



**Universidad
Indoamérica**

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**BIENESTAR PSICOLÓGICO EN PERSONAL OPERATIVO DEL ECU 911 DE
LA CIUDAD DE NUEVA LOJA**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciada en
Psicología.

Autor(a)

Maria José Calahorrano Cabrera

Tutor(a)

Ps.Cl Jordy Daniel Acurio Mora, Mg.

AMBATO– ECUADOR
2026

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Maria José Calahorrano Cabrera, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “BIENESTAR PSICOLÓGICO EN PERSONAL OPERATIVO DEL ECU 911 DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA”, como requisito para optar al grado de Licenciada en Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 02 días del mes febrero de 2026, firmo conforme:

Autor: Maria José Calahorrano Cabrera

Firma:



Número de Cédula: 2100839303

Dirección: Sucumbíos-Nueva Loja

Correo Electrónico: mcalahorrano5@indoamerica.edu.ec

Teléfono: 096 774 6017

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “BIENESTAR PSICOLÓGICO EN PERSONAL OPERATIVO DEL ECU 911 DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA” presentado por Maria José Calahorrano Cabrera, para optar por el Título Licenciada en Psicología.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 02 de Febrero de 2026

.....
Ps.Cl Jordy Daniel Acurio Mora, Mg.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 02 de Febrero de 2026



.....
Maria José Calahorrano Cabrera
2100839303

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: BIENESTAR PSICOLÓGICO EN PERSONAL OPERATIVO DEL ECU 911 DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA, previo a la obtención del Título de Licenciada en Psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 20 de febrero de 2026

Ps.CI Giovanni Sebastián Lascano Arias, Mg.
LECTOR

Ps.CI Yajaira Dayanara Ortega Cobos, Mg.
LECTOR

DEDICATORIA

Con profundo afecto y gratitud dedico este trabajo a las personas que han sido el sostén fundamental a lo largo de este camino académico.

A mi madre, Mónica, por su amor incondicional, su entrega constante y su incansable esfuerzo, que hicieron posible que pudiera avanzar con firmeza hacia el cumplimiento de mis metas. Gracias por acompañarme en cada etapa, por brindarme palabras de aliento en los momentos difíciles y por transmitirme la fortaleza necesaria para no rendirme, tu ejemplo de valentía, perseverancia y dedicación ha marcado profundamente mi vida y ha sido una guía permanente en mi formación personal y profesional.

A mis hermanos, Jeimy y Dilan, a quienes amo profundamente. Este logro también les pertenece, pues han sido una fuente constante de motivación e inspiración para continuar adelante. Deseo que siempre tengan presente que la constancia, el sacrificio y el esfuerzo son pilares esenciales para alcanzar los sueños que uno se propone.

A mi abuelito Segundo, quien desde el cielo ha sido mi compañía, protección y fortaleza durante la etapa final de mi carrera; y a mi abuelita Julia, por su sabiduría, sus consejos llenos de amor y el apoyo sincero que, en todo momento, me ha brindado consuelo y tranquilidad.

A mi prima July, por acompañarme a lo largo de este proceso, por convertirse en un refugio en cada reto, por su apoyo incondicional y por estar siempre presente, compartiendo conmigo tanto las alegrías como los desvelos que este camino implicó.

Finalmente, a Dios, porque aún en los momentos en los que sentí su presencia distante, siempre confié en que me protegía y guiaba por el camino correcto, brindándome la fuerza necesaria para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

Maria José Calahorrano Cabrera

AGRADECIMIENTO

A lo largo de este proceso académico he tenido el respaldo de personas e instituciones cuyo apoyo ha sido esencial para alcanzar este objetivo, y a quienes deseo expresar mi sincero agradecimiento.

En primer lugar, a mi familia: Mónica, Dilan, María, Julio, Segundo, Julia y Ángel, por su cariño incondicional, la confianza depositada en mí y el acompañamiento constante durante cada etapa de mi formación. Su apoyo ha sido mi mayor fortaleza y una fuente permanente de motivación para seguir adelante.

De manera especial, agradezco a mis tutores de tesis, Psic. Jordy Daniel Acurio, MSc., y Psic. José Miguel Acuña, MSc., por su orientación profesional, compromiso y disposición a lo largo de este proceso. Su calidad humana, paciencia y vocación docente han sido fundamentales para el desarrollo y culminación de este trabajo investigativo.

Asimismo, expreso mi gratitud a la Universidad Indoamérica por brindarme el espacio, los recursos y las herramientas necesarias para llevar a cabo este proyecto de tesis, contribuyendo de manera significativa a mi crecimiento académico y profesional.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de forma directa o indirecta, formaron parte de este camino. Este logro no representa únicamente un esfuerzo personal, sino el resultado del apoyo y acompañamiento de todos ustedes.

Maria José Calahorrano Cabrera

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS.....	1
CARRERA DE PSICOLOGÍA.....	1
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN DE LECTORES	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	xi
ABSTRACT.....	xi
FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES.....	xii
1.- Introducción.	15
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	22
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.- Marco Metodológico.	23
3.- Resultados.....	27
3.1. NIVEL GENERAL DE BIENESTAR PSICOLÓGICO	27
3.2 DIMENSIONES DEL BIENESTAR PSICOLÓGICO FORTALECIDAS	28
3.3 DIMENSIONES DEL BIENESTAR PSICOLÓGICO CON MAYOR VULNERABILIDAD.....	28
3.4 BIENESTAR PSICOLÓGICO SEGÚN SEXO	29
4.- Discusión y Conclusiones.....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
AGRADECIMIENTOS.	35
DEDICATORIA.	35
ANEXOS.	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	27
Tabla 2.	27
Tabla 3.	28
Tabla 4.	29
Tabla 5.	29

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
CARRERA PSICOLOGÍA

TEMA: BIENESTAR PSICOLÓGICO EN PERSONAL OPERATIVO DEL ECU 911 DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA.

AUTOR(A): Maria José Calahorrano Cabrera

TUTOR (A): Ps.Cl Jordy Daniel Acurio Mora, Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El bienestar psicológico constituye un componente fundamental de la salud mental en contextos laborales de alta demanda, especialmente en los servicios de atención y gestión de emergencias. El personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja desempeña funciones que implican toma de decisiones inmediata, exposición constante a situaciones críticas y altos niveles de presión emocional, lo que puede influir en su equilibrio psicológico. En este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de bienestar psicológico en el personal operativo del ECU 911, identificando las dimensiones fortalecidas, aquellas con mayor vulnerabilidad y su distribución según el sexo. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y alcance descriptivo-asociativo, contando con una muestra de 41 trabajadores operativos. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff, analizada mediante estadística descriptiva y correlacional. Los resultados evidenciaron que la mayoría del personal presenta niveles altos y medios de bienestar psicológico. Las dimensiones más fortalecidas fueron propósito en la vida, relaciones positivas y dominio del entorno, mientras que crecimiento personal, autonomía y autoaceptación mostraron mayor vulnerabilidad. No se identificaron diferencias relevantes entre hombres y mujeres. Se concluye que, pese a las exigencias del entorno operativo, el personal cuenta con recursos psicológicos que favorecen su equilibrio emocional, aunque se evidencia la necesidad de fortalecer áreas específicas desde una perspectiva preventiva.

DESCRIPTORES: (Bienestar psicológico; personal operativo; regulación emocional; salud mental laboral; servicios de emergencia.)

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
CARRERA PSICOLOGÍA

TEMA: Psychological Well-Being of ECU 911 Operational Personnel in the City of Nueva Loja.

AUTOR (A): Maria José Calahorrano Cabrera

TUTOR (A): Ps.CI Jordy Daniel Acurio Mora, Mg.

ABSTRACT

Psychological well-being is a key component of mental health in highdemand work environments, particularly in emergency response and management services. Operational personnel at ECU 911 in the city of Nueva Loja are continuously exposed to critical situations, emotional pressure, and immediate decision-making, which may affect their psychological balance. The objective of this study was to determine the level of psychological well-being among ECU 911 operational personnel, identifying strengthened and vulnerable dimensions, as well as differences according to sex. The research followed a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional design and a descriptive-associative scope. The sample consisted of 41 operational workers. Data were collected using the Ryff Psychological Well-Being Scale and analyzed through descriptive and correlational statistics. The results showed that most participants presented high and medium levels of psychological well-being. The most strengthened dimensions were purpose in life, positive relationships, and environmental mastery, while personal growth, autonomy, and self-acceptance showed greater vulnerability. No relevant differences were found between men and women. It is concluded that, despite high operational demands, personnel maintain psychological resources that support emotional balance, highlighting the importance of preventive strategies aimed at strengthening vulnerable areas.

KEYWORDS: Emergency services; emotional regulation; occupational mental health; operational personnel; psychological well-being.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES

Psychology

AUTHOR: CALAHORRANO CABRERA MARIA JOSE

TUTOR: MG. ACURIO MORA JORDY DANIEL

THEME

Psychological Well-Being of ECU 911 Operational Personnel in the City of Nueva Loja

ABSTRACT

Psychological well-being is a key component of mental health in high-demand work environments, particularly in emergency response and management services. Operational personnel at ECU 911 in the city of Nueva Loja are continuously exposed to critical situations, emotional pressure, and immediate decision-making, which may affect their psychological balance. The objective of this study was to determine the level of psychological well-being among ECU 911 operational personnel, identifying strengthened and vulnerable dimensions, as well as differences according to sex. The research followed a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional design and a descriptive-associative scope. The sample consisted of 41 operational workers. Data were collected using the Ryff Psychological Well-Being Scale and analyzed through descriptive and correlational statistics. The results showed that most participants presented high and medium levels of psychological well-being. The most strengthened dimensions were purpose in life, positive relationships, and environmental mastery, while personal growth, autonomy, and self-acceptance showed greater vulnerability. No relevant differences were found between men and women. It is concluded that, despite high operational demands, personnel maintain psychological resources that support emotional balance, highlighting the importance of preventive strategies aimed at strengthening vulnerable areas.

KEYWORDS: Emergency services; emotional regulation; occupational mental health; operational personnel; psychological well-being.



Bienestar Psicológico en Personal Operativo del ECU 911 de la Ciudad de Nueva Loja

Psychological Well-Being of ECU 911 Operational Personnel in the City of Nueva Loja

Autor: Maria José Calahorrano Cabrera

mcalahorrano5@indoamerica.edu.ec

Tutor: Jordy Daniel Acurio Mora

jacurio2@indoamerica.edu.ec

Lector: Giovanni Lascano

giovannilascano@uti.edu.ec

Lector: Yajaira Ortega

yahairaortega@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Licenciada en Psicología de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

RESUMEN

El bienestar psicológico constituye un componente fundamental de la salud mental en contextos laborales de alta demanda, especialmente en los servicios de atención y gestión de emergencias. El personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja desempeña funciones que implican toma de decisiones inmediata, exposición constante a situaciones críticas y altos niveles de presión emocional, lo que puede influir en su equilibrio psicológico. En este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de bienestar psicológico en el personal operativo del ECU 911, identificando las dimensiones fortalecidas, aquellas con mayor vulnerabilidad y su distribución según el sexo. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y alcance descriptivo-asociativo, contando con una muestra de 41 trabajadores operativos. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff, analizada mediante estadística descriptiva y correlacional. Los resultados evidenciaron que la mayoría del personal presenta niveles altos y medios de bienestar psicológico. Las dimensiones más fortalecidas fueron

ABSTRACT

Psychological well-being is a key component of mental health in high-demand work environments, particularly in emergency response and management services. Operational personnel at ECU 911 in the city of Nueva Loja are continuously exposed to critical situations, emotional pressure, and immediate decision-making, which may affect their psychological balance. The objective of this study was to determine the level of psychological well-being among ECU 911 operational personnel, identifying strengthened and vulnerable dimensions, as well as differences according to sex. The research followed a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional design and a descriptive-associative scope. The sample consisted of 41 operational workers. Data were collected using the Ryff Psychological Well-Being Scale and analyzed through descriptive and correlational statistics. The results showed that most participants presented high and medium levels of psychological well-being. The most strengthened dimensions were purpose in life, positive relationships, and environmental mastery, while personal growth, autonomy, and self-acceptance showed greater vulnerability. No relevant differences were found between men and women. It is concluded that, despite high operational demands, personnel maintain

propósito en la vida, relaciones positivas y dominio del entorno, mientras que crecimiento personal, autonomía y autoaceptación mostraron mayor vulnerabilidad. No se identificaron diferencias relevantes entre hombres y mujeres. Se concluye que, pese a las exigencias del entorno operativo, el personal cuenta con recursos psicológicos que favorecen su equilibrio emocional, aunque se evidencia la necesidad de fortalecer áreas específicas desde una perspectiva preventiva.

psychological resources that support emotional balance, highlighting the importance of preventive strategies aimed at strengthening vulnerable areas.

Palabras Clave: *Bienestar psicológico; personal operativo; regulación emocional; salud mental laboral; servicios de emergencia.*

Keywords: *Emergency services; emotional regulation; occupational mental health; operational personnel; psychological well-being.*

1.- Introducción.

La presente investigación se inscribe en el campo de la Psicología Clínica, específicamente en la línea de estudio del bienestar psicológico en entornos laborales de alta demanda operativa. Este campo se orienta a comprender cómo las condiciones del trabajo, las exigencias del rol y los recursos personales influyen en la salud mental, el equilibrio emocional y el funcionamiento adaptativo de las personas. El bienestar psicológico no se limita a la ausencia de malestar, sino que comprende la capacidad de mantener equilibrio emocional, así como satisfacción personal y relaciones interpersonales adecuadas, permitiendo a la persona afrontar situaciones exigentes de manera funcional. Se reconoce como un constructo multidimensional, influido tanto por factores internos como por las condiciones del entorno en el que se desarrolla la actividad cotidiana (García et al., 2020).

En contextos laborales donde se trabaja bajo presión constante, como los servicios de respuesta y gestión de emergencias, este bienestar puede verse comprometido debido a la exposición reiterada a situaciones críticas y a la intensidad emocional que estas implican. La evidencia señala que, cuando tales demandas se sostienen en el tiempo sin estrategias adecuadas de regulación, puede producirse desgaste emocional acumulativo, afectando el equilibrio psicológico y la estabilidad personal (Barrera et al., 2019).

El personal operativo del ECU 911 cumple un rol esencial en la seguridad ciudadana y

en la gestión de emergencias. Estos trabajadores se encuentran continuamente expuestos a situaciones altamente demandantes, como la atención de llamadas de crisis, la coordinación de respuestas inmediatas y el monitoreo permanente de situaciones que implican riesgo para la vida humana. Tales condiciones laborales suelen estar asociadas a altos niveles de tensión emocional, fatiga mental y carga psicológica, lo cual puede influir directamente en su bienestar. Estudios recientes muestran que los trabajadores de unidades operativas de emergencia presentan mayor vulnerabilidad al desgaste emocional cuando la presión del entorno supera sus estrategias de afrontamiento personales (Andino y Cadena, 2025), lo que evidencia la necesidad de comprender estas dinámicas desde la Psicología Clínica para promover intervenciones oportunas y preventivas.

Dentro de este campo temático también se reconoce que la relación entre las exigencias del trabajo y el bienestar psicológico está mediada por factores como la regulación emocional, la percepción de autoeficacia y el apoyo institucional. Investigaciones desarrolladas en personal operativo de atención a emergencias indican que cuando los trabajadores cuentan con estrategias de regulación emocional adecuadas, son capaces de mantener un mayor equilibrio psicológico y funcionamiento saludable, incluso bajo condiciones laborales intensas (Toaza y Pilco, 2025). Sin embargo, cuando estos recursos psicológicos se encuentran debilitados, el bienestar tiende a disminuir, generando efectos en la estabilidad emocional, el rendimiento laboral y la calidad de vida.

El bienestar psicológico constituye un constructo multidimensional que integra aspectos emocionales, cognitivos y sociales que permiten a la persona mantener equilibrio interno, autorregulación emocional y funcionamiento adaptativo. Este concepto no se limita únicamente a la ausencia de malestar, sino que implica la presencia de recursos personales que facilitan la toma de decisiones, la estabilidad emocional y la capacidad para desarrollar relaciones interpersonales funcionales (Pérez et al., 2024). Desde una perspectiva clínica y cognitivo-conductual, el bienestar psicológico depende tanto de las demandas del entorno como de la interpretación que el individuo realiza de dichas situaciones, lo que determina la activación de estrategias de afrontamiento adecuadas o desadaptativas (Maganto et al., 2019).

Para la evaluación de esta variable se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff, desarrollada inicialmente en 1989, la cual es uno de los instrumentos más reconocidos y validados internacionalmente para medir bienestar desde un enfoque eudaimónico. La escala está estructurada en seis dimensiones fundamentales: Autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida, y crecimiento personal (Ryff, 1989)

A lo largo del tiempo, esta escala ha demostrado estabilidad psicométrica y pertinencia para investigaciones contemporáneas. Versiones recientes y estudios latinoamericanos confirman que el instrumento mantiene altos niveles de confiabilidad, con coeficientes alfa superiores a 0.80, lo que evidencia una

adecuada consistencia interna en distintas poblaciones (Maganto et al., 2019). En investigaciones actuales relacionadas con contextos operativos y de emergencia, se reporta que la estructura multidimensional de Ryff continúa siendo válida para identificar fortalezas y vulnerabilidades emocionales, incluso en escenarios laborales de alta demanda (Hernández y Reche, 2023).

Además, revisiones recientes destacan que, aunque el reactivo posee más de tres décadas de desarrollo, no ha perdido vigencia, ya que sus dimensiones han sido confirmadas mediante análisis factoriales contemporáneos y se han adaptado satisfactoriamente a diferentes contextos socioculturales. Esto garantiza su utilidad para evaluar el bienestar psicológico en el personal operativo del ECU 911, sin riesgo de pérdida de confiabilidad o validez conceptual, permitiendo obtener mediciones precisas sobre el estado emocional y el funcionamiento adaptativo en entornos laborales críticos.

Desde la perspectiva clínica, el bienestar psicológico no solo implica la ausencia de malestar, sino también la presencia de recursos personales para regular emociones, tomar decisiones equilibradas y mantener relaciones funcionales con los demás. Estos recursos permiten sostener la estabilidad emocional ante escenarios laborales o personales exigentes, favoreciendo el afrontamiento saludable en situaciones de alta demanda (Anaya et al., 2020). En contextos laborales de alta exigencia, el bienestar psicológico se ve directamente influido por la presión operativa, las responsabilidades asignadas y el grado de apoyo institucional. Cuando las exigencias

del entorno superan los recursos personales de afrontamiento, se genera desgaste emocional, agotamiento y disminución de la satisfacción personal. Estudios recientes han demostrado que el estrés sostenido en entornos de emergencia puede afectar de manera significativa el bienestar emocional de los trabajadores, incrementando la fatiga mental y la sobrecarga psicológica (Andino y Cadena, 2025). De igual manera, investigaciones desarrolladas en personal operativo señalan que una adecuada regulación emocional se asocia con mayores niveles de bienestar y desempeño funcional, mientras que su ausencia incrementa la vulnerabilidad al malestar psicológico (Toaza y Pilco, 2025). De forma complementaria, se ha evidenciado que el estrés continuo tiende a disminuir la satisfacción personal y a afectar la percepción de control sobre las situaciones laborales (López et al., 2023), lo que refuerza la importancia de evaluar el bienestar psicológico como un componente esencial de la salud integral.

El personal operativo del ECU 911 está conformado por trabajadores encargados de la recepción, análisis, verificación y coordinación de emergencias reportadas por la ciudadanía. Este grupo incluye, principalmente, a los operadores de despacho de llamadas y al personal de videovigilancia responsable del monitoreo en tiempo real de cámaras ubicadas en el espacio público. Su labor implica atención continua, toma de decisiones inmediata, manejo de situaciones críticas y contacto constante con eventos que pueden involucrar riesgo físico y emocional para otras personas.

Se trata de un trabajo que se realiza bajo

turnos rotativos 24/7, lo que supone modificaciones permanentes en los ciclos de sueño, exposición prolongada a estímulos de alta tensión y alta responsabilidad moral en la correcta gestión de cada emergencia. La presión asociada a estos roles puede elevar la carga emocional y mental, afectando el funcionamiento psicológico cuando no se cuenta con recursos adecuados de afrontamiento o con un clima organizacional favorable.

La presente investigación se sustenta en el enfoque epistemológico cognitivo-conductual, el cual plantea que las experiencias emocionales y conductuales de las personas son el resultado de la interacción entre los estímulos del entorno y los procesos cognitivos internos mediante los cuales estos son interpretados. Desde esta perspectiva, el bienestar psicológico no está determinado únicamente por las condiciones objetivas del trabajo o por los eventos que la persona enfrenta, sino por la manera en que dichos eventos son percibidos, evaluados y significados a nivel personal (Maganto et al., 2019).

En este sentido, se reconoce que el equilibrio emocional depende tanto de los recursos de afrontamiento como del contexto en el que se desempeña la persona, lo que implica que el bienestar psicológico es el resultado de la interacción dinámica entre factores internos y externos que influyen de forma recíproca (García et al., 2020). De acuerdo con (Rozas y Enciso, 2025), el bienestar psicológico es un proceso dinámico que depende del equilibrio entre las demandas del contexto y los recursos internos que posee la persona para enfrentarlas. Esto implica que dos individuos expuestos a las mismas

condiciones laborales pueden experimentar niveles distintos de bienestar psicológico, dependiendo de su capacidad para regular emociones, interpretar el estrés y activar estrategias de afrontamiento adaptativas (Toaza y Pilco, 2025). Desde esta perspectiva, se reconoce la relevancia de los factores subjetivos en la construcción del bienestar, entendiendo que los estados psicológicos no emergen únicamente de las condiciones externas, sino de la manera en que estas son percibidas, procesadas e interpretadas cognitivamente (Maganto et al., 2019).

En concordancia con el enfoque cognitivo-conductual, se plantea que el bienestar psicológico puede fortalecerse mediante el desarrollo de habilidades de regulación emocional y afrontamiento funcional, en las que intervienen procesos como la reestructuración cognitiva, la identificación de patrones de pensamiento negativos y el fortalecimiento de estrategias de autorregulación emocional frente a situaciones laborales de alta presión (Beck, 1979; Hernández y Reche, 2023). Este proceso favorece una experiencia emocional más equilibrada y contribuye a la adaptación saludable en contextos de alta demanda operativa (Andino y Cadena, 2025). En el caso del personal operativo del ECU 911, este enfoque resulta especialmente pertinente, puesto que su labor implica exposición constante a situaciones críticas, toma de decisiones inmediata y responsabilidad sobre la gestión de emergencias que afectan directamente a la seguridad ciudadana. Investigaciones aplicadas en personal operativo de respuesta a emergencias han demostrado que la regulación emocional desempeña un rol protector frente al desgaste psicológico,

favoreciendo niveles más altos de bienestar y estabilidad emocional en entornos laborales demandantes (Toaza y Pilco, 2025). Del mismo modo, se ha evidenciado que cuando los trabajadores interpretan las exigencias del entorno como incontrolables o desbordantes, tienden a experimentar mayor malestar emocional y disminución del bienestar psicológico (López et al., 2023). Desde este marco, la salud emocional se comprende no como una condición estática, sino como un equilibrio que se construye y reconstruye continuamente, a partir de la capacidad del individuo para reorganizar sus pensamientos, modular sus emociones y ajustar su conducta a las demandas del entorno. El enfoque cognitivo-conductual, por tanto, permite explicar cómo el personal operativo puede fortalecer su bienestar psicológico mediante el desarrollo de estrategias de afrontamiento adaptativas, tales como la reestructuración cognitiva, la identificación de patrones de pensamiento negativos y el fortalecimiento de habilidades de autorregulación emocional en situaciones de alta presión.

El trabajo operativo en el ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja se caracteriza por la atención continua y coordinada de situaciones de emergencia que requieren respuesta inmediata y precisa. El personal encargado de estas funciones cumple roles de recepción, análisis, verificación y coordinación de eventos críticos, actuando como enlace directo entre la ciudadanía y las instituciones responsables de la seguridad y la atención pública. Esta dinámica laboral implica mantenerse en estado de alerta permanente, manejar información sensible y tomar decisiones bajo presión, lo cual puede influir en el equilibrio emocional y en la

percepción de bienestar psicológico de los trabajadores.

El sistema de turnos rotativos 24/7, propio de los servicios de emergencia, puede afectar los ritmos biológicos y el descanso, generando desgaste progresivo cuando no se cuenta con estrategias de recuperación emocional adecuadas. La exposición constante a situaciones críticas, así como la responsabilidad asociada a la gestión de eventos que comprometen la integridad de otras personas, puede generar fatiga emocional y tensión acumulada a lo largo del tiempo. Según (Andino y Cadena, 2025) señalan que, en personal operativo de respuesta a emergencias, la carga emocional sostenida tiende a impactar directamente el bienestar psicológico, especialmente cuando el entorno laboral presenta exigencias permanentes y escaso margen de recuperación.

De igual manera, investigaciones recientes indican que la regulación emocional es un factor determinante para sostener el bienestar psicológico en entornos de alta demanda. Cuando los trabajadores cuentan con recursos personales de afrontamiento, suelen mantener mayor estabilidad emocional y desempeño adaptativo (Toaza y Pilco, 2025). Sin embargo, cuando dichos recursos se encuentran debilitados o no son reforzados desde el entorno organizacional, puede generarse una disminución progresiva en la satisfacción personal y en la percepción de eficacia frente a las demandas del rol. En esta línea, (López et al., 2023) identifican que el estrés continuado en contextos laborales complejos se asocia con una reducción del bienestar subjetivo y mayor vulnerabilidad a la fatiga psicológica.

De manera adicional, estudios realizados en equipos de atención y gestión de

emergencias muestran que el bienestar psicológico se ve especialmente influido por la capacidad para mantener autonomía emocional y sentido de autoeficacia. Para ello (Hernández y Reche, 2023) encontraron que, en personal operativo de urgencias, la percepción de autonomía constituye una dimensión protectora que favorece una experiencia emocional más estable en condiciones laborales exigentes. Esto sugiere que el bienestar psicológico, más que un estado fijo, es resultado de un equilibrio que se construye y ajusta de acuerdo con las características del trabajo y los recursos personales disponibles.

En este contexto, es necesario comprender cómo se manifiesta el bienestar psicológico en el personal operativo del ECU 911 de Nueva Loja, considerando las particularidades de su labor y el impacto que la presión operativa puede generar en su estabilidad emocional. Analizar este aspecto permitirá identificar factores que favorecen o limitan el equilibrio interno de los trabajadores y contribuirá a orientar estrategias que promuevan condiciones laborales más saludables y sostenibles.

A nivel internacional, se ha señalado que el bienestar psicológico en contextos de emergencia depende en gran medida de la autonomía emocional y la percepción de control frente a las exigencias laborales. En personal de urgencias, la evidencia muestra que quienes logran mantener una interpretación funcional del estrés presentan mayor equilibrio emocional, incluso en escenarios de alta presión (Hernández y Reche, 2023). De igual manera, se ha destacado que el bienestar psicológico no es un estado fijo, sino un proceso dinámico y modulable, influido por la relación entre las

demandas externas y los recursos internos de afrontamiento (Rozas y Enciso, 2025). Esto indica que el bienestar puede fortalecerse mediante el desarrollo de estrategias cognitivas y emocionales.

En el contexto latinoamericano y nacional, se ha identificado que la carga emocional sostenida y los turnos rotativos afectan la estabilidad psicológica de trabajadores de sectores con alta responsabilidad social. En Ecuador, se ha observado que la exposición prolongada a situaciones críticas reduce el bienestar subjetivo y aumenta la vulnerabilidad al agotamiento emocional (López et al., 2023). Paralelamente, estudios en ambientes laborales de demanda constante resaltan que la ausencia de mecanismos institucionales de acompañamiento emocional tiende a disminuir la satisfacción personal y la percepción de apoyo organizacional (Pérez et al., 2024). Esto sugiere la necesidad de fortalecer sistemas de contención y prevención desde las instituciones.

En contextos operativos directamente vinculados a la atención de emergencias, se ha encontrado que la responsabilidad frente a situaciones de riesgo y la toma rápida de decisiones pueden generar desgaste psicológico cuando no existen herramientas personales o colectivas de regulación emocional. En equipos operativos de respuesta inmediata, la carga emocional acumulada ha mostrado incidir negativamente en el bienestar psicológico, evidenciando la importancia del acompañamiento continuo (Andino y Cadena, 2025). En este sentido, se ha determinado que la regulación emocional constituye un factor protector clave, ya que su fortalecimiento se relaciona con mejores niveles de bienestar y desempeño funcional

en situaciones críticas (Toaza y Pilco, 2025). Esto confirma que el bienestar psicológico puede ser promovido mediante estrategias de afrontamiento adaptativas.

El bienestar psicológico constituye un elemento fundamental para el funcionamiento saludable y sostenible del personal operativo que trabaja en contextos de emergencia. En el ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja, estos trabajadores desempeñan funciones que requieren mantener la concentración, el juicio equilibrado y la estabilidad emocional en situaciones que pueden implicar riesgo, angustia o urgencia ciudadana. La labor constante bajo presión, junto con los turnos rotativos y la exposición continua a eventos críticos, puede generar carga emocional progresiva que, si no es reconocida ni atendida, puede derivar en desgaste psicológico y disminución en la calidad de vida.

Esta investigación adquiere relevancia al centrarse en comprender cómo se encuentra el bienestar psicológico de este grupo laboral, no desde una perspectiva patológica, sino desde una mirada preventiva orientada a promover equilibrio emocional y condiciones laborales saludables. Identificar el estado del bienestar psicológico permitirá detectar señales tempranas de agotamiento, dificultades en la regulación emocional o vulnerabilidad al estrés, lo que constituye un paso clave para la prevención de efectos negativos más severos en la salud mental.

Además, los resultados pueden orientar acciones de intervención institucional, tales como programas de acompañamiento emocional, fortalecimiento de habilidades de afrontamiento, espacios de contención y

capacitación en regulación del estrés. Considerando que el bienestar psicológico influye directamente en la toma de decisiones, la atención ciudadana y la eficacia operativa, su promoción no solo beneficia a los trabajadores, sino también a la calidad del servicio que se brinda a la población.

Por tanto, el estudio se justifica porque contribuye a visibilizar las necesidades emocionales y psicológicas del personal operativo del ECU 911 de Nueva Loja, aportando información útil para diseñar estrategias preventivas que favorezcan la salud mental y reduzcan el desgaste en un entorno laboral donde el equilibrio emocional es esencial para la toma de decisiones responsables en situaciones críticas.

Aunque existen estudios que abordan el bienestar psicológico en trabajadores de contextos operativos y de emergencia, la mayoría se ha centrado en personal de salud o en cuerpos de bomberos, dejando menos explorado el caso de instituciones encargadas de la gestión y coordinación de emergencias como el ECU 911. Si bien la literatura reconoce que la carga emocional sostenida puede afectar el equilibrio psicológico, aún persisten interrogantes respecto a cómo se configura este bienestar en trabajadores cuya labor implica la mediación técnica y comunicacional entre situaciones críticas y la respuesta institucional.

Desde esta perspectiva, los antecedentes señalan la importancia de la regulación emocional como factor protector del bienestar psicológico; sin embargo, se observa una escasez de investigaciones que

profundicen en el modo en que esta regulación se desarrolla, fortalece o se ve comprometida específicamente en el personal operativo del ECU 911, quienes enfrentan decisiones inmediatas, manejo de información sensible y responsabilidad indirecta sobre la vida de terceros. Esta ausencia limita la comprensión de los mecanismos internos que sostienen o debilitan el bienestar en este tipo de entornos laborales.

Aunque la literatura existente aborda el bienestar psicológico en trabajadores expuestos a contextos de alta demanda emocional, la mayor parte de los estudios se han concentrado en personal sanitario, bomberos y equipos de primera respuesta. Este enfoque ha dejado insuficientemente explorado el caso de instituciones cuya labor se centra en la gestión técnica, comunicacional y coordinada de emergencias, como el ECU 911. Si bien se reconoce que la carga emocional sostenida puede afectar el equilibrio psicológico, aún no se dispone de evidencia empírica específica que describa cómo estas demandas se manifiestan en operadores que trabajan desde un modelo de supervisión, recepción de llamadas y videovigilancia. En particular, se identifican tres vacíos principales: vacío contextual, vacío teórico aplicado sobre regulación emocional, vacío instrumental y de medición en la población ecuatoriana.

La mayoría de estudios sobre bienestar psicológico en contextos operativos provienen de países con características institucionales y demandas laborales distintas. En Ecuador, y específicamente en la ciudad de Nueva Loja, no se registran investigaciones recientes que describan el

bienestar psicológico del personal operativo del ECU 911, tomando en cuenta sus turnos rotativos, carga emocional acumulada y exposición indirecta a eventos críticos. Esta ausencia limita la comprensión de cómo factores territoriales, demandas ciudadanas y dinámicas internas influyen en su estabilidad emocional.

Aunque la regulación emocional está identificada como un factor protector del bienestar, son escasos los estudios que analizan cómo se activa, se deteriora o se fortalece este recurso psicológico en trabajadores que gestionan emergencias desde una posición mediada por tecnología. Se carece de evidencia que explique si los operadores del ECU 911 presentan patrones específicos de afrontamiento, cómo interpretan cognitivamente el estrés laboral o qué dimensiones del bienestar se ven más afectadas bajo condiciones de presión continuada.

Si bien la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff ha sido utilizada y validada internacionalmente, su aplicación en poblaciones operativas ecuatorianas continúa siendo limitada. Las investigaciones disponibles no determinan con claridad si las dimensiones evaluadas mantienen la misma estructura factorial en personal del ECU 911 ni si existen patrones propios asociados al tipo de trabajo. Esto evidencia la necesidad de generar datos actualizados que permitan identificar con precisión las dimensiones fortalecidas y vulnerables en este grupo profesional.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el bienestar psicológico en el

personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja?

¿Qué dimensiones del bienestar psicológico se encuentran más fortalecidas en el personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja?

¿Qué dimensiones del bienestar psicológico presentan mayor vulnerabilidad en el personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja?

¿Cuál es el bienestar psicológico en el personal femenino y masculino del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Determinar el bienestar psicológico en el personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja.

Objetivos Específicos

Identificar las dimensiones del bienestar psicológico que se encuentran fortalecidas en el personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja.

Identificar las dimensiones del bienestar psicológico que presentan mayor vulnerabilidad en el personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja.

Analizar el bienestar psicológico de las personas operativas entre hombres y mujeres del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja.

2.- Marco Metodológico.

En este capítulo se presenta el enfoque epistemológico y metodológico adoptado para el desarrollo de la presente investigación, así como el diseño, alcance, población objetivo, tipo de muestreo e instrumentos utilizados para la recolección de datos. Asimismo, se detallan los criterios de inclusión y exclusión, los procedimientos aplicados durante el proceso investigativo y los principios éticos considerados. Todos estos elementos permiten garantizar la rigurosidad científica del estudio, la confiabilidad de los datos y la validez de los resultados obtenidos.

La investigación se enmarca en el paradigma positivista, el cual concibe la realidad como objetiva, medible y susceptible de ser analizada mediante procedimientos sistemáticos y cuantificables. Este paradigma sostiene que el conocimiento se construye a partir de la observación empírica, la medición rigurosa y el análisis estadístico, permitiendo formular explicaciones basadas en evidencia verificable (Hernández R. , 2018). Desde esta perspectiva, el investigador mantiene una posición neutral respecto al objeto de estudio, evitando la influencia de variables subjetivas que puedan afectar la validez de los resultados (Contreras, 2011).

En su dimensión ontoepistemológica, el paradigma positivista parte de la premisa de que el bienestar psicológico es un fenómeno real y observable a través de indicadores conductuales y autorreportados. En la dimensión metodológica, privilegia el uso del método científico, la comprobación empírica y el empleo de instrumentos

estandarizados (Martínez, 2013). Finalmente, en la dimensión ético-política se fundamenta en el respeto por la objetividad, la transparencia y la protección de los participantes (Barrientos, 2022).

Adicionalmente, el estudio se sustenta en el enfoque cognitivo conductual, el cual señala que las emociones y conductas humanas derivan de la interpretación que las personas hacen de los eventos del entorno (Beck, 1979). Desde esta perspectiva, el bienestar psicológico depende tanto de los recursos personales como de las estrategias cognitivas de afrontamiento utilizadas para interpretar experiencias exigentes (Maganto et al., 2019). En contextos laborales operativos, este marco permite comprender cómo las demandas del entorno, unidas a los procesos cognitivos, influyen de manera directa en el equilibrio emocional.

El estudio empleó una metodología cuantitativa, adecuada para describir fenómenos psicológicos mediante indicadores numéricos, analizar tendencias y establecer patrones entre variables (Artavia y Guardian, 2021). Este enfoque posibilita medir el bienestar psicológico de manera objetiva utilizando instrumentos estandarizados, lo cual favorece la confiabilidad y validez de los datos.

Se aplicó un diseño no experimental, transversal y descriptivo, dado que no se manipularon las variables y los datos se recolectaron en un único momento temporal (Bernal, 2016). Este diseño permite identificar el nivel de bienestar psicológico en una población determinada y describir sus dimensiones sin intervenir en las condiciones naturales del entorno operativo.

El alcance del estudio es descriptivo y asociativo, pues además de caracterizar los niveles de bienestar psicológico, permite examinar la relación entre ciertos factores laborales y las variaciones en sus dimensiones, sin pretender establecer causalidad (Nuñez, 2011).

La investigación se desarrolló en la base operativa del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja, institución dedicada a la recepción, verificación y coordinación de emergencias ciudadanas. El entorno laboral se caracteriza por turnos rotativos 24/7, alta responsabilidad moral, toma de decisiones inmediata y exposición constante a situaciones críticas, condiciones que pueden generar desgaste emocional acumulativo (Andino y Cadena, 2025).

La población estuvo conformada por el personal operativo encargado de despacho de llamadas y videovigilancia, cuyas edades oscilan entre 20 y 50 años. Para seleccionar a los participantes se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, adecuado en contextos laborales donde la disponibilidad depende de los turnos y la dinámica operativa (Ozten y Manterola, 2017). Para nuestra investigación se tomó en cuenta los siguientes:

Criterios de Inclusión:

- a) Ser trabajador operativo activo del ECU 911 en la ciudad de Nueva Loja.
- b) Contar con al menos tres meses de experiencia en funciones operativas.
- c) Haber firmado el consentimiento informado.

De igual manera los criterios de exclusión:

- a) Personal administrativo o de apoyo que no desempeñe funciones operativas.

- b) Participantes que no completaron adecuadamente los instrumentos.

Para medir la variable bienestar psicológico se empleó la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff, instrumento ampliamente utilizado en investigaciones sobre salud mental y bienestar subjetivo. La escala evalúa seis dimensiones fundamentales: Autoaceptación, relaciones positivas con otros, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida, crecimiento personal

La propuesta de Ryff sostiene que el bienestar psicológico implica la autorrealización, el funcionamiento óptimo y la sensación de propósito vital (Ryff, 1989). Investigaciones actuales respaldan su estructura multidimensional y su valor para evaluar el equilibrio emocional en contextos de alta demanda (Hernández y Reche, 2023).

El instrumento utiliza una escala Likert, lo cual facilita el análisis descriptivo y la comparación entre dimensiones. Su confiabilidad suele situarse por encima de $\alpha = 0.80$, lo que indica adecuada consistencia interna (Ryff & Keyes, 1995; Maganto et al., 2019).

El proceso de recolección de datos se desarrolló de manera secuencial y controlada, garantizando la rigurosidad metodológica y el respeto a las condiciones operativas del ECU 911. Para ello, se establecieron tres fases fundamentales: gestión institucional, aplicación de los instrumentos y construcción de la base de datos.

1. Gestión institucional

En la primera etapa, se realizó la coordinación formal con la Dirección del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja. Este proceso incluyó:

La presentación oficial del proyecto de investigación, detallando su propósito, pertinencia y beneficios esperados para la institución.

La explicación clara y documentada sobre la metodología a emplear, el tipo de instrumento de evaluación, la duración estimada de la aplicación y las consideraciones éticas involucradas.

La definición de los horarios más adecuados para la administración del instrumento, procurando no interferir con la atención operativa ni con la continuidad del servicio de emergencias.

La coordinación con supervisores y jefaturas de turno para asegurar el acceso al personal operativo sin comprometer sus funciones críticas.

Una vez obtenida la autorización institucional, se pasó a la planificación logística necesaria para garantizar un proceso de recolección ordenado, eficiente y respetuoso de la dinámica laboral del centro.

2. Aplicación de la escala

La segunda fase consistió en la administración de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff al personal operativo. Este proceso se desarrolló bajo condiciones controladas que aseguraron la calidad y confiabilidad de los datos. Durante esta etapa se consideraron los siguientes aspectos:

Aplicación presencial y autoaplicada: El instrumento se entregó de forma impresa o

digital (según disponibilidad), permitiendo que cada participante lo completara de manera individual y privada.

Garantía de confidencialidad: Se dispuso de espacios separados dentro de la institución para asegurar que los participantes respondieran sin interrupciones y en un ambiente que favoreciera la honestidad en las respuestas.

Orientación previa: Antes de completar la escala, se brindó una explicación breve sobre el objetivo de la investigación y las dimensiones evaluadas por el instrumento, aclarando que no existían respuestas correctas o incorrectas.

Apoyo durante la aplicación: Se ofreció acompañamiento para resolver dudas relacionadas con el formato, el uso de la escala Likert o cualquier inquietud respecto al proceso, evitando influir en el contenido de las respuestas.

Consentimiento informado: Cada participante firmó un documento en el que aceptó voluntariamente formar parte del estudio, con conocimiento de sus derechos, del uso académico de los datos y de la confidencialidad del proceso.

Control de tiempos: La aplicación se realizó en lapsos breves que variaron entre 12 y 18 minutos, dependiendo del ritmo individual, respetando los turnos operativos del personal.

Con estas consideraciones se garantizó que los datos recolectados reflejaran de manera precisa la percepción del bienestar psicológico del personal operativo sin generar interferencias en sus actividades laborales.

3. Construcción de la base de datos

La tercera etapa consistió en la organización,

digitalización y procesamiento inicial de la información obtenida. Este proceso incluyó: Digitalización de respuestas: Cada cuestionario fue ingresado manualmente en una matriz diseñada en Microsoft Excel, asignando un código numérico a cada participante para preservar el anonimato.

Depuración de información: Se revisó la completitud de cada registro, identificando datos faltantes, errores de transcripción o respuestas inconsistentes. Aquellos instrumentos incompletos fueron descartados conforme a los criterios de exclusión.

Codificación de ítems: Se asignaron valores numéricos correspondientes a cada opción de la escala Likert, siguiendo el manual técnico de la Escala de Ryff y asegurando coherencia en la dirección de los puntajes (inversión de ítems cuando correspondía). Estructuración final de la matriz: Se organizaron las seis dimensiones del bienestar psicológico en columnas específicas, permitiendo un análisis ordenado y sistemático.

Exportación a software estadístico: La base depurada se exportó al programa JASP para la ejecución del análisis descriptivo, asociativo y de confiabilidad.

Este procedimiento permitió contar con una base de datos robusta, confiable y lista para el análisis estadístico correspondiente.

El análisis estadístico se desarrolló utilizando Microsoft Excel y JASP, debido a su precisión y eficiencia en estudios cuantitativos.

Análisis descriptivo:

Medias, medianas y desviaciones estándar de

cada dimensión.

Frecuencias y porcentajes de los niveles de bienestar psicológico.

Identificación de dimensiones fortalecidas y vulnerables.

Análisis asociativo:

Para examinar la relación entre factores laborales (turnos, antigüedad, tipo de puesto) y las variaciones del bienestar psicológico, se aplicó la correlación de Spearman, adecuada para escalas ordinales y distribuciones no normales (Apaza et al., 2022).

Se calculó el alfa de Cronbach de la escala en la muestra local para verificar su consistencia interna, dado que su validez en contextos ecuatorianos ha mostrado variaciones en investigaciones previas (López et al., 2023).

El estudio cumplió con los estándares éticos establecidos por el CIOMS (2021) y lo indicado por el Manual APA 7, garantizando: Participación voluntaria mediante consentimiento informado, confidencialidad y anonimización de los datos, no interferencia en la labor operativa del personal, uso exclusivo de la información con fines académicos y científicos.

La protección de los participantes se aseguró mediante el almacenamiento seguro de los datos y el acceso restringido exclusivamente al equipo investigador (Ojeda et al., 2007).

3.- Resultados.

Tabla 1.
Datos Sociodemográficos

Variable	Categoría	f	%
Sexo	Masculino	24	58.5
	Femenino	17	41.5
Edad	20 – 30 años	12	29.3
	31 – 40 años	19	46.3
	41 – 50 años	10	24.4
Antigüedad laboral	3 meses – 2 años	11	26.8
	3 – 5 años	18	43.9
	Más de 5 años	12	29.3
Total		41	100.0

Nota: Elaboración propia

En la presente investigación participaron 41 trabajadores operativos del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja, cuyas edades oscilaron entre los 20 y 50 años. En cuanto al sexo, el 58.5% (n = 24) de los participantes correspondió al sexo masculino, mientras que el 41.5% (n = 17) fue de sexo femenino. Respecto a la edad, el grupo etario predominante fue el de 31 a 40 años, representando el 46.3% de la muestra, seguido del rango de 20 a 30 años con el 29.3% y finalmente el grupo de 41 a 50 años con el 24.4%.

En relación con la antigüedad laboral, se observó que el 43.9% del personal cuenta con una experiencia entre 3 y 5 años, seguido de quienes poseen más de 5 años de servicio con el 29.3%, mientras que el 26.8% corresponde a trabajadores con una antigüedad de 3 meses a 2 años. Estos datos permiten caracterizar a la población evaluada y contextualizar los resultados

posteriores relacionados con el bienestar psicológico del personal operativo.

3.1. NIVEL GENERAL DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

Para describir el nivel general de bienestar psicológico que presenta el personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja, se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff, instrumento que permite identificar la percepción que tienen los trabajadores respecto a su funcionamiento personal y emocional en el contexto laboral. Este instrumento evalúa seis dimensiones clave, como la autoaceptación, las relaciones positivas con los demás, la autonomía, el dominio del entorno, el propósito en la vida y el crecimiento personal, proporcionando un perfil integral del bienestar psicológico percibido.

Las respuestas obtenidas fueron clasificadas de acuerdo con los niveles establecidos por la escala, alto, medio y bajo, lo que permitió determinar el nivel general de bienestar psicológico predominante en el personal operativo evaluado.

Tabla 2.
Nivel general de bienestar psicológico

Nivel de bienestar psicológico	f	%
Alto	19	46,3
Medio	16	39,0
Bajo	6	14,6
Total	41	100,0

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 46,3% (n = 19) del personal operativo del ECU 911 presenta un nivel alto de bienestar

psicológico, lo que evidencia una percepción favorable de su funcionamiento personal, emocional y social. Por su parte, el 39,0% (n = 16) de los participantes se ubica en un nivel medio de bienestar psicológico, indicando la presencia de recursos emocionales adecuados para afrontar las demandas laborales, aunque con posibles áreas de fortalecimiento. Finalmente, el 14,6% (n = 6) del personal evaluado se encuentra en un nivel bajo de

bienestar psicológico, lo que refleja mayores dificultades para mantener el equilibrio emocional, la satisfacción personal y la adaptación a las exigencias del entorno operativo.

3.2 DIMENSIONES DEL BIENESTAR PSICOLÓGICO FORTALECIDAS

Para identificar las dimensiones del bienestar psicológico que se encuentran fortalecidas en el personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja, se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff, la cual evalúa seis dimensiones fundamentales: autoaceptación, relaciones positivas con los demás, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y crecimiento personal. Para el presente análisis, se consideraron como dimensiones fortalecidas aquellas que presentaron mayor concentración de participantes en el nivel alto, permitiendo determinar las áreas del bienestar psicológico con mayor predominio positivo en la población evaluada.

Tabla 3.

Dimensiones del bienestar psicológico fortalecidos en el personal operativo del ECU 911

Dimensión del bienestar psicológico	Nivel alto (f)	%
Autoaceptación	18	43,9
Relaciones positivas	20	48,8
Autonomía	17	41,5
Dominio del entorno	19	46,3
Propósito en la vida	21	51,2
Crecimiento personal	16	39,0

Nota. *Elaboración propia*

Los resultados presentados en la Tabla 3 evidencian que las dimensiones del bienestar psicológico que se encuentran más fortalecidas en el personal operativo del ECU 911 corresponden principalmente a propósito en la vida (51,2%), relaciones positivas con los demás (48,8%) y dominio del entorno (46,3%), las cuales concentran los porcentajes más altos de participantes ubicados en el nivel alto.

De igual manera, las dimensiones de autoaceptación (43,9%) y autonomía (41,5%) muestran niveles elevados de fortalecimiento, mientras que crecimiento personal (39,0%) presenta el porcentaje más bajo dentro del nivel alto, aunque continúa reflejando una presencia significativa de recursos psicológicos positivos en la población evaluada.

3.3 DIMENSIONES DEL BIENESTAR PSICOLÓGICO CON MAYOR VULNERABILIDAD

Para identificar las dimensiones del bienestar psicológico que presentan mayor vulnerabilidad en el personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja, se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff, la

cual evalúa seis dimensiones fundamentales del bienestar. En este análisis, se consideraron como dimensiones vulnerables aquellas que concentraron mayores porcentajes de participantes en los niveles medio y bajo, lo que permite reconocer las áreas del bienestar psicológico que requieren mayor atención y fortalecimiento.

Tabla 4.
Dimensiones del bienestar psicológico con mayor vulnerabilidad en el personal operativo del ECU 911

Dimensión del bienestar psicológico	Nivel medio y bajo (f)	%
Crecimiento personal	25	61,0
Autonomía	24	58,5
Autoaceptación	23	56,1
Dominio del entorno	22	53,7
Relaciones positivas	21	51,2
Propósito en la vida	20	48,8

Nota. *Elaboración propia*

Los resultados presentados en la Tabla 4 muestran que las dimensiones del bienestar psicológico que presentan mayor vulnerabilidad en el personal operativo del ECU 911 corresponden principalmente a crecimiento personal (61,0%), autonomía (58,5%) y autoaceptación (56,1%), al concentrar los mayores porcentajes de participantes ubicados en los niveles medio y bajo.

Asimismo, las dimensiones de dominio del entorno (53,7%) y relaciones positivas con los demás (51,2%) también evidencian niveles importantes de vulnerabilidad, mientras que propósito en

la vida (48,8%) presenta el menor porcentaje dentro de esta categoría.

3.4 BIENESTAR PSICOLÓGICO SEGÚN SEXO

Para analizar el bienestar psicológico del personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja en función del sexo, se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff, comparando los niveles de bienestar psicológico (alto, medio y bajo) entre hombres y mujeres. Este análisis permite identificar la distribución del bienestar psicológico según el sexo de los participantes, sin establecer relaciones causales.

Tabla 5.
Nivel de bienestar psicológico del personal operativo del ECU 911 según el sexo

Nivel de bienestar psicológico	Masculino f (%)	Femenino f (%)	Total
Alto	11 (45,8)	8 (47,1)	19
Medio	9 (37,5)	7 (41,2)	16
Bajo	4 (16,7)	2 (11,8)	6
Total	24 (100,0)	17 (100,0)	41

Nota. *Elaboración propia*

Los resultados presentados en la Tabla 5 evidencian que, tanto en el personal masculino como femenino del ECU 911, predomina el nivel alto de bienestar psicológico. En el caso de los hombres, el 45,8% (n = 11) se ubica en el nivel alto, seguido del 37,5% (n = 9) en el nivel medio y el 16,7% (n = 4) en el nivel bajo. De manera similar, en el personal femenino, el 47,1% (n = 8) presenta un

nivel alto de bienestar psicológico, mientras que el 41,2% (n = 7) se sitúa en el nivel medio y el 11,8% (n = 2) en el nivel bajo.

4.- Discusión y Conclusiones.

El presente apartado tiene como finalidad interpretar y analizar los principales hallazgos obtenidos en la investigación sobre el bienestar psicológico del personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja, contrastándolos con estudios previos desarrollados en contextos similares. La discusión se estructura en función del cumplimiento del objetivo general y de los objetivos específicos planteados, permitiendo una comprensión integral de los resultados obtenidos.

En relación con el objetivo general, orientado a determinar el nivel de bienestar psicológico en el personal operativo del ECU 911, los resultados evidenciaron que la mayor parte de los participantes se ubica en niveles altos y medios de bienestar psicológico, lo que refleja una percepción favorable del funcionamiento emocional, personal y social. Estos hallazgos sugieren que, a pesar de desempeñarse en un entorno laboral caracterizado por alta demanda emocional, presión constante y exposición indirecta a situaciones críticas, el personal operativo presenta recursos psicológicos que favorecen su equilibrio emocional.

Estos resultados convergen con investigaciones realizadas en personal operativo y de emergencia, donde se ha identificado que la presencia de estrategias de afrontamiento funcional y regulación emocional contribuye a mantener niveles adecuados de bienestar psicológico, incluso en contextos de alta exigencia (Hernández y

Reche, 2023; Toaza y Pilco, 2025). Desde el enfoque cognitivo-conductual, esto puede explicarse por la capacidad de los trabajadores para reinterpretar cognitivamente las situaciones estresantes y activar respuestas adaptativas frente a las demandas del entorno laboral.

Respecto al primer objetivo específico, orientado a identificar las dimensiones del bienestar psicológico que se encuentran fortalecidas, los resultados evidenciaron que las dimensiones de propósito en la vida, relaciones positivas con los demás y dominio del entorno presentan los mayores porcentajes en el nivel alto. Estos hallazgos indican que el personal operativo percibe un sentido claro de significado en su labor, mantiene vínculos interpersonales funcionales y cuenta con recursos para manejar de manera eficaz las exigencias del entorno.

Este resultado es consistente con lo reportado por Pérez et al. (2024), quienes señalan que el sentido de propósito y la percepción de control sobre el entorno actúan como factores protectores del bienestar psicológico en contextos laborales demandantes. Asimismo, Andino y Cadena (2025) destacan que, en personal operativo, el compromiso con la función social del trabajo favorece la construcción de significado personal, lo cual fortalece el bienestar emocional y reduce la percepción de desgaste psicológico.

En cuanto al segundo objetivo específico, orientado a identificar las dimensiones con mayor vulnerabilidad, se observó que crecimiento personal, autonomía y autoaceptación concentraron mayores porcentajes en los niveles medio y bajo. Estos resultados sugieren que, si bien el personal operativo mantiene un

funcionamiento emocional adecuado, existen áreas susceptibles de fortalecimiento, especialmente aquellas relacionadas con la percepción de desarrollo personal, independencia emocional y aceptación de sí mismo.

Estos hallazgos coinciden con lo señalado por López et al. (2023), quienes encontraron que el estrés laboral sostenido puede afectar la percepción de crecimiento personal y autonomía en trabajadores de servicios de emergencia. Desde el enfoque cognitivo-conductual, esta vulnerabilidad puede explicarse por la internalización de esquemas cognitivos asociados a la autoexigencia, la responsabilidad excesiva y la percepción de control limitado frente a las demandas institucionales (Maganto et al., 2019).

Respecto al tercer objetivo específico, orientado a analizar el bienestar psicológico según el sexo, los resultados evidenciaron que tanto hombres como mujeres presentan una distribución similar de los niveles de bienestar psicológico, predominando el nivel alto en ambos grupos. Esta similitud sugiere que las condiciones laborales y las demandas operativas influyen de manera homogénea en el bienestar psicológico, independientemente del sexo.

Este resultado coincide con estudios desarrollados en contextos operativos, donde no se identifican diferencias estadísticamente significativas en el bienestar psicológico entre hombres y mujeres cuando ambos grupos están expuestos a condiciones laborales similares (Hernández y Reche, 2023). Esto refuerza la idea de que el bienestar psicológico en este tipo de contextos está más relacionado con factores organizacionales, demandas laborales y recursos de afrontamiento que

con variables sociodemográficas aisladas.

Con base en los resultados obtenidos, se concluye que el personal operativo del ECU 911 de la ciudad de Nueva Loja presenta, en su mayoría, niveles altos y medios de bienestar psicológico, lo que refleja una adecuada percepción de equilibrio emocional, funcionamiento personal y adaptación al entorno laboral. Este resultado evidencia la presencia de recursos psicológicos que permiten afrontar las exigencias de un contexto operativo de alta demanda.

Asimismo, se identificó que las dimensiones de propósito en la vida, relaciones positivas y dominio del entorno se encuentran fortalecidas, lo que sugiere que el sentido de responsabilidad social, la interacción interpersonal funcional y la capacidad para manejar las condiciones laborales actúan como factores protectores del bienestar psicológico. En contraste, las dimensiones de crecimiento personal, autonomía y autoaceptación presentan mayor vulnerabilidad, lo que señala la necesidad de intervenciones orientadas al fortalecimiento del desarrollo personal y la regulación emocional.

En cuanto al análisis según el sexo, se concluye que no existen diferencias relevantes en los niveles de bienestar psicológico entre hombres y mujeres, lo que indica que las condiciones laborales del entorno operativo influyen de manera similar en ambos grupos.

Finalmente, esta investigación aporta evidencia relevante desde una perspectiva preventiva, destacando la importancia de promover estrategias institucionales de acompañamiento emocional, fortalecimiento de habilidades de

afrentamiento y regulación cognitiva del estrés. Estos hallazgos contribuyen al campo de la Psicología Clínica y Organizacional, proporcionando insumos para el diseño de programas orientados a la promoción de la salud mental y el bienestar psicológico en contextos laborales de alta exigencia, como los servicios de atención y gestión de emergencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Anaya, C., Sánchez, L., & Iguarán, A. (2020). *Bienestar psicológico de jóvenes víctimas del conflicto armado*.
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/2795>
- Andino, E., & Cadena, B. (2025). *BIENESTAR EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA*. <https://doi.org/10.56519/4dvn5h32>
- Apaza, E., Cazorla, S., Condori, C., & Yana, W. (2022). *La Correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-91172022000300009
- Artavia, Á., & Guardian, A. (2021). *Fundamentos de investigación cuantitativa en educación*.
<https://editorial.uned.ac.cr/gpd-fundamentos-de-investigacion-cuantitativa-en-educacion-9789968489560.html>
- Barrera, L., Sotelo, M., Barrera, R., & Sánchez, J. (2019). *Bienestar psicológico y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. <https://doi.org/10.62364/yq42v268>
- Barrientos, J. (2022). *La ética de la investigación cuantitativa y cualitativa en la Filosofía*.
<https://revistas.ucm.es/index.php/RESF/article/download/78633/4564456560349/4564456689332>
- Beck, A. T. (1979). *Cognitive Therapy and the Emotional Disorders*.
https://archive.org/details/cognitivetherapy0000beck_e3y7
- Bernal, C. (2016). *Metodología De La Investigación Bernal 4ta. edición*.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Contreras, L. (2011). *TENDENCIAS DE LOS PARADIGMAS DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/658/65830335004.pdf>
- García, D., Hernández, J., Espinosa, J., & Soler, M. (2020). *Salud mental en la adolescencia montevideana: una mirada desde el bienestar psicológico*.
<https://bonga.unisimon.edu.co/items/67eeaecb-9aab-4055-9b70-83c7f44ac656>
- Hernández, J., & Reche, C. (2023). *Bienestar psicológico del personal sanitario de urgencias durante la pandemia por COVID-19*. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/e/ibc-215807>
- Hernández, R. (2018). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- López, O., Peralta, Á., González, R., Moreta, R., & Mayorga, M. (2023). *Relación entre el estrés y el bienestar laborales en personal de la salud del Ecuador en el contexto del Covid-19*.
<https://doi.org/10.15332/22563067.9377>
- Maganto, C., Peris, M., & Sánchez, R. (2019). *El bienestar psicológico en la adolescencia: variables psicológicas asociadas y predictoras*. <https://doi.org/10.30552/ejep.v12i2.279>
- Nuñez, I. (2011). *DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/20322/1/Dise%C3%B1o_de_investigaciones.pdf
- Ojeda, J., Quintero, J., & Machado, I. (2007). *La ética en la investigación*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/993/99318750010.pdf>

- Ozten, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez, Y., Rojas, G., Sánchez, V., & Pérez, A. (2024). *La categoría bienestar psicológico y su importancia en la práctica asistencial: una revisión semisistemática*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332024000100018&lng=es&tlng=es.
- Rozas, V., & Enciso, E. (2025). *Bienestar psicológico: una revisión teórica*.
<https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/583>
- Toaza, T., & Pilco, G. (2025). *Regulación emocional y bienestar psicológico en bomberos operativos*. <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.728>

AGRADECIMIENTOS.

A lo largo de este proceso académico he tenido el respaldo de personas e instituciones cuyo apoyo ha sido esencial para alcanzar este objetivo, y a quienes deseo expresar mi sincero agradecimiento.

En primer lugar, a mi familia: Mónica, Dilan, María, Julio, Segundo, Julia y Ángel, por su cariño incondicional, la confianza depositada en mí y el acompañamiento constante durante cada etapa de mi formación. Su apoyo ha sido mi mayor fortaleza y una fuente permanente de motivación para seguir adelante.

De manera especial, agradezco a mis tutores de tesis, Psic. Jordy Daniel Acurio, MSc., y Psic. José Miguel Acuña, MSc., por su orientación profesional, compromiso y disposición a lo largo de este proceso. Su calidad humana, paciencia y vocación docente han sido fundamentales para el desarrollo y culminación de este trabajo investigativo.

Asimismo, expreso mi gratitud a la Universidad Indoamérica por brindarme el espacio, los recursos y las herramientas necesarias para llevar a cabo este proyecto de tesis, contribuyendo de manera significativa a mi crecimiento académico y profesional.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de forma directa o indirecta, formaron parte de este camino. Este logro no representa únicamente un esfuerzo personal, sino el resultado del apoyo y acompañamiento de todos ustedes.

DEDICATORIA.

Con profundo afecto y gratitud dedico este trabajo a las personas que han sido el sostén fundamental a lo largo de este camino académico.

A mi madre, Mónica, por su amor incondicional, su entrega constante y su incansable esfuerzo, que hicieron posible que pudiera avanzar con firmeza hacia el cumplimiento de mis metas. Gracias por acompañarme en cada etapa, por brindarme palabras de aliento en los momentos difíciles y por transmitirme la fortaleza necesaria para no rendirme, tu ejemplo de valentía, perseverancia y dedicación ha marcado profundamente mi vida y ha sido una guía permanente en mi formación personal y profesional.

A mis hermanos, Jeimy y Dilan, a quienes amo profundamente. Este logro también les pertenece, pues han sido una fuente constante de motivación e inspiración para continuar adelante. Deseo que siempre tengan presente que la constancia, el sacrificio y el esfuerzo son pilares esenciales para alcanzar los sueños que uno se propone.

A mi abuelito Segundo, quien desde el cielo ha sido mi compañía, protección y fortaleza durante la etapa final de mi carrera; y a mi abuelita Julia, por su sabiduría, sus consejos llenos de amor y el apoyo sincero que, en todo momento, me ha brindado consuelo y tranquilidad.

A mi prima July, por acompañarme a lo largo de este proceso, por convertirse en un refugio en

cada reto, por su apoyo incondicional y por estar siempre presente, compartiendo conmigo tanto las alegrías como los desvelos que este camino implicó.

Finalmente, a Dios, porque aún en los momentos en los que sentí su presencia distante, siempre confié en que me protegía y guiaba por el camino correcto, brindándome la fuerza necesaria para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

Maria José Calahorrano Cabrera

ANEXOS.

https://indoamericaedu-my.sharepoint.com/:f/g/person/mcalahorrano5_indoamerica_edu_ec/IgAnpVwfwrSyQp_su8PR45-BAV_uArTUTSWL5DpFzG4MePg?e=mMHNvG

ANEXOS. Personal Operativo del ECU 911 de la Ciudad de Nueva Loja

