad están directa y significativamente relacionadas con las percepciones de la idoneidad de la policía. Es decir, la tendencia a confiar parece depender también de factores utilitarios. La expectativa de que la policía responda rápida y oportunamente a las llamadas de ayuda y se ocupe de los problemas de seguridad de los vecindarios que los amenazan surge de la necesidad de que la policía responda a las emergencias. La gente decide. Para hacer esto. En la medida en que sea

satisfactorio, envía una señal de que se puede confiar en la policía. En caso contrario, si no hay respuesta, es un error. (Anrango & Medina, 2022).

Figura 20

Confianza de trabajadores encuestados respecto a la eficacia de la Policía Nacional frente a los hechos delictivos



4.4. Objetivo 3: Visualizar las afectaciones de la inseguridad ciudadana en los trabajadores y en la empresa del estudio.

Frente a las situaciones de inseguridad ciudadana vividas por los trabajadores encuestados o por sus compañeros de trabajo, se observaron algunas **consecuencias y efectos**, relacionados con su bienestar físico, emocional y material, así como la percepción de inseguridad a la que están expuestos.

- El 52% indicó que la inseguridad de la ciudad no le deja trabajar
- Un 44% reporta que esta inseguridad no permite dar el servicio en lugares de alto riesgo
- El 65% se siente inseguro y con miedo, y si diferenciamos por género, el 80% de las mujeres se siente insegura y con miedo.
- Al 29% le genera malestar

Desde esta perspectiva, se puede identificar que existe un mayor temor e incertidumbre ante la inseguridad por parte de las mujeres, puesto que, resultan ser las más propensas a ser víctimas de robos y asaltos en las

diferentes calles de la ciudad. No obstante, no se hace a un lado el riesgo que están expuestos los hombres trabajadores de dicha institución.

Dicho esto, vale recalcar que, todos los trabajadores hombres y mujeres comparten la similitud de vivenciar este tipo de situaciones de actos delictivos, lo cual puede afectar de manera directa a su salud, con ello generar ansiedad, estrés entre otros problemas que afecten el desempeño de los trabajadores. Tomando en cuenta que los riesgos físicos y mentales son de igual importancia para el bienestar de los trabajadores. “No todos los trabajos presentan los mismos factores de riesgo para el trabajador, ni estos factores pueden provocar daños de la misma magnitud” (Pantoja-Rodríguez, Vera-Gutiérrez, & Avilés-Flor, pág. 14)

El presente gráfico muestra la afectación de la inseguridad del país en las empresas de telecomunicaciones.

El costo emocional de la inseguridad laboral también afecta a los trabajadores de tiempo completo, que viven con el dolor y el miedo de perder su trabajo en cualquier momento. Esta situación de inseguridad también afecta a los usuarios comunes que dependen de los servicios de la empresa. “Los constantes robos y retrasos en las reparaciones generan una sensación de desconfianza hacia la calidad y eficacia del servicio prestado” (Sabastizagal Vela, 2020, p. 33).

La percepción generalizada de inseguridad en la ciudad también puede disuadir a los ciudadanos de solicitar servicios de mantenimiento, lo que afecta directamente la demanda y los ingresos de la empresa. (Córdova, p. 5).

Los factores de inseguridad dan peso a esta temática dado que ellos tienen relevancia cuando los operarios salen a las calles a trabajar con la incertidumbre de que cualquier cosa pueda suceder, sabiendo que al salir a trabajar están en constante peligro. La carga que tienen afecta también a la salud mental debido a que “el trabajador puede sufrir cambios en el comportamiento, tales como agresividad, depresión o ansiedad” (Badía

Montalvo, 1985, p. 6) resultado de las pesadas horas de trabajo que manejan o el ambiente en el que se encuentran expuestos.

Figura 21

Efectos de los hechos delictivos desde la mirada de los trabajadores

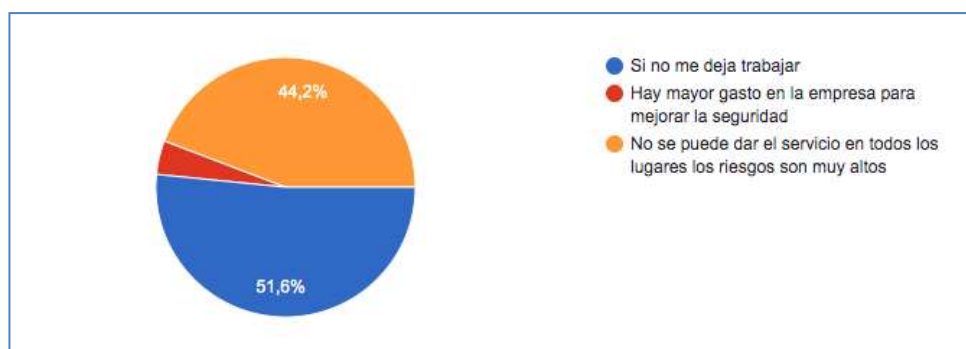
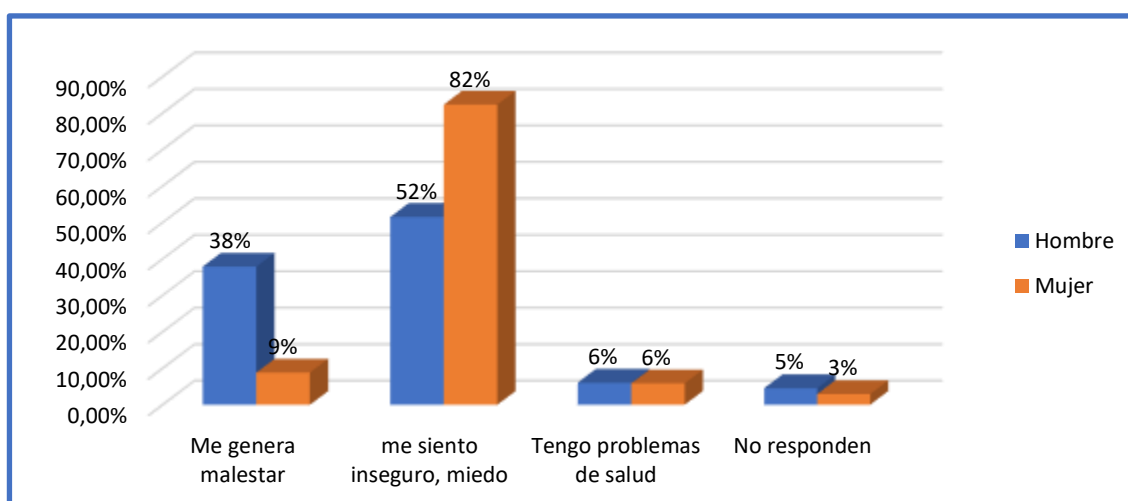


Figura 22

Afectación de trabajadores encuestados por ser víctimas de actos delictivos, según género.



Todos estos eventos delictivos de los que han sido víctimas los trabajadores de la empresa, han incidido directamente en su **percepción de inseguridad**, puesto que:

- El 62% se siente inseguro en su trabajo diario, y un 16% se siente muy inseguro.
- El 63% se siente inseguro trabajando de esta manera.

- El 51% califica de Insegura la situación del país, seguido por un 41% de Muy insegura.
- Estos valores se agravan en el caso de las mujeres, en que un 50% se siente Muy inseguras.
- También se incrementa el porcentaje en el caso de los indígenas (100%) que perciben como Muy insegura la situación, y de los Montubios (71% se sienten inseguros).

La presente figura refleja daros estadísticos en relación al sentir de los operarios que trabajan en la empresa frente a la situación de inseguridad en la ciudad.

La percepción de inseguridad va en aumento y que su impacto en el desarrollo empresarial es preocupante, puesto que repercute en el rendimiento laboral de los colaboradores, comprometiendo la productividad y los objetivos de la organización. En la figura se evidencia un 62,9% de los operarios de campo indican que se sienten “inseguros” en su empresa frente a la situación de inseguridad del país.

Es importante recordar que el miedo y la incertidumbre están influenciados por creencias, actitudes, valores y experiencias que pueden o no estar relacionadas con la delincuencia. La percepción personal siempre juega un papel muy importante. Esta conciencia influye en el proceso de evaluación de daños, así como en los requisitos y requisitos de seguridad. (Miranda, 2015).

La inseguridad es una de las principales preocupaciones socio-laborales. Se mira a la seguridad desde una visión multidimensional que incorpora la percepción de bienestar que tienen las personas. Asimismo, los empleadores no ponen como prioridad el bienestar emocional y psicológico de sus colaboradores, esto se evidencia en una de las preguntas anteriores en donde se obtuvo que “casi nunca” se realizaban planes de seguridad en las empresas.

Figura 23

Percepción de trabajadores encuestados sobre la (in)seguridad al realizar su trabajo diario.

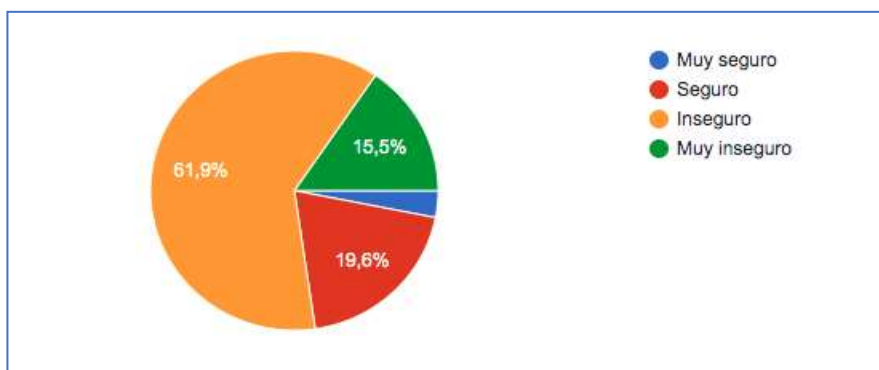
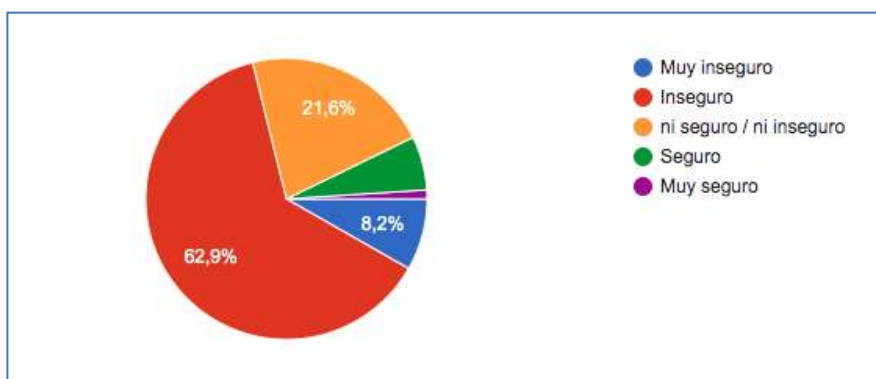


Figura 24

Percepción de trabajadores encuestados trabajando en la empresa de servicios, frente a la situación de inseguridad de la ciudad



Cabe indicar que, la inseguridad se ha convertido en una problemática de la actualidad que afecta de manera sistémica a la sociedad, retrocediendo distintos avances en el eje económico y social. Por tal motivo, es importante mencionar los resultados que se obtienen en la encuesta, los cuales se representa en el siguiente gráfico, además se justifican con las estadísticas que se presentan a nivel país.

Actualmente la ciudad de Guayaquil vive momentos de angustia por tantos sucesos que ocurren a diario, en una encuesta realizada a los guayaquileños, demuestra que el 48% de los encuestados expresaron que el problema de la inseguridad es muy grave y un 42% bastante grave (Molina Mancero, 2022, pág. 56).

Las estadísticas actuales del Ministerio del Interior nos indican que a lo largo del primer trimestre del año 2023 se registraron 10.000 robos y 5.000 asaltos, en Guayaquil. Según esta institución, el número de asaltos o robos a personal de campo de empresas públicas o privadas como encuestadores, personal de reparación de cableado y tuberías en Ecuador ha ido aumentando en los últimos años.

La teoría de la victimización postula que la experiencia de ser víctima de un delito crea mayores percepciones de ansiedad e inseguridad. Estas experiencias pueden ser directas o indirectas. Es decir, si bien puede estar asociado con daño personal, también puede generar miedo en otros al socializar delitos experimentados por familiares, vecinos, amigos o conocidos. Las personas también aprenden sobre el comportamiento delictivo de otras personas a través de los medios de comunicación, pero este mecanismo varía según sus hábitos de consumo de información. (Triana, 2021).

Figura 25

Percepción de trabajadores encuestados sobre la (in)seguridad del país

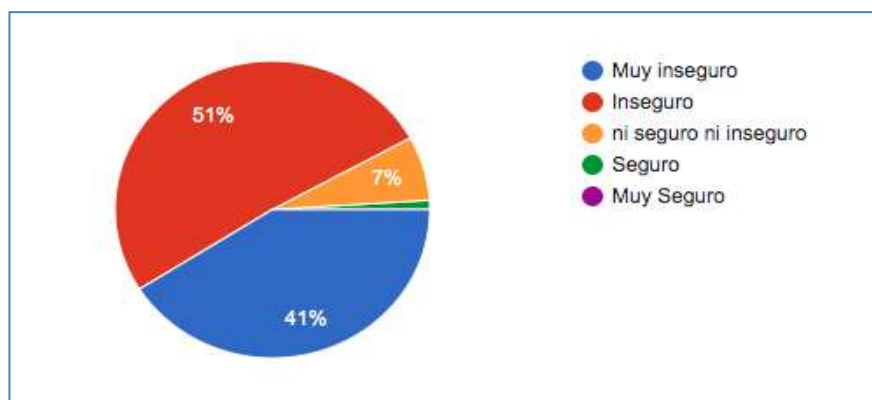


Figura 26

Percepción de trabajadores encuestados sobre la (in)seguridad del país, según género

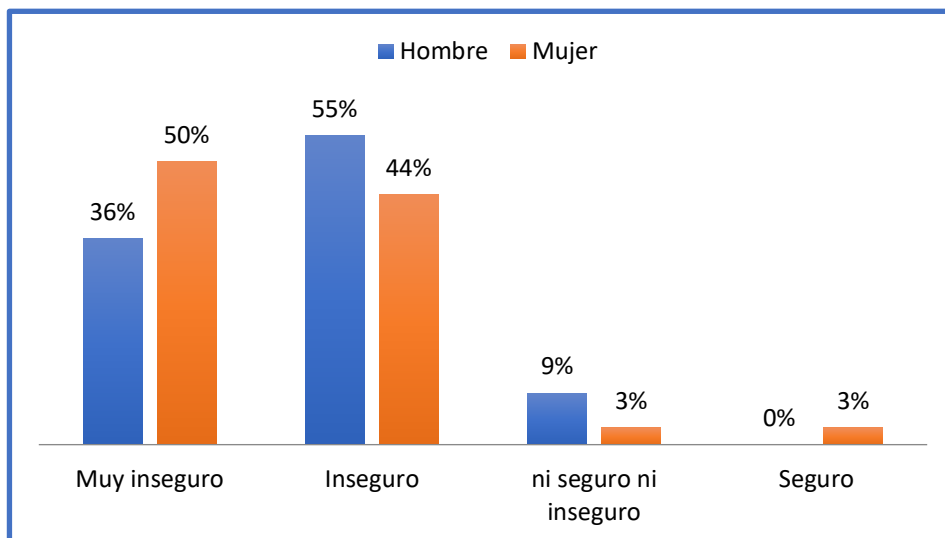
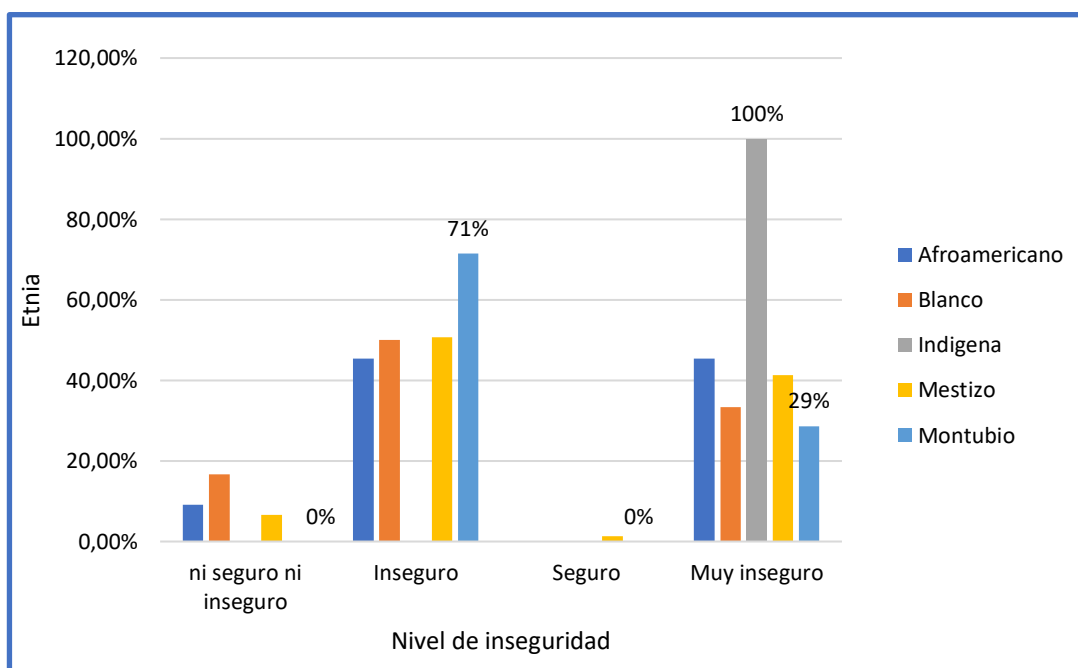


Figura 27

Percepción de trabajadores encuestados sobre la (in)seguridad del país, según identidad étnica



Frente a los eventos delictivos y situaciones de inseguridad vividas por los trabajadores encuestados, o por sus compañeros de trabajo, se ha podido

recoger que no se encuentran soluciones o alternativas que realmente les brinden protección o prevengan estas situaciones violentas.

Así tenemos que:

- El 77% considera como alternativa no poner resistencia al robo.
- Un 9% prefiere llevar pistola para defenderse.
- Y un 14% está pensando cambiarse de trabajo, para no seguir estando en riesgo de ser víctima de violencia de este tipo.

Desde estos datos estadísticos se puede conocer que resulta viable para los operarios de campo el no oponerse al robo, puesto que, a tomar otras acciones puede afectar su integridad. Asimismo, al estar en el papel de víctima la persona es vulnerable ante la imposición del otro quien en su gran mayoría actúa con un arma para intimidar a la otra persona.

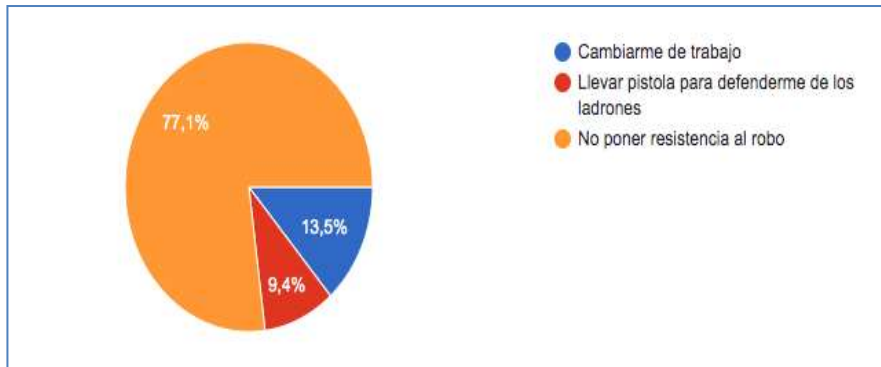
La vulnerabilidad de los operarios y los robos de material impactan de forma negativa en la continuidad de los trabajos que realizan en el campo los colaboradores en muchas ocasiones conlleva a vivenciar actos delictivos. Ante estas situaciones, se suele mantener dos posiciones: la primera, resistirse al robo y la segunda, no poner resistencia y ser parte inconsciente de la situación.

La presente figura, refleja que los operarios de campo indican que frente a la situación de inseguridad en su gran mayoría prefieren “no poner resistencia al robo”.

Los robos a los trabajadores de campo implican un riesgo para su seguridad física y bienestar emocional. Ser víctima de un asalto o robo puede generar traumas y estrés en los operarios, socavando su salud mental y su capacidad para realizar sus tareas laborales con eficacia, “si el trabajador cuenta con precarias condiciones, veremos afectada, además de dichos aspectos, su salud” (Sabastizagal Vela, 2020, p. 2).

Figura 28

Alternativas que encuentran los trabajadores encuestados, frente a la situación de inseguridad



5.1. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Como las **conclusiones** más importantes se encuentran:

En relación con los hechos delictivos de los que fueron víctimas

Los eventos delictivos de los que han sido víctimas los trabajadores de la empresa, en un mayor porcentaje, se han efectuado una vez al mes, o se dieron en el último mes. Con mayor porcentaje las personas que delinquen atacaron en pareja o grupos de más personas, utilizando motos, con armas de fuego (pequeñas), ya sea en transportes públicos o movilizándose en carros (las víctimas).

Esta situación presenta ligeras diferencias entre hombres y mujeres: un mayor porcentaje de varones es víctima una vez al mes, mientras un mayor porcentaje de mujeres vive estas situaciones una vez al año, y en transportes públicos.

En cuanto al perfil de la víctima, en mayor porcentaje son hombres, de edad entre 41 y 50 años, y con mayor frecuencia los indígenas, montubios y afroecuatorianos.

En cuanto a las alternativas frente a los hechos delictivos

De quienes vivieron situaciones delictivas, el mayor porcentaje pidió ayuda a la policía, seguido por pedir ayuda a la familia, o no pedir ayuda a nadie. Esto evidencia falta de confianza en que la empresa pueda responder a los hechos delictivos.

De igual modo, el mayor porcentaje obtuvo ayuda, aunque no en ese momento, seguidos por quienes sí recibieron la ayuda inmediata.

En cuanto a la empresa, la mitad de encuestados indicó que no existen sistemas de protección ni de prevención frente a la inseguridad ciudadana. Y

de las iniciativas que existen, casi la mitad responde que no funcionan o funcionan mal. En similar porcentaje consideran que el compromiso de la empresa frente al tema es “regular”, y que no tienen confianza en las autoridades de gobierno que atienden delitos de esta naturaleza.

En cuanto a los efectos de la inseguridad en los trabajadores

Se evidencia que existe un alto porcentaje, tanto de hombres como de mujeres, que se siente inseguro o muy inseguro, trabajando en la empresa, en la ciudad y en el país.

Esto les genera malestar, miedo y no les permite dar el servicio para el que son contratados. Frente a ello, se plantean no oponer resistencia, portar armas o cambiarse de trabajo.

5.2. Recomendaciones

Basado en los resultados y análisis presentados se plantea:

- ✓ Programas de monitoreo de trabajadores, desde la empresa. Usando tecnología de geo 'referenciación, y creando códigos de emergencias, en coordinación con la Policía Nacional cercana a los territorios en los que se encuentran los operarios.
- ✓ Programas de respuesta inmediata: a pesar de la prevención, crear sistemas de respuesta rápida, en coordinación con la Policía Nacional u otros entes privados, sociales o comunitarios, en territorio.
- ✓ Programas de Apoyo Psicológico y Emocional: Dado que se ha identificado que los operarios de campo tienen sentimientos de miedo, inseguridad ante la situación actual del país.
- ✓ Capacitación en medidas de prevención de riesgo, para operarios. Identificando factores de riesgo y medidas de prevención, tomando en cuenta el género, la identidad étnica, la edad, y otras características que marcan una mayor vulnerabilidad.
- ✓ Continuación de la Investigación: Dado que este estudio ofrece una visión específica de la realidad que viven los operarios de campo en un contexto de empresa de telecomunicaciones, se recomienda continuar con investigaciones adicionales para explorar más a fondo los factores que influyen en esta inseguridad que cada día se expande a diferentes provincias.

Referencias

- Aguilar, S. M. (2021). "La prevención de riesgos laborales en las empresas de trabajo temporal. *Universitat Pompeu Fabra de Barcelona*.
- Agustina, J. (2012). Premisas valorativas y enfoque práctico en la definición de una teoría criminológica a propósito del modelo antropológico de la teoría de las actividades rutinarias. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología* .
- Arnold Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta de Moebio, núm. 3* .
- Arranz, E. (2000). Interacción entre hermanos y desarrollo psicológico, una propuesta educativa. *Rev. de Innovación Educativa* , 311-331.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Ginebra.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Código del Trabajo*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2016). *Decreto Ejecutivo 860: Sistema nacional de cualificaciones y capacitación profesional*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Ley de Seguridad Social*. Quito.
- Badía Montalvo, R. (1985). *Badía Montalvo, R. (1985). Salud ocupacional y riesgos laborales. Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana*. Obtenido de <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16964/v98n1p20.pdf>
- Ballesteros, C. (2020). ¿Qué es el derecho a la estabilidad laboral tecnológica? . *Revista de Derecho (Universidad Católica Dámaso A. Larrañaga, Facultad de Derecho)*.
- Barra, E. (2003). Influencia del Estado Emocional en la Salud Física. *Terapia Psicológica 2003, Vol.21, Nº 1* , 55-60.
- Bazurto, L. A. (2019). Riesgo físico y enfermedades profesionales en trabajadores que operan equipos de vibración en construcciones civiles. *Revista San Gregorio no.35* .
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México: Pearson.
- Blanc, L. M., Boada, M., Garrosa Hernández, E., & Moreno Jiménez, B. (s.f.). *Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. Obtenido de

<http://sistemas2.dti.uaem.mx/evadocente/programa2/201568/documentos/Emociones-positivas.pdf>

- Buckley, W. (1973). *La Sociología y la Teoría Moderna de los Sistemas*. Buenos Aires: Amorrortu. .
- Buevas Martínez, L. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud, Barranquilla vol.29 no.3* .
- Cárdenas, C. (2018). La inseguridad ciudadana y su incidencia en la gestión empresarial. *Quipukamayoc 26(52):49* .
- Cárdenas. (2012). ¿Con qué probabilidad me toca ser víctima de un delito? *Departamento de Economía y Finanzas. Universidad Autónoma de Nuevo León*.
- Carrión, F. (s.f.). Obtenido de FLACSO: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/45069.pdf>
- Carrión, F. (s.f.). *Quórum. revista de pensamiento latinoamericano*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/520/52001204.pdf>
- Cascante, M. (2020). "Niveles de accidentabilidad en operadores de vacuums y riesgos laborables. *Revista Espacios* .
- Castañeda Herrera, Y., Betancur, J., Salazar Jiménez, N. L., & Mora Martínez, A. (s.f.). *Revista electronica Psyconex*. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
- Castillo, T. (2021). Impacto social y económico de los factores de riesgo que afectan la seguridad ciudadana en Ecuador. *Revista Espacios Vol. 42 (21) 2021 • Art. 4 , 52-71*.
- Castillo, E. V., & Alonso, A. J. (1990). La teoría sistémica en Trabajo Social. 9.
- Castro, C. S. (2017). Consideraciones sobre autopsia desde una perspectiva ciencia, tecnología y sociedad. *Medisur 15 (5)* .
- Cerezo, & Dominguez. (2019). *Introducción a la Víctimología*. SINTESIS.
- Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: a routine activity approach. *American Sociological Review, 44* , 588-608.
- Cohen, L., & Felson, M. (2018). Cambio social y tendencias en la tasa de criminalidad: un enfoque desde las actividades cotidianas. *revista de derecho penal y criminología, 3.ª Época, n.º 20* , 359-369.

- Congreso Nacional Ecuador. (2003). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores*. Quito.
- Córdova, M. (s.f.). *FLACSO sede Ecuador • programa estudios de la ciencia u da d*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2623/1/BFLA-CSO-CS15-04-Cordova.pdf>
- Del Canto, E., & Silva, A. (2013). Metodología cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, vol. III, núm. 141 , 25 - 34.
- Diario La Hora. (29 de marzo de 2023). Ecuador con récord de inseguridad en el 2023. *La Hora* .
- Díaz, A. (2017). La mejora continua en la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa desde la vigilancia colectiva de la salud. *Rev Asoc Esp Spec Med Trab vol.26 no.1* .
- Donabedian, A. (s.f.). *Salud pública de México*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
- Dzul, M. (s.f.). *Diseño no Experimental*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- España, S. (7 de febrero de 2022). La inseguridad en Ecuador encierra en casa a los ciudadanos y saca a los militares a las calles. *El País* .
- Estado. (s.f.). *Funciónjudicial*. Obtenido de https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/normativa/codigo_trabajo.pdf
- Fattah. (2014). Victimología: pasado, presente y futuro . *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, vol 33 n1 .
- Floreal. (1975). *En torno al concepto de salud*. Buenos Aires: Ministerio de Salud Pública de Argentina.
- Franco Enríquez, J. G. (2019). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano. *Revista Cubana de Salud y Trabajo ;20(3):8-15* .
- funcionjudicial.gob.ec*. (2015). Obtenido de https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/normativa/codigo_trabajo.pdf

- Gallardo León, C. (s.f.). *FLACSO*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/1650/1/BFLACSO-CS37-04-Gallardo.pdf>
- Gómez. (2017). *Manuela de prevención de riesgos laborales*. Marge Books.
- Gonzales Figueroa, I. K. (2019). Seguridad Ciudadana en un Municipio Limeño: Análisis de los Resultados del Plan Local. *INNOVA Research Journal Vol. 5, No.3* , pp. 45-61 .
- González, M. (23 de marzo de 2023). *Primicias*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/en-exclusiva/policia-incremento-muertes-violencia-juanzapata/>
- González, A. (2016). Análisis de las causas y consecuencias de los accidentes laborales ocurridos en dos proyectos de construcción. *Rev. ing. constr. vol.31 no.1* .
- Gutierrez, G. (2013). *Gutiérrez Gómez, Gonzalo*. Bogotá, Colombia: Universidad de Santo Tomás.
- Guzmán, D. (2014). *Conceptos básicos en prevención de riesgos laborales* . Linares - Chile: Exprev.
- Henry, M. L. (2019). Salud laboral en el escenario productivo actual: la creciente incidencia de los riesgos psicosociales. *Rev. Cien. Soc. vol.32 no.44* .
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., & Fernández, C. B. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: Mc Graw Hill.
- Hjorth, B. (2019). "Evaluación y reducción de riesgo en el trabajo de campo. *Alteridades, 28 (56): Págs. 73-84* .
- Jiménez, M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med. segur. trab. vol.57* .
- Johansen, O. (2005). *Introducción a la Teoría General de Sistemas*. . México: Limusa Noriega Editores.
- Lecca, E., Guevara, L., & Boza, O. (s.f.). *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/BIBVIRTUAL/Publicaciones/indata/v16_n1/pdf/a08v16n1.pdf

- Leiva, A., & Ramírez, A. (2021). Efectos de la inseguridad Ciudadana en el bienestar de la población. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3341-3352.
- Levenson, N. (s.f.). *Sciencedirect*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0951832014002488>
- Llamas. (1 de noviembre de 2020). *Riesgo Laboral*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-laboral.html>
- López, M., & Sánchez, J. (2021). Los factores que contribuyen a la inseguridad ciudadana. *Revista de Estudios Sociales*, 5(1), 123-135.
- Lucia Darmmet, J. M. (2021). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Lucia-Dammert/publication/320014600_Balance_de_Investigacion_en_Policas_Publicas_2011_-_2016_y_Agenda_de_Investigacion_2017_-_2021/links/59c87cdbaca272c71bc7f6c4/Balance-de-Investigacion-en-Policas-Publicas-2011-2016-y-Agenda-de-Investigacion-2017-2021.pdf
- Lucia Darmmet, J. M. (s.f.). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Lucia-Dammert/publication/320014600_Balance_de_Investigacion_en_Policas_Publicas_2011_-_2016_y_Agenda_de_Investigacion_2017_-_2021/links/59c87cdbaca272c71bc7f6c4/Balance-de-Investigacion-en-Policas-Publicas-2011-2016-y-Agenda-de-Investigacion-2017-2021.pdf
- Macias, M. (2022). *Guayaquil como inoVAMOS*. Guayaquil: Observatorio de Políticas Públicas de Guayaquil.
- Marmot, M. (s.f.). *Strategic Review of Health Inequalities*. Obtenido de <https://www.instituteoftheequity.org/resources-reports/fair-society-healthy-lives-the-marmot-review/fair-society-healthy-lives-exec-summary-pdf.pdf>
- Mauricio Sillano, M. G. (2006). *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0250-71612006000300002&script=sci_arttext&tlng=en
- Mauricio Sillano, M. G. (s.f.). *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0250-71612006000300002&script=sci_arttext&tlng=en
- Mella, C. (10 de julio de 2023). La inseguridad en Ecuador escala a niveles históricos y se impone como prioridad del próximo Gobierno. *El país*.

- Mendieta, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Investigaciones Andina* , 17 (17), 1148-1150.
- Mohammad , P., & Kammani, A. (s.f.). *Scielo*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-16372015000200011
- Molina Mancero, K. M. (2022). *Análisis de la incidencia de las personas armadas al aumento de asaltos en locales comerciales de guayaquil y diseño de un sistema de seguridad que integre detección de armas de fuego*. Guayaquil: Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas de la Universidad de Guayaquil.
- Mollericona, Tinini, & Paredes. (2007). *La seguridad ciudadana en la ciudad de El Alto: Fronteras entre el miedo y la acción vecinal*. La Paz , Bolivia: Centro de Promoción de la Mujer.
- Moncerrat, S. (2016). Estudio de la percepción de la seguridad ciudadana. *Quipukamayoc* 26(52):49 .
- Montalvo, R. B. (1958). Salud Ocupacional y Riesgos Laborales. *Bol OfSanif Panam* 98(1) , 20-34.
- Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Paris.
- Naomar de Almeida Filho, L. D. (s.f.). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=s1851-82652009000300003&script=sci_arttext
- Navarro, J. M. (s.f.). *revista.unav.edu*. Obtenido de <file:///Users/Mac/Downloads/29850-Texto-del-articulo-88508-1-10-20180801.pdf>
- OIT. (1949). *el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva*.
- OIT. (1981). *Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores*.
- OMS. (17 de junio de 2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. Obtenido de who.int: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- ONODC. (2024). *Estudio Mundial sobre el Homicidio*. Obtenido de <https://www.unodc.org/colombia/es/press/2014/Marzo/estudio-mundial-homicidio.html>
- OPS. (2019). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=artic

le&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es#gsc.tab=0

- Orellana, L. (2001). *Estadística Descriptiva*. Recuperado el 8 de Diciembre de 2018, de Departamento de Matematica: http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo-descriptiva.pdf
- Ornelas Ramírez, A. &. (2017). Salud mental y calidad de vida: Su relación en los grupos etarios. . *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9, , 1-17.
- Oropesa, C. M. (2012). Liderazgo y cultura en seguridad: su influencia en los comportamientos de trabajo seguros de los trabajadores. *Salud de los Trabajadores vol.20 no.2* .
- Ortega, K. M., & Pino, S. L. (2021). Impacto social y económico de los factores de riesgo que afectan la seguridad ciudadana en Ecuador. *Revista Espacios* .
- Ortega, K., & Pino, S. (2021). Impacto social y económico de los factores de riesgo que afectan la seguridad ciudadana en Ecuador. *Revista Espacios Vol. 42 (21) 2021 • Art. 4 , 52-71*.
- Pantoja-Rodríguez, J., Vera-Gutiérrez, S., & Avilés-Flor, T. (s.f.). *Polo del conocimiento*. Obtenido de Polo del conocimiento: https://www.researchgate.net/profile/Teresa-Aviles-2/publication/335678198_Riesgos_laborales_en_las_empresas/links/5df92b8e299bf10bc3634a47/Riesgos-laborales-en-las-empresas.pdf
- Pardo, A. (s.f.). *Revistas.unav.edu*. Obtenido de <file:///Users/Mac/Downloads/6870-Texto-del-articulo-26543-1-10-20160808.pdf>
- Parra, T., & Moyers, P. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora. *Región y sociedad vol.33 Hermosillo , 24- 25*.
- PEREZ , F. (1982). Obtenido de Revista de Política Social: <file:///Users/Mac/Downloads/Dialnet-EITrabajadorComoSujetoDelDerechoDelTrabajoEspañolS-2495881.pdf>
- Perez, J. (2022). *"La importancia de los operarios de campo en la industria"* Tesis de Maestría en Administración de Empresas. Universidad de Católica de Chile.
- Perez, T. (2013). La inseguridad pública: causas y consecuencias. *El Cotidiano, (180)* , 103-112.

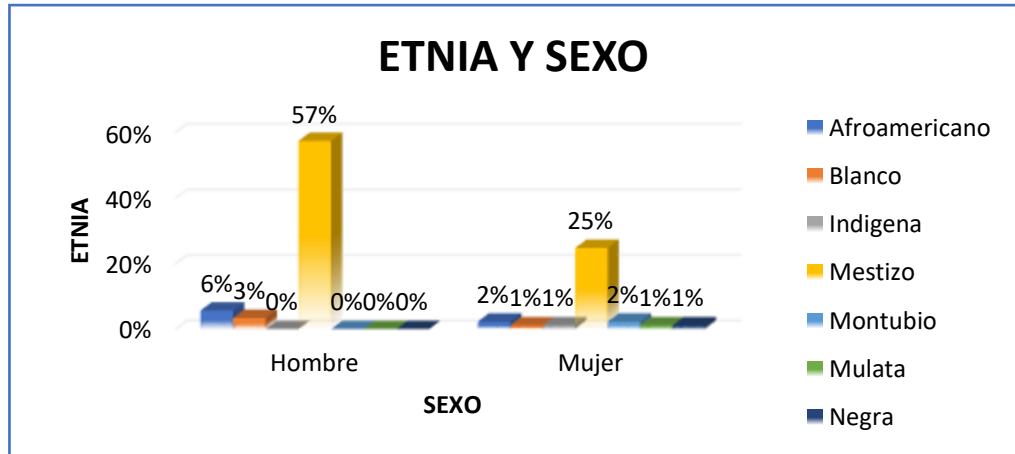
- Robles, A. L. (2014). Scielo. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472014000200006
- Rodríguez, C. (2012). ¿Con qué probabilidad me toca ser víctima de un delito? *Departamento de Economía y Finanzas. Universidad Autónoma de Nuevo León.*
- Rodríguez. (2015). *Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral, los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) y el capital psicológico de una muestra de docentes no universitarios en la región de murcia.* murcia: facultad de ciencias del trabajo departamento de psiquiatría y psicología social.
- Sabastizagal Vela, I. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica 37 (1) .*
- Sabastizagal Vela, I. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica 37 (1) .*
- Sabastizagal Vela, I. (2020). *Rev Peru Med Exp Salud Publica 37 (1) .*
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social: Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa.* La Plata: Editorial de la Universidad de La Plata.
- Soto Urpina, C. (2015). La prevención situacional: bases teóricas de fundamento criminológico. *Iter Criminis · Número 15 · Sexta Época .*
- Tapia, J. (2013). La inseguridad pública: causas y consecuencias. *El Cotidiano, (180) , 3.*
- Tejeda, G., & Palafox, C. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora. *Región y sociedad vol.33 Hermosillo , 24- 25.*
- telconet.net. (2023). *Telconet LATAM, única compañía de telecomunicaciones en LATAM certificada 4 estrellas, con el modelo de la fundación europea para la gestión de la calidad - EFQM.* informativo , telconet, comunicaciones , Guayaquil .
- Todolí Signes, A. (2019). *Lan Harremanak.* Obtenido de <file:///Users/Mac/Downloads/20880-325-82334-1-10-20191220.pdf>
- V. Ramírez, A. (2015). Servicios de salud ocupacional. *An. Fac. med. v.73 n.1*

- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación* , 3.
- Veloza Ruiz, C. (2019). Eficiencia de los equipos, mecanismos y procedimientos de seguridad para evitar robos en los almacenes de RETAIL . *Universidad Militar Nueva Granada* .
- Villegas, E., & Bellino, A. (1992). La teoría sistémica en el trabajo social: criterios de aplicación y observaciones críticas. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* . , 185-193.
- Weisbur, D., & Telep, C. (s.f.). *BID*. Obtenido de <https://webimages.iadb.org/publications/spanish/document/Policia-y-micro-geografia-del-crimen-Evaluaciones-cientificas-acerca-de-la-eficacia-de-vigilar-puntos-calientes-y-lugares.pdf>
- Zest for work*. (2018). Obtenido de <https://zestforwork.com/a-holistic-approach-to-workplace-wellbeing/>
- Zúñiga, C. (30 de Mayo de 2021). ¿Cómo combatir la inseguridad en el Ecuador? La sugerencia de varios ciudadanos. *El Universo* .

ANEXOS

FIGURA #1

Género y étnica de operarios de campo encuestados en Guayaquil, sobre la Seguridad del país en el 2023

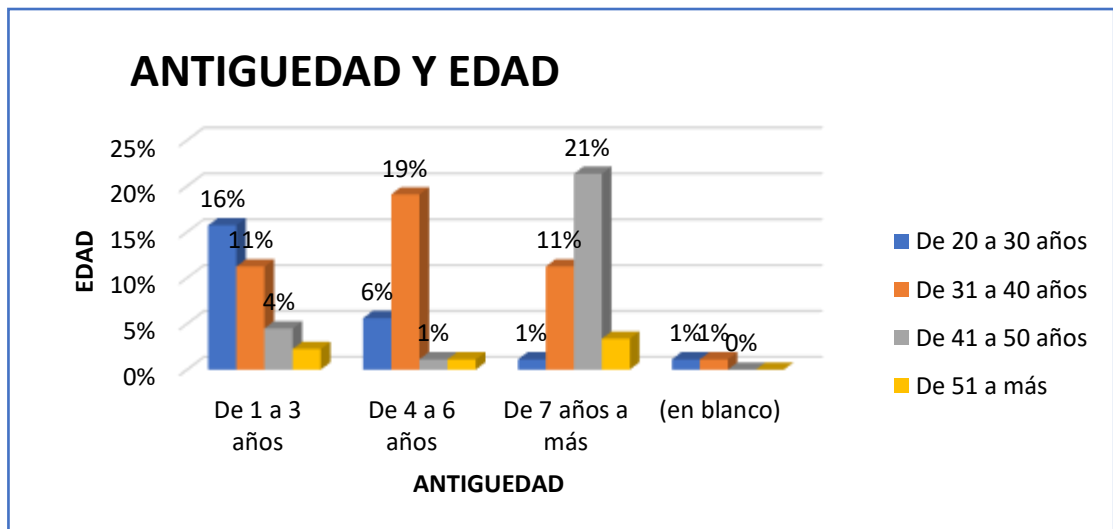


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024

FIGURA #2

Edad y Antigüedad de operarios de campo encuestados

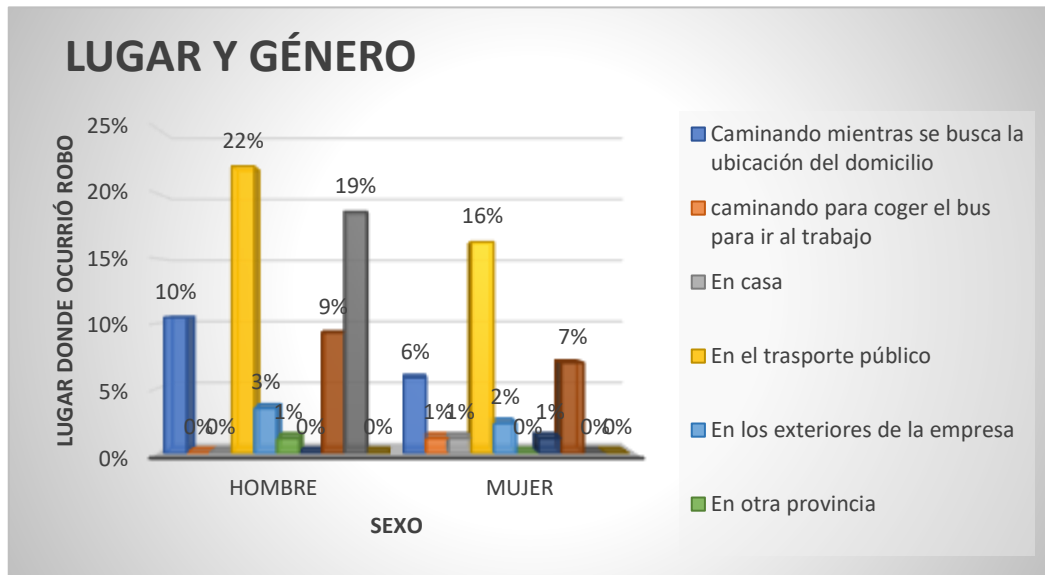


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024

FIGURA #3

Lugar donde ocurrió el robo o acto delictivo según género de los operarios de campo encuestados

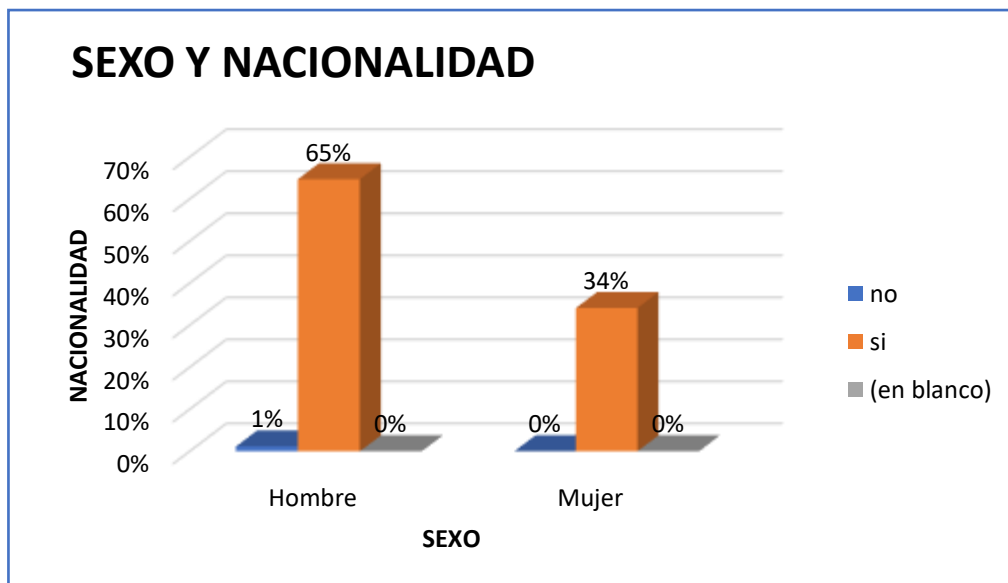


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024.

FIGURA # 4

Sexo y nacionalidad de los operarios de campo encuestados

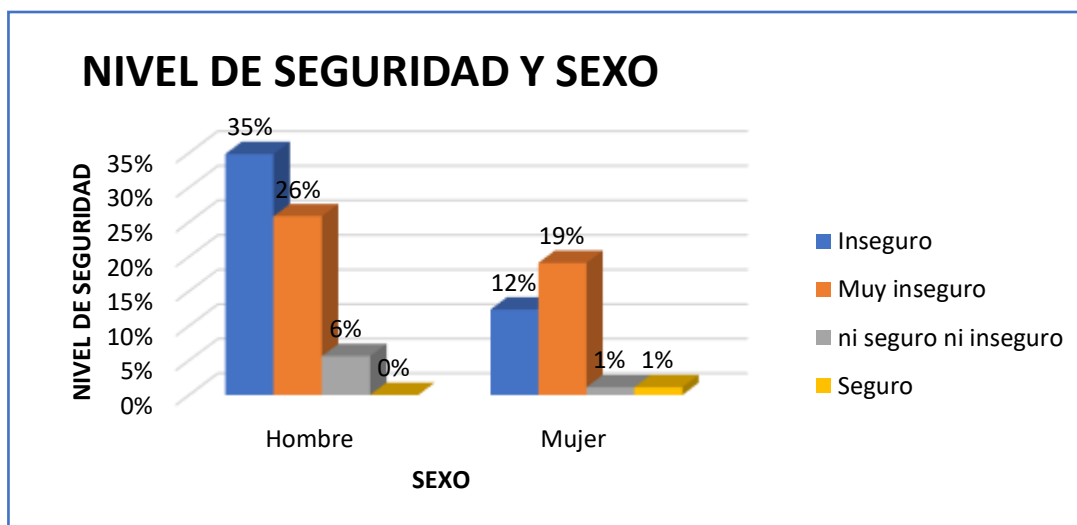


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024.

FIGURA#5

Nivel de seguridad y sexo de los operarios de campo encuestados en el año 2023

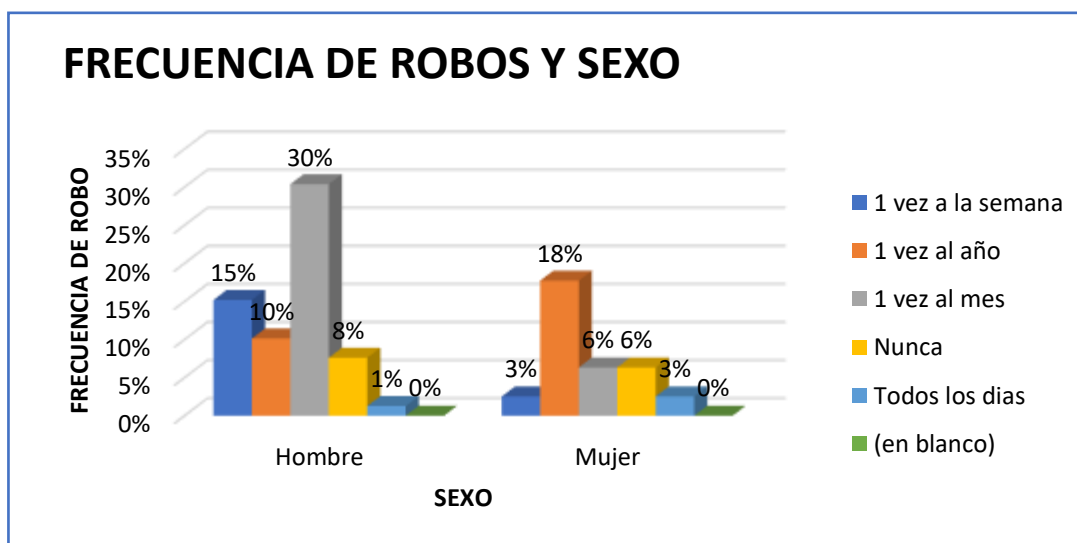


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024.

FIGURA #6

Frecuencia de robos durante la jornada laboral y sexo de los operarios

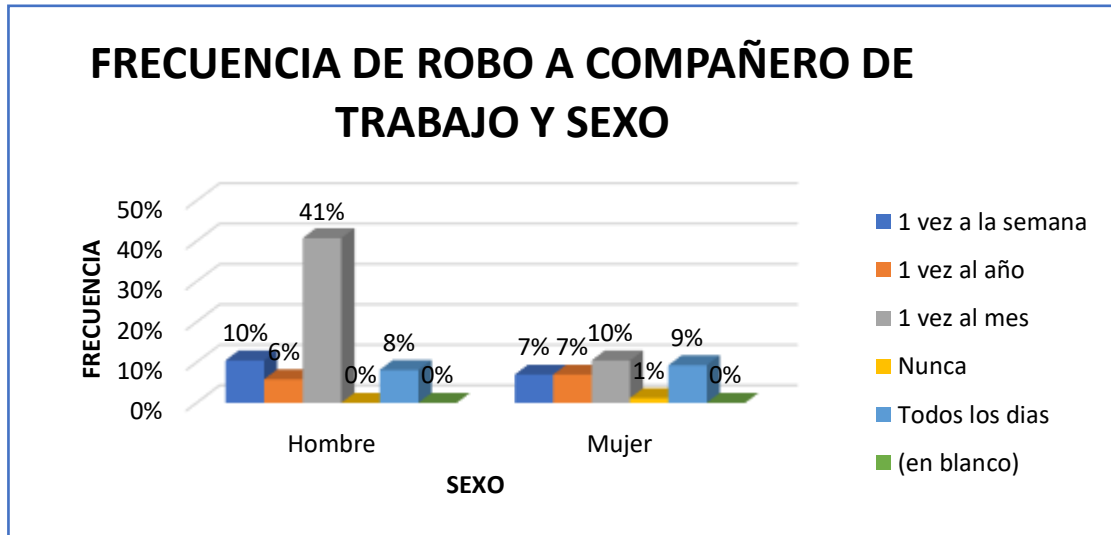


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024

FIGURA #7

Frecuencia de robos a compañeros de trabajo y sexo de los operarios

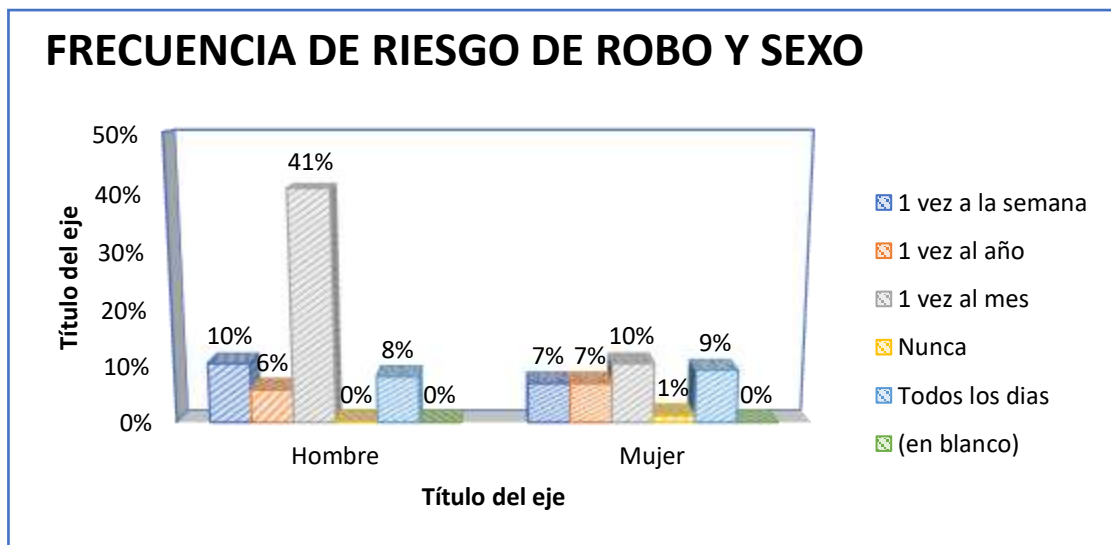


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024

FIGURA #8

Frecuencia de riesgo de robo a compañeros de trabajo y sexo

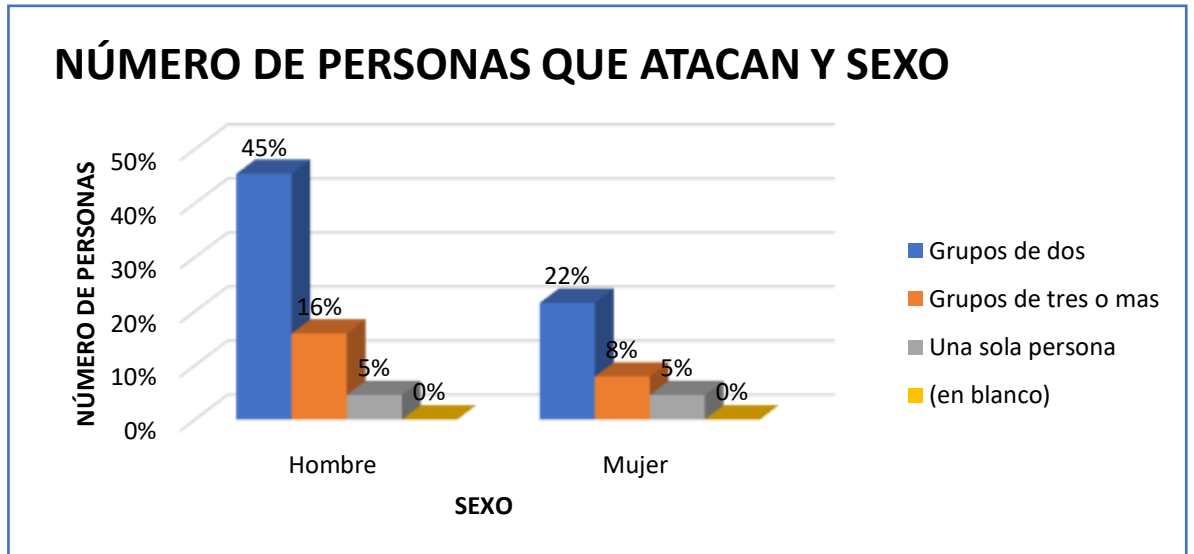


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024

FIGURA #9

Personas que atacan cuando roban y sexo según operarios de campo

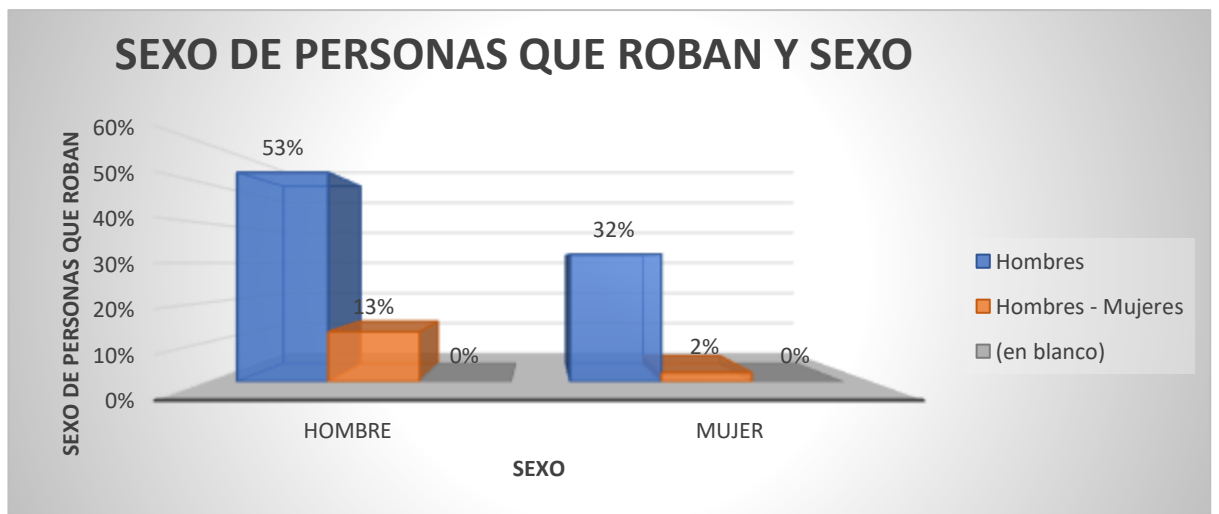


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024

FIGURA #10

Sexo de personas que roban y sexo de los operarios de campo

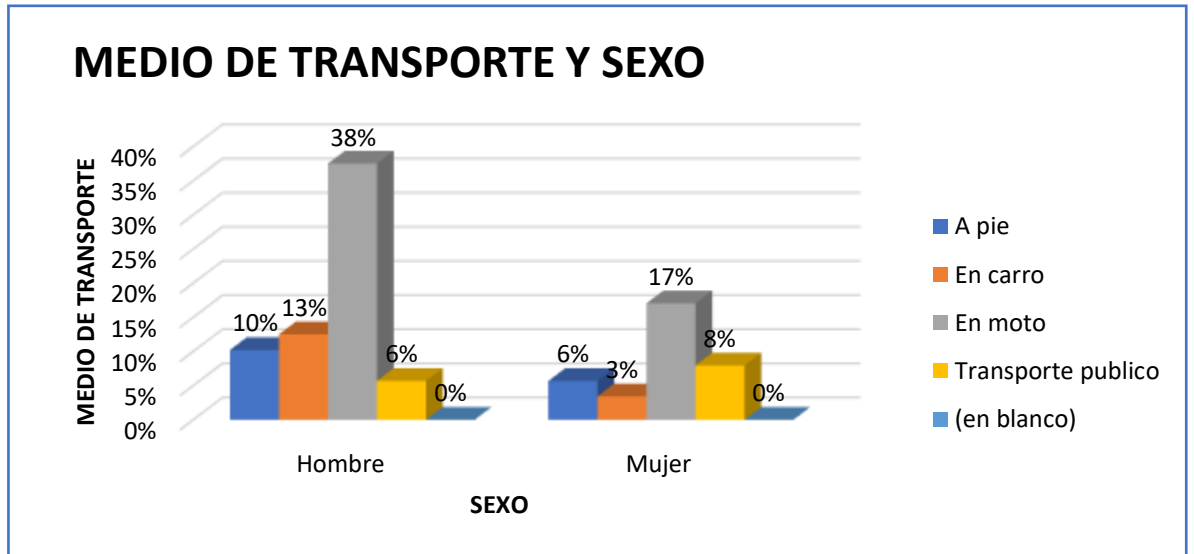


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024

FIGURA#11

Medio de transporte de las personas que roban y sexo de los operarios

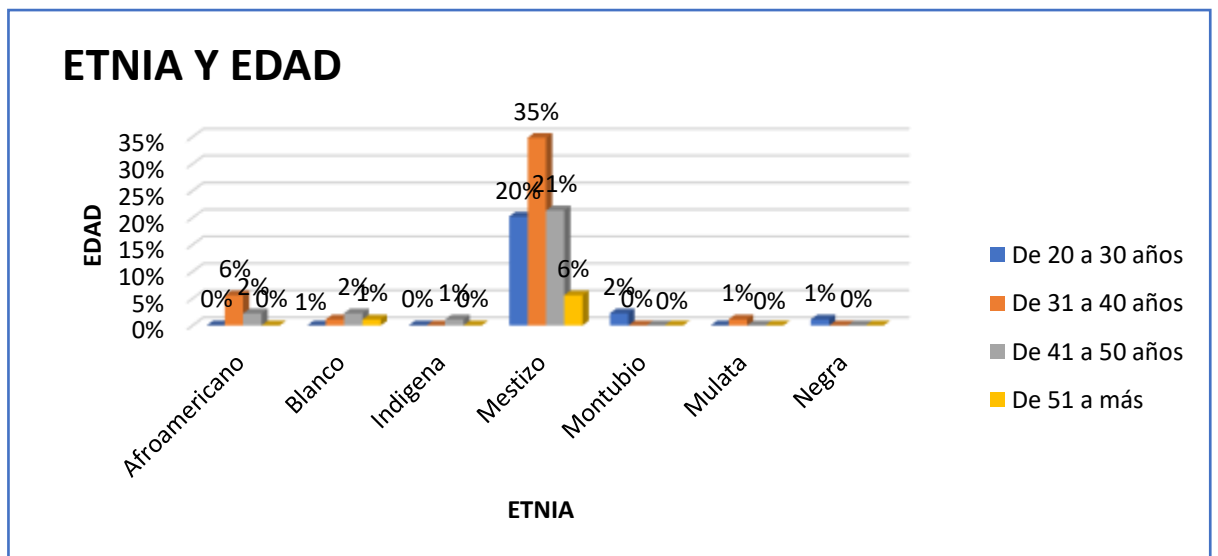


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024

FIGURA #12

Etnia y edad de los operarios de campo encuestados en el año 2023

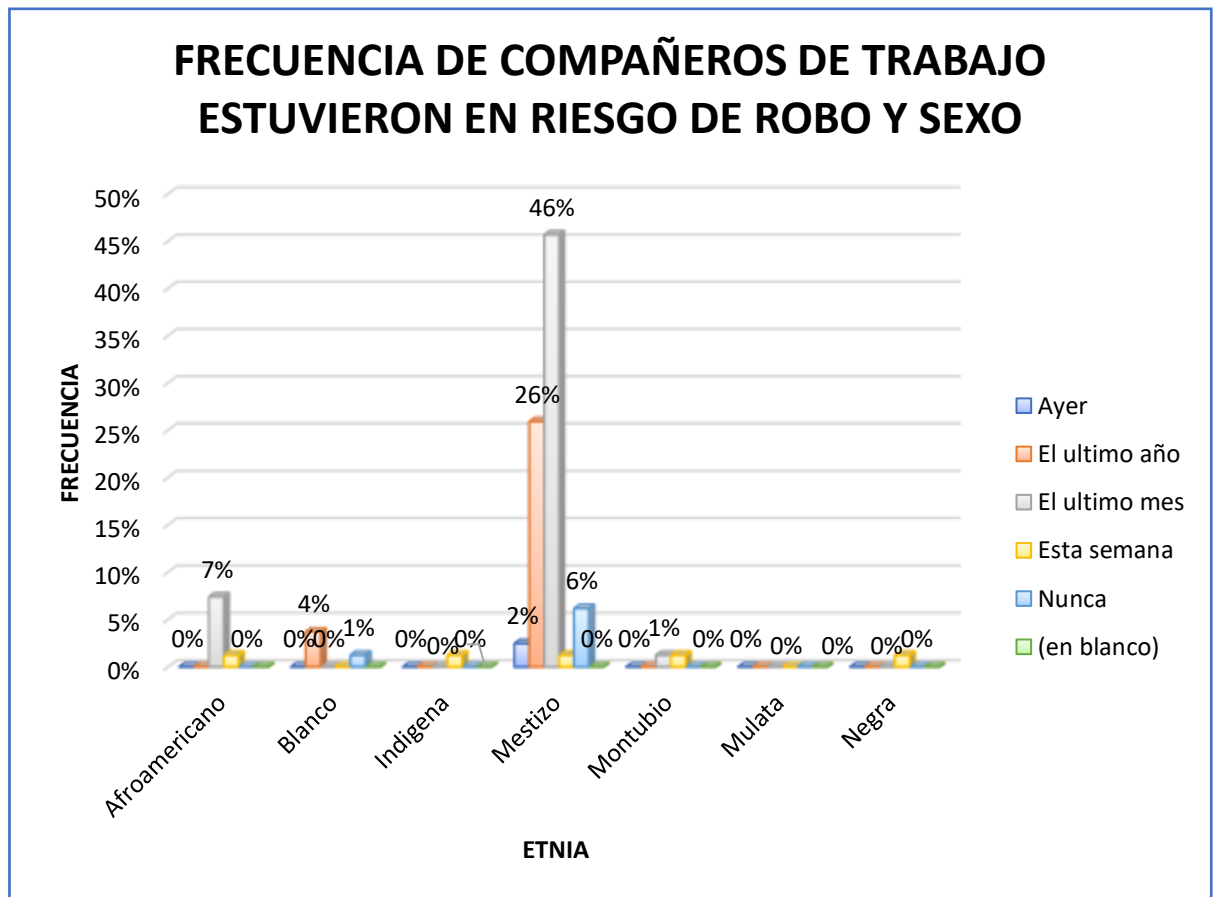


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024

FIGURA#13

Frecuencia de riesgo de compañeros de trabajo que estuvieron y sexo

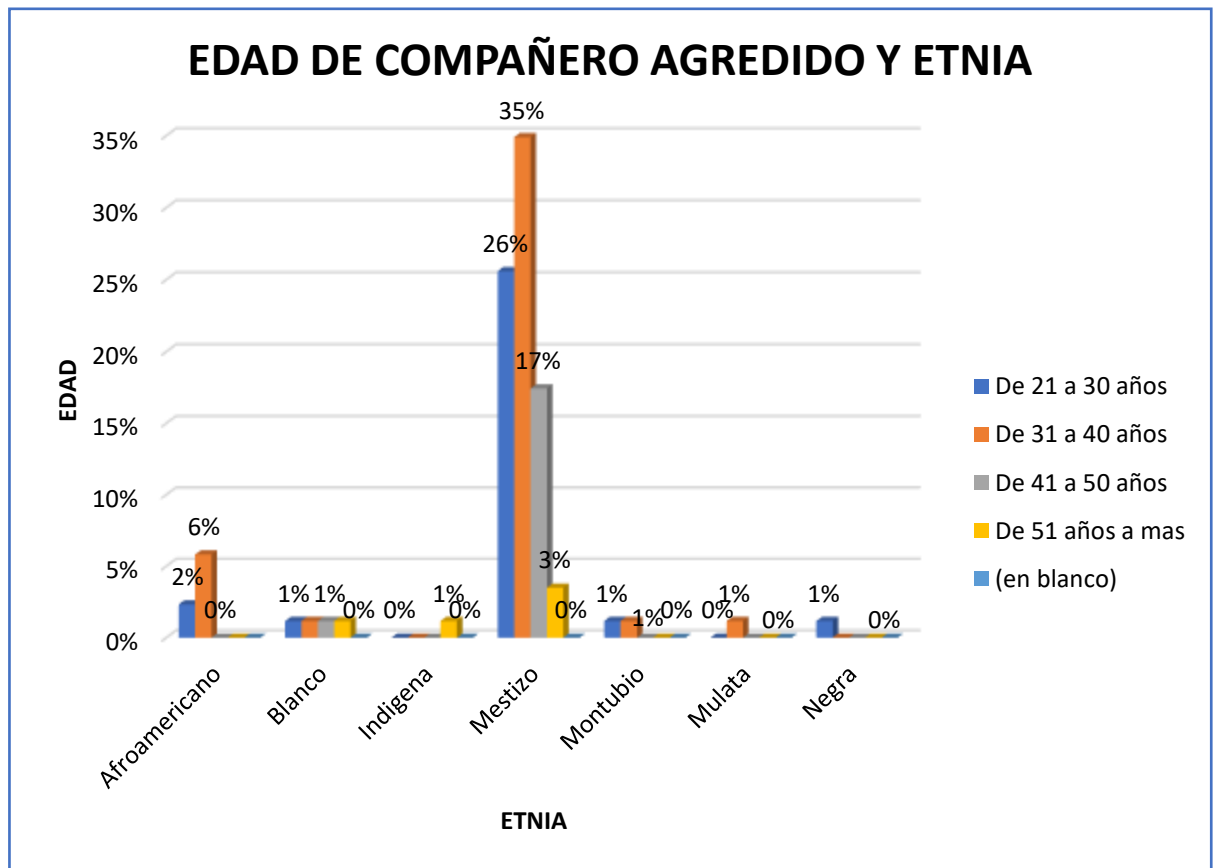


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024

FIGURA #14

Edad de compañero de trabajo agredido y etnia

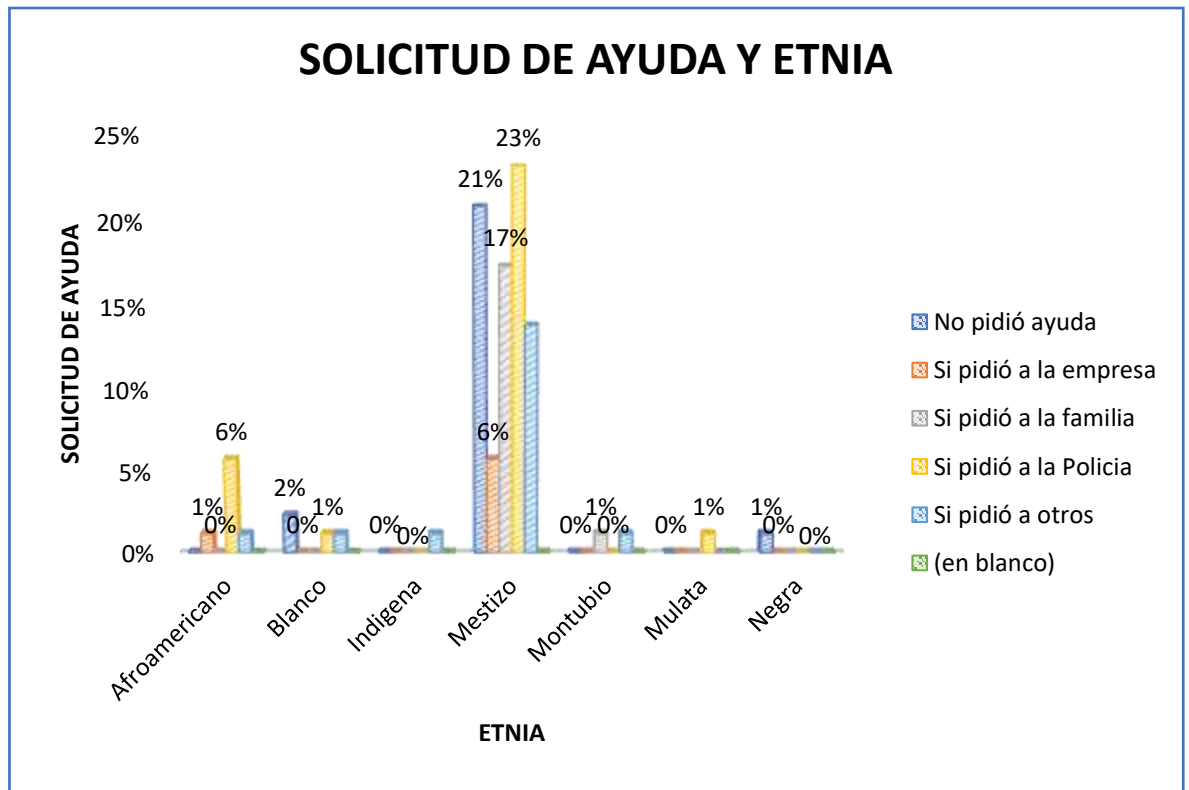


Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024

FIGURA #15

Solicitud de ayuda de compañero de trabajo ante robo y sexo de los operarios de campo encuestados en el año 2023



Fuente: datos obtenidos de las técnicas aplicadas a los operarios de campo

Elaborado por: Luzardo, 2024



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Luzardo García, Paola Marilú**, con C.C: # **0921354478** autora del trabajo de titulación: **Inseguridad Ciudadana vivida por los Operarios de una Empresa Privada de Telecomunicaciones en la Ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **6 de febrero del 2024**

f. _____

Nombre: **Luzardo García, Paola Marilú**

C.C: **0921354478**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Inseguridad Ciudadana vivida por los Operarios de una Empresa Privada de Telecomunicaciones en la Ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Paola Marilú, Luzardo García		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Cecilia, Condo Tamayo		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	6 de febrero del 2024	No. DE PÁGINAS:	95
ÁREAS TEMÁTICAS:	Recursos humanos, Administración, Empresa		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Inseguridad Ciudadana, Riesgos Laborales, Recursos Humanos, Trabajo Social Laboral.		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>Esta investigación surge con el objetivo de Analizar la inseguridad ciudadana a la que se exponen los operarios de campo de una empresa privada de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil, con el fin de facilitar información para que las empresas planifiquen programas de prevención o protección para sus trabajadores. Para ello se realiza un estudio con enfoque de investigación cuantitativo es el diseño exploratorio-descriptivo y de nivel no experimental. Los principales resultados del presente estudio se conocieron lo siguiente: La percepción de inseguridad va en aumento e impacta su salud, bienestar y permanencia en la empresa, repercute en el rendimiento laboral de los colaboradores, comprometiendo la productividad y los objetivos de la organización.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-963651769	E-mail: paola.luzardo@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN(COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Valenzuela Triviño, Gilda Martina		
	Teléfono: +593-4-3804600 ext. 2206		
	E-mail: gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			