



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**ESTRÉS LABORAL EN AGENTES DE LA POLICIA NACIONAL  
DEL PERU COMISARIA SOL DE ORO, LOS OLIVOS  
LIMA-PERÚ 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTOR**

LLICELI MAS LOZADA

---

**ASESOR**

MG. LILA BLANCAS FIERRO

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

CUIDADO DE ENFERMERIA EN SALUD

MENTAL Y PSIQUIATRIA

**LIMA-PERÚ**

**2017**

# JURADO CALIFICADOR

.....  
Nombre PRESIDENTE

.....  
Nombre SECRETARIO

.....  
Nombre VOCAL

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llagado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, también lo dedico a mi madre por motivarme día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida. También mi sincera gratitud a mi Madre, por su apoyo incondicional.

Dar un agradecimiento especial al Mg. Lila Blancas Fierro asesora de tesis, asimismo agradezco al comandante Nichols Javier Morí Oriundo quien dio la autorización para la ejecución, y la disponibilidad de tiempo requerido para la culminación del llenado de las encuestas.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Lliceli Mas Lozada con DNI N° 46895844, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela Académico Profesional de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 noviembre del 2017.

---

Mas Lozada Lliceli

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada, estrés laboral en agentes de la policía nacional del Perú comisaria “sol de oro”, los olivos-lima- Perú, 2017”. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura de Enfermería.

Mas Lozada Lliceli

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
DECLARACION DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCION.....	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	6
1.4 Justificación del estudio .....	11
1.5 Objetivos .....	12
II. METODO.....	13
2.1 Diseño de investigación .....	13
2.2 Variable, Operalización .....	13
2.3 Población y muestra .....	15
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5 Método de análisis de datos .....	16
2.6 Aspectos éticos.....	17
III. RESULTADOS .....	17
IV. DISCUSIÓN .....	20
V. CONCLUSION.....	22
VI. RECOMENDACIONES.....	23
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	24
VIII. ANEXOS.....	28

## RESUMEN

La situación a la que se enfrentan los policías hoy a nivel mundial es considerada como estresante debido a la exposición que tiene a la violencia, que incluyen la posibilidad de ser herido o morir. El presente estudio tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés laboral que presentan los agentes de la Policía de la Comisaria Sol de Oro, Los Olivos. Se realizó un estudio descriptivo, no experimental. La muestra estuvo constituida por 48 agentes policiales, para medir el estrés laboral se aplicó un cuestionario conformado por 23 preguntas. Las dimensiones medidas fueron: Esfuerzo, recompensa, desequilibrio. Los resultados obtenidos muestran que el 64% de los agentes policiales tienen un nivel medio de estrés laboral, el 19% tienen un nivel alto y el 17% un nivel bajo. En cuanto a las dimensiones esfuerzo obtuvo 70% de nivel medio, la dimensión recompensa el 55% tienen un nivel medio y en la dimensión desequilibrio el 69% tienen un nivel medio. Se concluyó que una gran parte de los agentes policiales presentan niveles medio de Estrés laboral, lo cual significa que existen riesgos a que los agentes presenten niveles altos de estrés laboral.

Palabras clave: estrés laboral, niveles de estrés, agente policial.

## **ABSTRACT**

The situation that police face today worldwide is considered as stressful due to the exposure to violence, which include the possibility of being injured or dying. The objective of this study was to identify the level of work-related stress experienced by the police officers of Commissioner Sol de Oro, Los Olivos. A descriptive, non-experimental study was carried out. The sample consisted of 48 police officers, to measure work stress a questionnaire was applied consisting of 23 questions. The dimensions measured were: Effort, reward, imbalance. The results obtained show that 64% of police officers have a medium level of work stress, 19% have a high level and 17% a low level. Regarding the dimensions of effort, it obtained 70% of medium level, the reward dimension, 55% have a medium level, and in the imbalance dimension, 69% have a medium level. It was concluded that a large part of the police agents have average levels of work stress, which means that there are risks for agents to have high levels of work stress.

Keywords: work stress, stress levels, police agent.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1 Realidad problemática**

Actualmente los efectivos policiales están comprometidos a un ritmo de vida precipitada, lo cual es considerado como una ocupación con un nivel de alto esfuerzo, responsabilidad y exposición a acontecimientos tristes y/o crueles, potencialmente perjudiciales para la salud de los agentes policiales.

Según el psicólogo Gershon, La situación a la que se enfrentan los policías hoy a nivel mundial es considerada como estresante y peligrosa ya que están expuestos a la violencia y diversos incidentes que terminan afectando psicológicamente, incluyendo hasta la misma posibilidad de terminar herido o fallecer.<sup>1</sup> Unido a ello se encuentran algunos aspectos específicos del trabajo policial, como es la alta demanda, el trabajo por turnos y el contacto directo que tiene día a día con el ciudadano, condicionan un ritmo presuroso que va a generar ansiedad, agotamiento emocional, dolencias físicas y factores de riesgo en la salud de los individuos, es por ello que se define a esta profesión como un “alto riesgo de estrés.

A nivel mundial las situaciones laborales y el bienestar con referente a la población a trabajar no son las más adecuadas, gran parte de los efectivos Policiales trabajan más de ocho horas diarias, en diferentes horarios. Por lo tanto el clima laboral no siempre son las adecuadas, ya que las relaciones de los jefes con los efectivos de menor grado no son las más apropiadas; todo esto y otros factores son los que conllevan a una situación estresante, nos estamos refiriendo a las respuestas inespecíficas del organismo ante cualquier demanda, que en ocasiones puede establecer un ambiente peligroso, ya que intervienen en el desempeño laboral, bienestar familiar.<sup>1</sup>

Al respecto, la literatura ha determinado dos fuentes básicas del estrés policial: por una parte, las situaciones que están vinculadas con el peligro y riesgo y otra por factores vinculados con las características de la organización y las condiciones en que se trabaja. Entre éstas últimas se incluirían políticas

organizacionales y la ausencia de apoyo administrativo, y la poca participación en toma de decisiones.<sup>2</sup>

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define salud como: “un estado de completo bienestar físico, mental y social”, en este sentido la alteración de uno de los componentes del ser humano podría generar así mismo la pérdida de la salud.<sup>3</sup> Así como también el estrés laboral afecta generalmente a profesionales que brindan servicios a persona, una de esos miembros es la Policía, la Institución Policial es una entidad del Estado Peruano que resguarda el orden y bienestar en la población, el resguardo a prestar les exige un gran espíritu de servicio, no sólo a la profesión sino al hecho de brindar seguridad y cuidado de la población, en el momento oportuno para resguardar la tranquilidad de la ciudadanía, y que sea percibida por la población en beneficio del bienestar colectivo.

Por otro lado el autor Martínez, afirma que la vida laboral es un ámbito trascendental en los policías, y como tal es un potencial desencadenante de estrés por los esfuerzos físicos y psicológicos que el trabajo exige a los policías, y por la cantidad de horas que diariamente realiza para cumplir con las exigencias laborales presentes en su puesto de trabajo, sin embargo, además de los problemas de salud mental y física, el estrés laboral produce problemas en las Instituciones como: insatisfacción laboral, ausentismo, enfermedades laborales, y disminución en el rendimiento laboral, en definitiva, lo que esto demuestra, es que, al existir estresores en las áreas laborales, va a posibilitar que la estructura Institucional se resienta (recurso humano, clima laboral y resultado), deteriorando enormemente los objetivos y metas de la Institución Policial.<sup>4</sup>

Así mismo el Ministerio de Salud indica que el ámbito laboral actual, se caracteriza por altas exigencias, combinadas con el bajo control sobre las recompensas a largo plazo, situación de riesgo para la salud del trabajador, con consecuencias como el estrés laboral y sus implicancias de orden psicológico, fisiológico y de comportamiento. Enfermedad ocupacional que repercute incluso en la modificación de los valores profesionales de las personas, y del comportamiento organizacional.<sup>5</sup>

Tomando en cuenta las diversas problemáticas que existen dentro la población a trabajar, donde se puede evidenciar que los Policia de la Comisaria Sol de Oro trabajan bajo presión en horario rotativos, la falta de realización personal en el ámbito laboral, por lo que se ha observado cansancio, agotamiento, insatisfacción de su salario, trabajo más de 8 horas, patrullaje a pie, acorde a sus principios doctrinarios de velar por la seguridad de las personas como un fin supremo de la colectividad y del Estado. Por lo que los policías se ven afectados por el estrés laboral.<sup>6</sup>

## **1.2 Trabajos previos**

### **Nacionales**

Luego de haber realizado revisiones bibliográficas de diversos estudios relacionados con el tema de investigación, se encontraron estudios que tenían similitud con el presente trabajo, tanto a nivel internacional como nacional, los cuales se mencionan a continuación:

Arias W, y Jiménez N. En el 2016, en Arequipa, realizaron una investigación que tiene como objetivo determinar el nivel de Estrés Laboral del personal policial de las comisarías de Santa Marta de la ciudad de Arequipa. Esta investigación es descriptiva no experimental de corte transversal. La muestra está compuesta por 142 policías de los 20 a 55 años. Los resultados indican que el 46% tienen estrés laboral medio, 15% estrés laboral alto, y 39% estrés laboral bajo. Como conclusión, los miembros de la policía nacional de Santa Martha de la Ciudad de Arequipa tienen estrés laboral medio debido a las exigencias jornadas laborales, esto influye directamente en el desempeño laboral.<sup>7</sup>

Romero A. En el 2015, en Lima, realizó una investigación titulado Burnout y cólera en policías de la Unidad de Emergencia de Lima. El objetivo fue determinar la relación entre las dimensiones de las dos variables. El diseño fue descriptivo, de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 59 sub oficiales de la PNP, Resultado: Existe relación entre experimentar la variable cólera, donde resalta los niveles altos de agotamiento emocional; y en la variable burnout logro encontrar que hay mayor predominio de despersonalización en la población evaluada, donde

más se manifestó fue en los efectivos policiales que no tenían pareja, también se encontraron resultados de niveles bajos de realización personal entre el personal que tenían hijos y los que tienen más tiempos de servicios en la PNP. Llego a la conclusión que existen factores propios de la profesión, de la misma organización policial, y que también están relacionados con los factores que responde a la realidad de la PNP en el contexto peruano.<sup>8</sup>

Así mismo Sánchez M. En el 2015, en Lima, realizó una investigación sobre niveles de Burnout en policías del distrito de Carabayllo. Fue una investigación de descriptivo, de corte transversal, su muestra estuvo constituida por 103 efectivos policiales con la edad de 20 a 59 años, 16 de ello pertenece al grupo de femeninas y el 87 pertenece al grupo de caballeros, obteniendo resultados que un 60% tienen nivel bajo de burnout, pero con una tendencia alta de estrés, y posiblemente con altas tendencias de presentar ese mal. Así mismo menciona que la dimensión de realización emocional y la de casación emocional tiene una puntuación alta a comparación de lo demás.<sup>9</sup>

### **Internacionales**

Luceño L. En el 2016, en España, realizó un estudio sobre Estrés en Policías Españoles según rango ocupacional. El estudio fue descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 565 policías con grado de agente, cabo, sargento y jefe de la Policía. Resultados: De los policías encuestados percibieron los factores de riesgo psicosocial de forma adversa. Específicamente, los que ocupaban rangos inferiores con un 63% que perciben escasas recompensas y escaso apoyo. Como conclusión se encontraron diferencias significativas en la percepción de escasas recompensas, escaso apoyo organizacional de parte de los policías Españoles que ocupan rango inferiores.<sup>10</sup>

Cabrera A. En el 2015, en Ecuador, realizó un estudio titulado estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros de la policía nacional Tungurahua. Es un estudio correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo conformado por 190 miembros de la policía nacional de Tungurahua. Tuvo como resultado que el 68% tienen estrés laboral medio, 18% tienen estrés laboral bajo y 14% tienen estrés

laboral alto. Como conclusión, los miembros de la policía nacional de Tungurahua tiene índice de estrés laboral medio debido a las exigencias, carga laboral y responsabilidad de jornadas laborales, esto influye directamente en el desempeño laboral.<sup>11</sup>

Sánchez J. En el 2014, en México, realizó una investigación con el objetivo de identificar el nivel de estrés laboral en la Policía Preventiva de la Ciudad de México. Es un estudio descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformado por 244 policías. Tuvo como resultado que un 45% manifiestan pasar por estrés medio, el 10% estrés alto y 45 % estrés laboral bajo. Como conclusión, los policías de la ciudad de México tienen estrés medio, también alto.<sup>12</sup>

Matute G. y Gómez I. En el 2014, en Ecuador, realizaron un estudio con el objetivo general de investigar la influencia del estrés laboral en la violencia intrafamiliar de los miembros del comando policial Sub-zona Santa Elena, de la provincia de Santa Elena. El estudio se realizó con un diseño descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 120 miembros del comando policial. Tuvo como resultados que el 60% de policías tienen nivel medio de estrés, el 15% nivel alto, el 15% nivel bajo. Además el 72% son impulsivos mientras que el 28% tiene control del consciente. Como conclusión, los miembros del comando policial Sub-Zona Santa Elena tienen estrés laboral medio.<sup>13</sup>

Díaz J. y Tinoco V. En el 2012, en Colombia, desarrollaron un estudio con el objetivo de determinar los niveles de estrés en efectivos de la Policía Nacional de la ciudad de Santa Marta, el estudio se realizó con un diseño cuantitativo, descriptivo, transversal. La muestra estuvo conformado por 213 efectivos de la Policía. Tuvo como resultados un bajo nivel de estrés laboral, el 56% de la población se encuentra en un nivel medio de estrés laboral, el 35% se encuentra en un nivel bajo y el 9% se encuentra en un nivel alto de estrés laboral. Como conclusión, los efectivos de la policía nacional la ciudad de santa Marta tienen un bajo nivel de estrés laboral.<sup>14</sup>

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Estrés**

Según Sánchez, cuando se habla de *estrés* se refiere a aquellas situaciones que hemos vivido en algún momento, y que no hemos podido con las situaciones que nos han generado sensaciones de peligros o amenaza de estrés se asocia a emociones negativas y dolorosas. Sin embargo, el estrés es una experiencia habitual en nuestra vida; situaciones de carácter personal, familiar, social y laboral, pueden ser causas del estrés.<sup>15</sup>

#### **1.3.2 Estrés laboral**

Según la OIT<sup>16</sup>, el estrés laboral es la respuesta derivada de las diferentes reacciones psicológicas, emocionales, cognitiva y conductual frente a ciertas demandas, consideradas como agotadoras o exigentes en el centro de labores, del mismo modo cuando el individuo percibe estrés laboral, refieren sentirse tensos, angustiados y piensan que no pueden enfrentar las circunstancias, por lo cual la OIT<sup>17</sup> sostiene al estrés laboral como: Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo.

Para Díaz<sup>18</sup>, el estrés laboral provocado por las exigencias del ambiente perjudica nuestras emociones, pensamiento y aspecto físico. Sabiendo que si el estrés es más constante y permanente afecta el desempeño del trabajo y su salud e incluso deteriora su capacidad de resolución de problemas.

Así mismo Martínez<sup>19</sup>, define al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos, que además produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, que surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos.

Igualmente la OMS<sup>20</sup>, el estrés laboral es la respuesta física, mental y conductual de una persona que ante la presión interna y externa de su ambiente, en general el estrés, es percibido con la interacción entre el individuo en relación a su ambiente o medio de trabajo, en las que las demandas o exigencias del ambiente condiciona o desborda la capacidad de control del individuo.

### **1.3.2.1 Tipos de estrés laboral**

Para Slipack existen dos tipos de estrés laboral: <sup>21</sup>

El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.<sup>21</sup>

El crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes, por lo tanto el estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.<sup>21</sup>

### **1.3.2.2 Síntomas del estrés laboral**

Según Bosqued<sup>22</sup>, el estrés laboral supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social, la mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés laboral no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción, sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios y la reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés laboral es la ansiedad.

Las consecuencias psíquicas: deterioro cognitivo, ansiedad y/o depresión, dificultad para tomar decisiones, insomnio, trastornos sexuales y afectivos, desórdenes

mentales, conductas perjudiciales para la salud (tabaquismo, alcoholismo, drogadicción, desórdenes alimenticios) y deterioro de sus relaciones personales.<sup>22</sup> Las consecuencias físicas: alteraciones cardiovasculares (Hipertensión arterial, infarto), sexuales, musculo-esqueléticas, digestivas (úlceras pépticas principalmente), del sistema autoinmune, del sistema endocrino, sistema nervioso (cefaleas, migrañas).<sup>22</sup>

Además de producir ansiedad, el estrés laboral puede producir ira, irritabilidad, tristeza, depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer, además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento.<sup>22</sup>

### **1.3.2.3 Modelo del estrés laboral**

#### **Modelos esfuerzo – recompensa: de Siegrist**

Mateo<sup>23</sup> refiere que el modelo esfuerzo – recompensa propuesta por Siegrist en 1996, afirma que el estrés laboral aparece como consecuencia de la inestabilidad, cuando el esfuerzo que realiza el trabajador es alto en relación a la recompensa que recibe, un esfuerzo alto y una recompensa baja representan la situación de mayor riesgo de estrés y de desarrollar enfermedades, principalmente se ha asociado con la enfermedad y deterioro de la salud mental.

El estrés laboral se debe a que el trabajador percibe que el esfuerzo que realiza en el trabajo no es justamente recompensado por la empresa (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), no hay una relación de recíproca entre ambos. El nivel de esfuerzo depende de 2 factores, uno de carácter extrínseco, se relaciona con las demandas del puesto y las obligaciones que llevan a su desempeño. El otro factor es de carácter intrínseco y tiene que ver con recursos de afrontamiento (como la motivación).<sup>23</sup>

### **1.3.2.4 Dimensiones del estrés laboral**

Según Siegrist<sup>24</sup>, refiere que las dimensiones del estrés laboral son las siguientes:

### **Dimensión esfuerzo**

Siegrist<sup>24</sup>, refiere que Las personas pasan gran parte de su vida en sus trabajos, en estos lugares las dinámicas organizacionales e interpersonales hacen de este entorno un ambiente muchas veces demandante, rutinario y agotador, cuando allí se genera un equilibrio entre el esfuerzo y los resultados. Por otro lado Malach<sup>25</sup>, afirma que las laborales y responsabilidades, están basados en un principio de reciprocidad entre lo que invertimos en las actividades y las recompensas recibidas, los fallos en la reciprocidad en términos de altos esfuerzos y bajas recompensas provoca fuertes emociones negativas y una respuesta asociada de estrés laboral.

### **Dimensión Recompensa**

Los esfuerzos realizados en el trabajo y las recompensas recibidas es considerada como un determinante crucial de las reacciones estresantes y sus efectos adversos sobre la salud, por otro lado Malach<sup>25</sup>, menciona que el humano realiza un juicio de costo beneficio sobre su trabajo (alto esfuerzo personal, sobre compromiso con el trabajo y baja recompensa), asimismo; las demandas, obligaciones, ingresos, estima, seguridad/promoción laboral, son los factores principales que en virtud de ello experimenta o no estrés laboral, según la relación sea o no favorable para el trabajador, por lo tanto, aquellos individuos que tengan que realizar grandes esfuerzos por pocas recompensas, y con escasos mecanismos de afrontamiento, sufrirán de estrés laboral. Así mismo Siegrist<sup>24</sup>, afirma que son distribuidas mediante 3 sistemas: el salario, la estima y la seguridad en el trabajo, conceptualmente se considera que los tres representan un factor único denominado Recompensa.

### **Dimensión desequilibrio**

Malach<sup>25</sup> considera los recientes cambios del mundo laboral, que se caracterizan, en una época de globalización, elevada inseguridad en el trabajo, una frecuente y forzosa movilidad laboral, una diferenciación entre el personal de planta y contratos a honorarios, así como una creciente desigualdad salarial, por lo tanto las situaciones estresantes crónicas mediante una conexión entre las cargas relacionadas con el puesto de trabajo y el mercado laboral, más aún, abarca la complejidad de las experiencias estresantes individuales al combinar información

individual y específica con otras relativas a la situación laboral. Así mismo Siegrist<sup>24</sup>, afirma que se produce un desbalance o desequilibrio, cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de los trabajadores para poder resolverlas de manera satisfactoria, este hecho implica que se rompe el delicado equilibrio cuerpo-mente del organismo, por lo que una consecuencia psíquica puede provocar alteraciones físicas y viceversa.

### **1.3.6 Consecuencias del estrés laboral**

Según Filas,<sup>26</sup> las consecuencias del estrés laboral son:

En el ámbito personal: la Salud física, los trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras. Salud Mental (emocional/cognitivo): frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental. Aspectos Conductuales: irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía. Dimension Social: distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.<sup>26</sup>

En el ámbito organizativo: disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes, propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos.<sup>26</sup>

### **1.3.7 Participación del profesional de enfermería en la prevención del estrés laboral**

En ese sentido Fernández menciona que el individuo está continuamente sometido a factores que produzcan estrés el cual genera un desequilibrio,<sup>27</sup> es aquí donde el personal de enfermería debe intervenir brindando cuidados que conlleven a que el individuo pueda enfrentarse a las amenazas tanto del exterior como del interior. Su objetivo es mantener y recuperar el estado óptimo del individuo ayudándole a enfrentar de manera positiva los diversos factores de riesgo.

Así mismo, menciona que se debe trabajar de forma organizacional y personal:

### **Atención individual del problema**

Prevención primaria: Realizar difusión de información sobre el tema. Reforzar las habilidades personales que les permitan reducir el estrés. Concientizar y promocionar la prevención a través de trípticos, afiches, conferencias. Prevención secundaria: Identificar y reconocer el estrés para mejorar este problema inculcando adecuados hábitos de trabajo, alimentación, ejercicio físicos y horas de sueños. Prevención terciaria: Aplicar ejercicios de atención que permita reducir el nivel de estrés en el trabajador.<sup>27</sup>

### **Medidas organizacionales**

Prevención primaria: Mejorar las condiciones físicas del ambiente de trabajo, crear cultura organizacional, así mismo mostrar interés en el desarrollo de los trabajadores. Prevención secundaria: Mejorar los procesos, la comunicación y estilo de liderazgo. Prevención terciaria: Incorporar una política democrática en las responsabilidades y decisiones.<sup>27</sup>

## **1.4 Justificación del estudio**

El presente trabajo tiene un aporte social debido a que se puede conocer si los agentes de la policía de la Comisaria Sol de Oro presentan algún nivel de estrés laboral, como resultado de ejercer una profesión de alto riesgo, por las características propias de su labor, las probabilidades de verse implicados en casos de estrés laboral son altas. Por lo que podría manifestarse en los resultados del servicio que prestan “resguardo a la ciudadanía”, la rutinización de su labor implicaría, mala calidad del servicio, así como en lo personal desgaste físico y psicológico.<sup>28</sup> van a favorecer la aparición de estrés.

De igual manera la presente investigación metodológica es trascendental ya que la función del profesional de enfermería a nivel primario es preventivo promocional de manera que dirige sus acciones de manera preferente hacia los grupos de riesgo, en cuanto a los estilos de vida saludable y de esta manera puede desarrollar e implementar estrategias de manejo del estrés laboral, control de emociones, así como terapias de relajación que permitirá tomar acciones también por parte de la institución policial y de las del sector salud.<sup>29</sup>

También se justifica porque metodológicamente no se han podido localizar muchos estudios Nacionales que se refieran al estrés laboral de los efectivos de la policía, por lo que resulta inédito este trabajo.

Ante lo expuesto se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en agentes de la policía nacional del Perú, comisaria Sol de Oro.- Los Olivos, 2017?

## **1.5 Objetivos**

### **Objetivo General**

- Determinar el nivel de estrés laboral en agentes de la Policía Nacional del Perú, comisaria Sol de Oro – Los Olivos, 2017.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de estrés laboral en agentes de la policía nacional según dimensión esfuerzo.
- Identificar el nivel de estrés laboral en agentes de la policía nacional según dimensión recompensa.
- Identificar el nivel de estrés laboral en agentes de la policía nacional según dimensión desequilibrio.

## **II. METODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

No experimental porque no se manipulo la variable y de corte transversal porque la recolección de datos se aplicó en un determinado momento.<sup>30</sup>

#### **Tipo de estudio**

El trabajo de investigación es descriptivo porque se describe las características de las variables y de enfoque cuantitativo porque se recopila datos con instrumentos validados y se analizaron haciendo uso de la estadístico.<sup>30</sup>

### **2.2 Variable, Operalización**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES / INDICADORES	ESCALA / VALOR FINAL
Estrés Laboral en agentes de la Policía Nacional del Perú.	Según la OIT el estrés laboral es la respuesta originado por las diferentes reacciones psicológicas, emocionales, cognitiva y conductual frente a ciertas demandas, consideradas como agotadoras o exigentes en el centro de labores, del mismo modo cuando el individuo percibe estrés laboral, refieren sentirse tensos, angustiados y piensan que no pueden enfrentar las circunstancias. <sup>17</sup>	<p>Son expresiones de respuesta fisiológicas del funcionario Policial de la Comisaria Sol de Oro ante una amenaza.</p> <p>Para medir el Estrés Laboral se utilizó el cuestionario de Siegrist, conformado por 23 ítems. Con alternativa de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca(1)</li> <li>• A veces (2)</li> <li>• Casi siempre (3)</li> <li>• Siempre (4)</li> </ul> <p>La categoría final de la variable será:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés laboral alto 80-92</li> <li>• Estrés laboral medio 47-79</li> <li>• Estrés laboral bajo 23-46</li> </ul>	<p>Esfuerzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recarga laboral</li> <li>➤ Responsabilidad</li> </ul>	<p>ORDINAL</p> <p style="text-align: center;">Alto Medio Bajo</p>
			<p>Recompensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reconocimiento laboral</li> <li>➤ Oportunidad de capacitación</li> </ul>	
			<p>Desequilibrio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiempo</li> <li>➤ Cansancio</li> </ul>	

## **2.3 Población y muestra**

### **Población:**

La población objetivo de estudio fue el total de los agentes Policiales que laboran en la Comisaria Sol de Oro- Los Olivos; con un total de 52 agentes policiales, considerando los criterios de inclusión y exclusión se trabajó con 48, quienes son responsables de dar el resguardo ciudadano, de manera preferente está ubicado en el distrito de los Olivos, atienden las 24 horas del día, la estructura es de material noble solo cuenta con un piso, aun por mejorar.

En vista de que la población es pequeña se optó por trabajar con toda la población para el estudio y este tipo de muestra se denomina muestreo censal. Según López, citado por Franco Y., donde refiere que una muestra censal es aquella porción que representa a toda la población".<sup>31</sup>

### **Criterio de selección**

#### **Criterios de inclusión:**

- Todos los Agentes Policiales que desean participar por propia voluntad.
- Agentes Policiales activos en la Comisaria Sol de Oro
- Agentes policiales de ambos sexos
- Agentes policiales laborando con 1 año mínimo de antigüedad

#### **Criterios de exclusión:**

- Policías que se encontraban de vacaciones
- Policías que se encuentran de licencia
- Policías con menos de 1 año de servicio

## **2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento que se aplicó es el cuestionario, para el desarrollo de la investigación se utilizó el inventario estrés laboral creado por Siegrist<sup>24</sup> en 1998, validado en el mismo año con la población española. El inventario está conformado por tres dimensiones: Esfuerzo, recompensa, desequilibrio y está compuesta por 23 ítems, valorados con una escala de escala de tipo Likert, con 4 alternativas de respuesta, siendo todas las

preguntas cerradas, la puntuación es (1) nunca, (2) A veces, (3) casi siempre, (4) Siempre. Las pregunta 7, 8, 9, 14, 15, 16, 17 tiene sentido negativo y, por ello, se codifica de forma inversa al resto.<sup>24</sup>

**Validez:** El instrumento fue sometido a una prueba de validez de contenido y constructo mediante el juicio de 3 jueces expertos, se utilizó la prueba binomial que incluían todos los ítems. El análisis de juicio de expertos otorgo un coeficiente altamente significativo con un resultado  $< 0.05$ , por lo que todos los ítems fueron significativos y el grado de concordancia de todos los jueces fue el 100 %, por lo tanto se concluye que el instrumento es aplicable para la muestra. (Anexo).

**Confiabilidad:** La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 20 agentes policiales a través de Crombach en el programa SPSS. Versión 21, obteniendo un resultado de 0,996, siendo su confiabilidad alta. (Ver anexo).

La recolección de datos se generó después de haber realizado los trámites administrativos ante la coordinación de investigación de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, para la gestión del permiso del comandante de la comisaría sol de oro, el instrumento se aplicó durante el mes de Noviembre y tuvo una duración de 15 minutos, el instrumento fue aplicado al término de la información y/o refrigerio.

## 2.5 Método de análisis de datos

Luego de concluir la recolección de datos, estos fueron procesados mediante el programa SPSS versión 21 (software y soluciones de análisis predictivo en su versión 20) que es un completo conjunto de datos y herramientas de análisis predictivo fácil de utilizar para usuarios empresariales, analistas y programadores estadísticos y es una herramienta útil para el procesamiento y posterior análisis de los datos ingresados en forma de códigos a su vez permitió presentar los resultados a través de tablas y gráficos.

- Estrés alto 80-92
- Estrés medio 47-79
- Estrés bajo 23-46

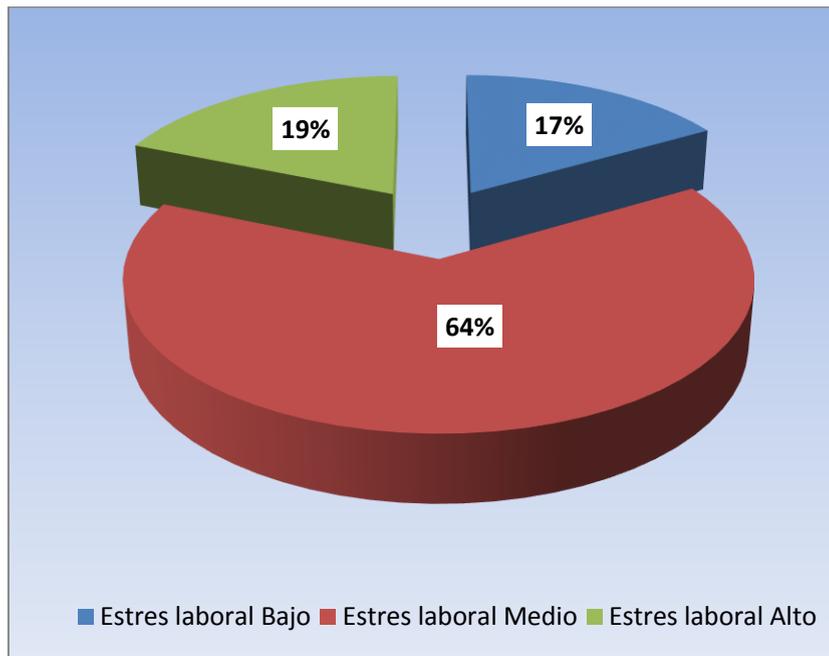
## 2.6 Aspectos éticos

- **La autonomía:** El agente policial decidirá voluntariamente si participar o no en la investigación, pudiendo retirarse en cualquier momento si lo considera necesario; se le explicará la necesidad de firmar el formato de consentimiento informado, los objetivos y propósito del estudio.
- **Beneficencia:** Se buscará en este estudio el beneficio del participante en forma indirecta, es posible que a través de los resultados se pueda mejorar las estrategias de la enfermera para afrontar el estrés laboral.
- **Justicia:** Todos los participantes del estudio, participarán sin distinción alguna, no se discriminará por razones de creencias, religión, nivel de instrucción etc.
- **No maleficencia:** Los participantes no serán sometido a ningún riesgo porque los cuestionarios serán de manera anónima y se les explicará que los datos obtenidos serán muy confidenciales se usarán sólo con fines investigativos.

## III. RESULTADOS

### GRAFICO N°1

#### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS AGENTES POLICIALES DE LA COMISARIA SOL DE ORO – LOS OLIVOS, 2017.

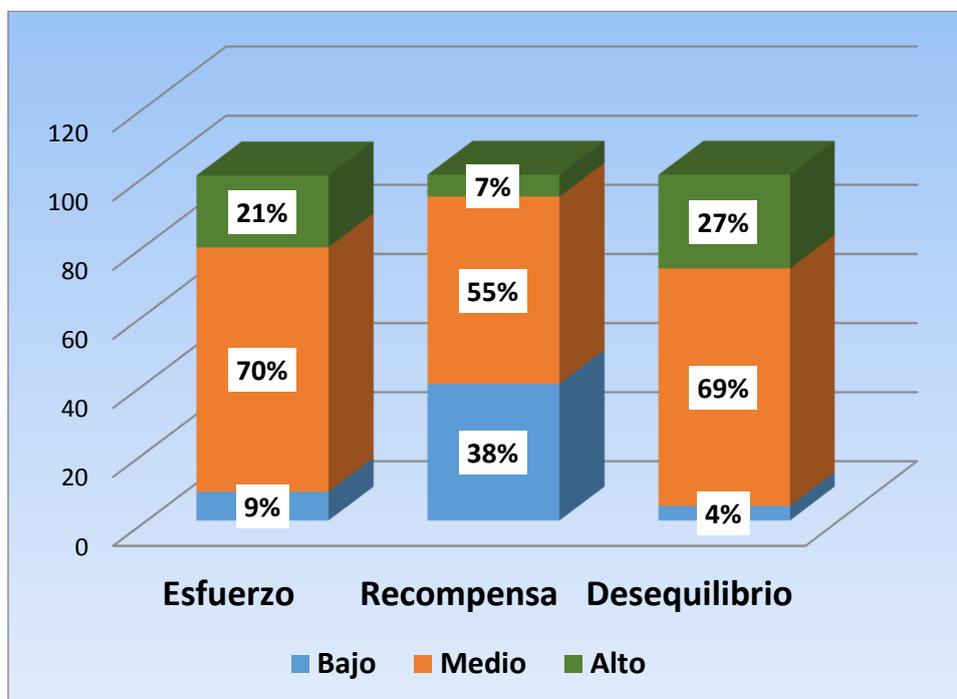


Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo a la información se puede apreciar en el gráfico N°1, que el nivel de estrés en los agentes policiales el 64 % ( 31) tiene un estrés laboral medio, el 19 % ( 9) tiene un estrés laboral Alto y 17% ( 8) un estrés laboral bajo

## GRAFICO N°2

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS AGENTES POLICIALES DE LA COMISARIA SOL DE ORO –SEGÚN SUS DIMENSIONES.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo a la información se puede apreciar en el gráfico N°2 sobre el nivel de estrés en los agentes policiales según sus dimensiones: dimensión esfuerzo el 70% de los agentes tiene un estrés laboral medio, el 21% tiene un estrés laboral alto y un 9% un estrés bajo, en la dimensión recompensa se puede apreciar en el gráfico que el 55% tiene un estrés laboral medio, con el 38% un estrés laboral bajo y con el 7% un estrés alto, por último en la dimensión desequilibrio se puede apreciar en el gráfico que el 69% tiene un estrés laboral medio, el 27% un estrés laboral Alto y 4% un estrés bajo.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La ocupación policial es considerada como una ocupación muy agotadora, con nivel de responsabilidad alto y al mismo tiempo se encuentran expuestos a diversos acontecimientos que pueden ser perjudiciales para su salud.

El objetivo general del trabajo fue determinar el nivel de estrés laboral en agentes de la Policía Nacional de Perú- comisaria Sol de Oro-Los Olivos 2017. Como objetivo específico tuvimos identificar el nivel de estrés laboral según dimensiones: esfuerzo, desequilibrio, recompensa.

En relación a los resultados obtenidos se encontró que el 64% tiene un nivel de estrés laboral medio, el 19% presenta un nivel de estrés laboral alto, y el 17% presenta un nivel de estrés laboral bajo. Estos resultados tiene relación con lo encontrado por Cabrera<sup>11</sup> en su estudio titulado: “estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros de la policía nacional Tungurahua-Ecuador”; en este estudio se tuvo como resultado el 68% de los miembros de la Policía tiene un nivel de estrés laboral medio. Según los resultados del estudio se puede decir que los agentes policiales tienen estrés laboral medio. Al respecto Gershon<sup>1</sup>, refiere que se debe a la situación a los que se enfrentan los policías frente a un trabajo estresante y peligroso debido a la exposición. Unido a ello, ciertos aspectos específicos del trabajo policial, como es la alta demanda, el trabajo por turnos, y el frecuente contacto con el ciudadano, condicionan un ritmo acelerado, que va a generar agotamiento físico y mental, que no solo afecta a su salud, sino también a su entorno.

En cuanto a la dimensión esfuerzo se observa en el grafico que el 70% de los agentes tiene un nivel de estrés laboral medio, el 21% tiene un nivel de estrés laboral alto, este resultado es similar con los encontrado por Sánchez<sup>12</sup> en su estudio titulado: “nivel de estrés laboral en la Policía Preventiva de la Ciudad de México”; en este estudio se tuvo como resultado

donde 45% manifiestan pasar por estrés medio, el 10% estrés alto. Según los resultados del estudio según la dimensión se puede decir que los agentes policiales tienen estrés laboral medio. Al respecto Malach<sup>25</sup>, refiere que las laborales y responsabilidades que tienen, están basados en un principio de reciprocidad, entre lo que invertimos en las actividades y las recompensas recibidas. Unido a ello los altos esfuerzos y bajas recompensas provoca fuertes emociones negativas y una respuesta asociada de estrés laboral.

En nuestro estudio según la dimensión recompensa se observa que el 55% tiene un nivel de estrés laboral medio, el 38% un estrés laboral bajo y con el 7% un estrés alto, similar a lo encontrado por Luceño<sup>10</sup> en su estudio sobre Estrés en Policías Españoles según rango ocupacional en 565 policías, de los encuestados específicamente, los que ocupaban rangos inferiores con un 63% perciben escasas recompensas y escaso apoyo. Al respecto Siegrist,<sup>24</sup> refiere que el salario, la estima y seguridad en el trabajo es considerada como un determinante crucial de las reacciones estresantes y sus efectos adversos sobre la salud, por lo tanto, aquellos individuos que tengan que realizar grandes esfuerzos y por pocas recompensas, sufrirán de estrés laboral.

En cuanto a la dimensión desequilibrio se observa que el 69% tiene un nivel de estrés laboral medio, un 27% un nivel de estrés laboral Alto y 4% un nivel de estrés laboral bajo. Similar al estudio que realizó Sánchez<sup>12</sup> con el objetivo de identificar el nivel de estrés laboral en la Policía Preventiva de la Ciudad de México con 244 policías, se tuvo como resultado que un 45% manifiestan pasar por estrés elevado. Como lo menciona Malach<sup>25</sup> la elevada inseguridad en el trabajo, la desigualdad salarial, cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de los trabajadores para poder resolverlas de manera satisfactoria, va generar situaciones estresantes crónicas, produciendo un desbalance o desequilibrio.

## **V. CONCLUSION**

- El nivel de estrés en los agente agentes de la policía Nacional del Perú de la Comisaria Sol de Oro es medio
- El nivel de estrés en los agentes de la policía Nacional del Perú de la Comisaria Sol de Oro según dimensión Esfuerzo, es medio.
- El nivel de estrés en los agentes de la policía Nacional del Perú de la Comisaria Sol de Oro según dimensión Recompensa, es medio.
- El nivel de estrés en los agentes de la policía Nacional del Perú de la Comisaria Sol de Oro según dimensión Desequilibrio es medio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que la alta dirección de la división policial de la comisaria Sol de Oro realicen las coordinaciones respectivas para que los agentes de la policía sean evaluado periódicamente por el personal de salud especializado en el tema para evitar que en un futuro próximo los agentes policiales puedan llegar a presentar niveles altos de estrés laboral.
- Implementación de programas de salud en la que los agentes policiales puedan entender de qué trata el estrés laboral y las consecuencias negativas que pueden ocasionar en la salud mental y física.
- Implementar estrategias que faciliten a que exista en mejor manejo y afrontamiento en las diversas situaciones estresantes a los que se encuentran expuestos por el tipo de trabajo en que se desempeñan.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Gershon R. Work stress in aging police officers. Journal of ocupacional and environmental medicine (2002), pp. 160-167)
2. Pinzón, y Torres. Estrest en miembros de la Policía Nacional de Colombia: Un análisis crítico. Sinapsis-Revista de Investigación de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM, 2014; 5 (5): 62-73)
3. Organización Mundial de la Salud. (OMS). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. 2014. Recuperado de:  
[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf)
4. Martínez P, Anabella (2010). Estres. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. nº 112. Septiembre.
5. Ministerio de Salud. Prevalencia de Estrés Laboral en trabajadores asistenciales de la dirección de salud IV LE. Perú, 2013.
6. Martínez P, Anabella (2010). El estres. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. nº 112. Septiembre.
7. Arias, W. L. & Jiménez, N. A. Estudio para determinar el nivel de estrés laboral del personal policial de la comisaria Santa Marta de Arequipa. Revista de Psicología de Arequipa, 2016; 2 (2): 180-206.
8. Romero A. (2015). Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima. [Tesis para licenciatura] Lima: Facultad de letras y ciencias humanas. Pontifica Universidad Católica del Perú, 2015
9. Sanchez L. (2015). Niveles de burnout en policias del distrito de Carabayllo. [Tesis para licenciatura] Lima: Facultad de letras y ciencias humanas, Universidad de Ciencias Humanas del Perú, 2015.

10. Luceño L. El estrés en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial. [Tesis doctoral] España: Facultad de Psicología. Universidad de Málaga, 2016
11. Cabrera A. estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros de la policía nacional Tungurahua de Ecuador. *Apuntes de Psicología*, 2015; 31 (3): 291-298.
12. Sanchez J, Nivel de estrés y satisfacción de vida en policías preventiva de mexicanos. *Archivos de Estrés laboral, Seguridad Privada y Criminalística*, 2014; (15), 5
13. Matute G, Gomez I. la influencia del estrés laboral en la violencia intrafamiliar de los miembros del comando policial. *Health Psychology*, 2014; 7 (1): 107-121
14. Díaz J, Tinoco V. Nivele de estrés laboral en efectivos policiales: Una aproximación secuencial. [Tesis para licenciatura] Colombia: Facultad de Psicología. Universidad de Ciencias Humanas, 2012.
15. Sánchez J. Frecuencia del estrés en policías de la Ciudad de México. *Liberabit*, 2012; 18 (1): 69-74. [revista virtual]. [fecha de acceso: 27 Oct. 2016] En: <http://www.redalyc.org/pdf/686/68623931009.pdf>
16. Organización Internacional del Trabajo. Seguridad y salud en el trabajo para hombres y mujeres. 2012.  
Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/docume\\_rts/publication/wcms\\_106520.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/docume_rts/publication/wcms_106520.pdf). Fecha de acceso Enero 2017.
17. Organización Internacional del Trabajo. Seguridad y salud en el trabajo para hombres y mujeres. 2013.

- Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/docume\\_rts/publication/wcms\\_106520.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/docume_rts/publication/wcms_106520.pdf). Fecha de acceso Enero 2017.
18. Díaz J, Tinoco V. Estrés laboral en supervisores de seguridad industrial de Arequipa. *Ciencia & trabajo*, 2015; 17 (52): 77-82. [revista virtual]. [fecha de acceso 04 de Abril del 2016]. En: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000100013](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100013)
19. Gabinete psicopedagógico. Estrés. Universidad de Granada. 2011. Disponible en: [http://ve.ugr.es/pages/gpp/documentos/estres\\_imprimir/!](http://ve.ugr.es/pages/gpp/documentos/estres_imprimir/)
20. Organización Mundial de la Salud. (OMS). (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Disponible en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf)
21. Slipack P, Anabella (2010). El estres. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre.
22. Bosqued, Estrés laboral: ¿Qué es y cómo superarlo? Barcelona. 2008
23. Mateo, y Torres. Estres en miembros de la Policía Nacional de Colombia: Un análisis crítico. *Sinapsis-Revista de Investigación de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM*, 2014; 5 (5): 62-73.
24. Siegrist, Anabella (2010). El estrés. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre.
25. Malach J. Y brodsky A.: *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*, 1980
26. Filas, S. (2010). Acompañamiento terapéutico y estrés laboral. [Tesis de

Pregrado] Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC102411.pdf>

27. Fernández y Abascal. Estilos y Estrategias de Afrontamiento. Cuaderno de Prácticas de Motivación y Emoción. Madrid: 1997
28. Moreno B., Carvajal R. y Escobar R. “La evaluación del estrés laboral profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. Ansiedad y Estrés 2001; <7(1):69-78.
29. Gil-Monte. El estrés laboral (“desgaste físico”): Un enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: 2005.
30. R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la Investigación. MacGraw Hill, 6ta edic. México; 2014 pp. 175.
31. Franco Y. Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo. [Blog Internet] [Citado: 2016 diciembre 2] Venezuela; 2014. Disponible en: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

## VIII. ANEXOS

### ANEXO N° 5 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EFECTIVOS POLICIALES

N° 0

#### I. INTRODUCCION

Estimado policía:

Recibe un saludo cordial, mi nombre es Lliceli Mas Lozada, soy estudiante de la Universidad Cesar Vallejo y me encuentro realizando un estudio de investigación con el objetivo de Determinar el nivel de estrés de los efectivos policiales del Perú en la comisaria Sol de Oro – Los Olivos, con la finalidad proporcionar una evaluación más comprensiva e integral tomando en cuenta la parte subjetiva de las personas con Estrés Laboral.

#### II. INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta con sus respectivas alternativas de respuesta, elige para cada una de ellas una respuesta y marque con una (X) la respuesta que creas conveniente. Utiliza solo lapicero azul o negro. No dejes preguntas sin contestar. Si no está segura de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que le parezca más cierto.

#### I. DATOS GENERALES

- **Sexo:** H: ( ) M: ( ) **Edad:** .....
- **Estado civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente ( )  
Separado( ) Divorciado( ) Viuda(o): ( )

**MARQUE UNA SOLA RESPUESTA**

<b>NUNCA</b>	<b>2</b>	<b>A VECES</b>	<b>3</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>4</b>	<b>SIEMPRE</b>
--------------	----------	----------------	----------	---------------------	----------	----------------

<b>PREGUNTAS</b>				
<b>ESFUERZO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo trabajo a un ritmo muy apurado				
Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo				
En mi trabajo tengo mucha responsabilidad				
A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado.				
Mi trabajo requiere esfuerzo físico.				
En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo				
<b>RECOMPENSA</b>				
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco				
Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco				
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario				
En mi trabajo me tratan injustamente				
Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas.				
Estoy padeciendo –o esperando- un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.).				
Mi puesto de trabajo está en peligro.				
Teniendo en cuenta mi formación considero adecuado el cargo que desempeño.				
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.				
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas.				
Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado				
<b>DESEQUILIBRIO</b>				
Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo.				
Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza.				
Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo				
Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo				
No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él				
Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no puedo dormir por la noche				

<b>VALOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>CATEGORIA FINAL</b>
<b>BAJO</b>	23 x 2=46	23-----46
<b>MEDIO</b>	23 x 3=79	47-----79
<b>ALTO</b>	23 x 4=92	80-----92

## ANEXO N°2 CUADRO DE PRUEBA BINOMIAL

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO SEGÚN LA PRUEBA BINOMIAL											
	juez 1			juez 2			juez 3				
	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	P	
P1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido
P23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00195313	válido

- Cálculo de la prueba binomial
- El instrumento es valido, ya que según la evaluación de 3 expertos el instrumento dio como resultado todo valido, ya que según el valor binomial arrojó a 0.05

### ANEXO N° 3

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,996	23

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	62,25	424,197	,996	,996
P2	62,25	424,197	,996	,996
P3	62,25	439,145	,625	,998
P4	62,25	424,197	,996	,996
P5	62,25	424,197	,996	,996
P6	62,25	424,197	,996	,996
P7	62,25	424,197	,996	,996
P8	62,25	424,197	,996	,996
P9	62,25	424,197	,996	,996
P10	62,15	431,608	,898	,996
P11	62,25	424,197	,996	,996
P12	62,20	425,958	,969	,996
P13	62,25	424,197	,996	,996
P14	62,25	424,197	,996	,996
P15	62,25	424,197	,996	,996
P16	62,05	438,892	,746	,997
P17	62,20	427,642	,983	,996
P18	62,20	427,642	,983	,996
P19	62,20	427,642	,983	,996
P20	62,25	425,987	,951	,996
P21	62,20	427,642	,983	,996
P22	62,20	427,642	,983	,996
P23	62,20	427,642	,983	,996

**ANEXO N° 4**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>Problema Principal</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los agentes de la Policía Nacional del Perú Comisaria Sol de Oro –Los Olivos, 2017?</p>	<p><b>Obj. Principal</b></p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral en los agentes de la Policía Nacional del Perú en la comisaria Sol de Oro – Los Olivos, 2017.</p>	<p><b>1)Variable Independiente</b></p> <p>Según la OIT<sup>17</sup>, el estrés laboral es la respuesta originado por las diferentes reacciones psicológicas, emocionales, cognitiva y conductual frente a ciertas demandas, consideradas como agotadoras o exigentes en el centro de labores, del mismo modo cuando el individuo percibe estrés laboral, refieren sentirse tensos, angustiados y piensan que no pueden enfrentar las circunstancias.</p>	<p><b>Tipo</b> Descriptivo, enfoque cuantitativo, no Experimental, de corte transversal.</p> <p><b>Población</b> La población de estudio comprende a 48 agentes de la policía nacional del Perú.</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos</b> Se aplicó el cuestionario de estrés laboral creado por Siegrist<sup>24</sup> en 1998, está conformado por tres dimensiones: Esfuerzo, recompensa, desequilibrio y está compuesta por 23 ítems.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los agentes policiales, según la dimensión esfuerzo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los agentes policiales en la dimensión recompensa?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral de agentes policiales según la dimensión desequilibrio?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral en los agentes de la policía nacional según dimensión esfuerzo.</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral en los agentes de la policía nacional nacionales según dimensión recompensa.</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral en los agentes de la policía nacional según dimensión desequilibrio.</p>		

## ANEXO N° 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Sr. (a):

Soy Lliceli Mas Lozada, estudiante de la Universidad César Vallejo de la escuela profesional académica de Enfermería, responsable del trabajo de investigación titulado Estrés Laboral en los Efectivos Policiales del Perú en la comisaria “Sol de Oro” Los olivos. Julio a Diciembre 2017.

La presente es para invitarle a participar del estudio, el cual tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en los efectivos policiales del Perú en la comisaria Sol de Oro – Los Olivos, 2017.

Para poder participar del estudio Ud. tendrá que llenar un cuestionario de manera anónima, el cual le demandará un tiempo promedio de 15 minutos.

La información que Ud. brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y mantendrá la debida confidencialidad.

Su participación es voluntaria y puede decidir retirarse del estudio en cualquier etapa del mismo, sin que esto afecte de alguna manera la calidad de atención o trabajo en la Comisaria Sol de Oro.

Su participar del estudio Ud. no recibirá ningún beneficio salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación.

Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse al siguiente teléfono: celular 920091938.

Yo, ..... dejo constancia que me han explicado en qué consiste el estudio titulado: “Estrés laboral en los Efectivo Policiales en la comisaria “Sol de Oro”, Los Olivos. Julio a Diciembre 2017” realizado por la estudiante de Enfermería Lliceli Mas Lozada.

Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y que en cualquier momento puedo retirarme del estudio.

Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.

\_\_\_\_\_  
Nombre y apellidos del Efectivo Policial  
Fecha:.....

\_\_\_\_\_  
Firma del Policía  
DNI:.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ESTRÉS LABORAL EN AGENTES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ COMISARIA SOL. DE ORD. LOS OLIVOS DE AGOSTO A DICIEMBRE -LIMA-PERÚ 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTOR  
LUCILI MAS LOZADA

ASESOR  
MG. LILA BLANCA FERRO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
CUIDADO DE ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL Y PSIC-ATRÁS

LIMA-PERÚ  
2017

24%

1	tesis.uson.mx Fuente de Internet	1 %
2	www.ilcontakilometri.it Fuente de Internet	1 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1 %
5	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.ufps.edu.c... Fuente de Internet	1 %
7	nicoloesempos.blogspot... Fuente de Internet	1 %

ANEXO N° 8

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código: F06-PP-PR-02.02 Versión :07 Fecha : 31-03-2017 Página : 3 de 6
---	--	---

Yo, BLANCAS FIERRO LILA, docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela Profesional de ENFERMERIA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE. (Precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

“Estrés Laboral en Agentes de la Policía Nacional del Perú Sol de Oro – Los Olivos - 2017”, del (de la) estudiante LLICELI MAS LOZADA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Diciembre 2017



.....  
Firma

BLANCAS FIERRO LILA

DNI: 08810332

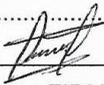
ANEXO N° 9

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código: F08-PP-PR-02.02 Versión:07 Fecha : 31-03-2017 Página: 4 de 6
---	--	---

Yo LLICELI MAS LOZADA, identificado con DNI N° 46895844, egresado de la Escuela Profesional de ENFERMERIA de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación "Estrés Laboral en Agentes de la Policía Nacional del Perú Sol de Oro – Los Olivos - 2017" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
  
\_\_\_\_\_

FIRMA

LLICELI MAS LOZADA

DNI: 46895844

FECHA: 11 de Diciembre del 2017