



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**estrés laboral en personal administrativo de una institución de  
formación policial en tiempos de covid-19 de lima, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTOR:**

Molina Ormeño, Leyda Margot (ORCID: 0000-0001-5345-9964)

**ASESOR:**

Mg. García García, Eddy Eugenio (ORCID:0000-0003-3267-6980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA- PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mis padres que me han dado la vida y fortaleza, por su comprensión y apoyo en el transcurso de mi desarrollo profesional, a mi hijo y mi esposo por brindarme su ayuda y constante cooperación.

## **Agradecimientos**

Agradezco en primer lugar a Dios y a la Universidad César Vallejo por fomentar en los estudiantes un interés a la investigación científica. Y en segundo lugar a mi asesor, por sus conocimientos, dedicación y persistencia que han sido inculcado en mí un sentido de responsabilidad e interés en mi formación como investigadora.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice de contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	12
3.1. Tipo de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. Resultados	17
V. Discusión	21
VI. Conclusiones	24
VII. Recomendaciones	26
Referencias	27
Anexos	31

## Índice de Tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Frecuencias y porcentaje del nivel de Estrés laboral en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid-19 de Lima, 2020.	16
<b>Tabla 2</b> Frecuencias y porcentaje del nivel del clima organizacional en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020	16
<b>Tabla 3</b> Frecuencias y porcentaje del nivel de la estructura organizacional en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020	16
<b>Tabla 4</b> Frecuencias y porcentaje del nivel del territorio organizacional en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020	17
<b>Tabla 5</b> Frecuencias y porcentaje del nivel de la tecnología del personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020	17
<b>Tabla 6</b> Frecuencias y porcentaje del nivel de la influencia del líder en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020	18
<b>Tabla 7</b> Frecuencias y porcentaje del Identificar el nivel de la falta de cohesión en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020.	18
<b>Tabla 8</b> Frecuencias y porcentaje del nivel de respaldo de grupo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020	19

## Resumen

El presente estudio tuvo como propósito determinar el nivel del estrés laboral en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid-19 de Lima, 2020. Asimismo, el diseño fue no experimental y el nivel de estudio fue descriptiva.

Por otra parte, la muestra estuvo conformada por 80 policías de una institución formativa del distrito de Puente Piedra, las edades oscilaban entre 24 a 50 años. Asimismo, el instrumento empleado fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS. Los resultados indicaron que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula ya que presenta un valor menor a 0,05, es decir, que si existe niveles altos de estrés laboral en el personal administrativo de la institución formativa policial. Asimismo, el nivel de estrés laboral se evidenció que el 95% presentan un nivel alto y solo el 5% un nivel medio en los policías de una institución formativa.

**Palabras clave** estrés, covid-19, clima organizacional, estructura organizacional y territorio organizacional.

## **Abstract**

The purpose of the present study was to determine the level of work stress in administrative personnel of a police training institution in times of Covid-19 in Lima, 2020. Likewise, the design was non-experimental and the study level was descriptive.

On the other hand, the sample consisted of 80 police officers from a training institution in the Puente Piedra district, their ages ranged from 24 to 50 years. Likewise, the instrument used was the ILO-WHO Work Stress Scale. The results indicate that the alternative hypothesis is accepted and the null one is rejected since it presents a value lower than 0.05, that is, if there are high levels of work stress in the administrative staff of the police training institution. Likewise, the level of work stress was evidenced that 95% present a high level and only 5% a medium level in the police officers of a training institution.

**Keywords** stress, covid-19, organizational climate, organizational structure and organizational territory.

## **I. Introducción**

El Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades CDC, (2020) sostiene que a nivel mundial estamos ante la aparición del virus SARS COV 2, en este sentido, se encuentran expuestos los trabajadores tanto de la salud, fuerzas armadas, policías, entre otros y se ubican en la línea de riesgo de contagio. De esta manera, es responsabilidad de las autoridades asegurar el cumplimiento de las normas para establecer el cuidado específico en sus trabajadores. Asimismo, se ha evidenciado la gran carga del personal expuesto ya que diariamente se les da información sobre las medidas de prevención para la salud de ellos mismos y de los demás.

De igual manera, La Organización Mundial de la Salud OMS (2008), refiere que a nivel global se ha reportado que más del 50% de los colaboradores en países industrializados que el tipo de trabajo que realizan a nivel mental es muy demandante y que aproximadamente 120 millones obtuvieron lesiones producto de accidentes en el trabajo y entre 68 a 157 millones de casos de estrés son causados por la fuerte carga laboral.

Por otra parte, La Organización Internacional del Trabajo OIT, (2016) sostiene que, en América Latina, las condiciones del trabajo y la salud de los colaboradores van entre el 12% y 15% que manifiestan haber sentido tensión y estrés en sus centros de trabajo.

El estrés no es ajeno al ámbito laboral, es más, se ha convertido en uno de los principales malestares que refieren diferentes trabajadores, demostrando ser uno de los principales problemas psicosociales dentro de una organización. (Sierra, Zubeidat y Ortega, 2003).

Se puede denominar como factor psicosocial todo malestar que afecta de forma directa la eficacia, salud e integridad del personal; también se le conoce como estrés o factor de riesgo ya que impulsan conductas inadaptadas como faltas, irritabilidad, discusiones (Benavides, 2002).



Asimismo, Barquinero (2014) refiere que dentro de la población económicamente activa un 70% son afectados por el estrés laboral; sin embargo, se evidencian pocos programas de intervención por parte de las empresas para disminuir este porcentaje.

De tal modo, se evidencia constantemente una preocupación en las empresas por invertir en maquinarias, tecnologías e infraestructuras donde dejan de lado al trabajador. Asimismo, en este contexto se puede notar las diferentes variables que van en vínculo con el comportamiento organizacional, donde influye de cierta manera en la producción, el compromiso y la motivación dejando de lado el estrés para poder lograr sus objetivos propuestos. Es por ello que Bandura (1995) sostiene que existen tipos de creencias donde las personas ejercen su labor para poder satisfacer sus necesidades y lograr satisfactorios resultados.

En el Perú, el Diario El Peruano (18 de mayo de 2020) informó que hasta la fecha se han reportado 3,873 miembros de la policía en distintas partes del país y 46 fallecidos a consecuencia del virus covid-19. Por otra parte, 17 de ellos se encuentran en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) y 360 hospitalizados. Así también, en la institución de formación policial del distrito de Puente Piedra, se han encontrado más de 942 policías infectados y que gran parte son asintomáticos. Sin embargo, se impuso el aislamiento social obligatorio con un constante control, seguimiento, supervisión y vigilancia de los internos.

Actualmente, la constante exposición ante el público ha generado mayor interés entre los investigadores, puesto que en trabajadores que desempeñan funciones relacionadas a interactuar con diferentes personas, se han evidenciado manifestaciones del estrés laboral ya que para desenvolverse en ese ámbito requiere de capacidades que algunos empleados no han desarrollado, generando frustraciones (Amutio,2004).

De esta manera, se puede indicar que la gran carga laboral y los diversos cambios que se están presenciando por la pandemia global, motivó una gran carga de estrés en los policías ya que últimamente se están generando muchas muertes y caos a nivel social producto del Covid-19.

De acuerdo a lo mencionado se planteó la siguiente pregunta, ¿Cuál es el nivel general del Estrés laboral en el personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid- 19 de Lima, 2020?

Con respecto a la justificación teórica, dicha investigación servirá de base para próximas investigaciones donde se consideren los aspectos teóricos y puede constituir un insumo importante en la mejora de la institución de formación policial en tiempos de pandemia. Sin embargo, se puede establecer bases para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la entidad y el bienestar de la salud mental de su personal.

A nivel práctico, permitió conocer el nivel del estrés laboral de una institución de formación policial del distrito de Puente Piedra y con ello poder evidenciar información que servirá de utilidad para investigaciones futuras que vayan en relación a la variable estudiada.

A nivel metodológico, se empleó el instrumento válido mediante cinco criterios de jueces de la cual permitió identificar que es válido. De igual manera, se utilizó el instrumento confiable mediante el análisis de fiabilidad la cual determinó que es un nivel alto de confiabilidad, es decir, estas pruebas sirvieron de ayuda para evaluar al estrés ya que dio a conocer que a través de este nuevo virus como afectó sus niveles de estrés en el personal administrativo.

Además, a nivel social, fue de contribución ya que permitió conocer los niveles de estrés que están pasando actualmente el personal administrativo policial en tiempos del covid-19 y esto sirvió de ayuda para fomentar la prevención del estrés y evitar la carga mental de los trabajadores y obtener mejores resultados para los investigadores que deseen emplear dicha variable.

En relación al objetivo general fue Determinar el nivel de Estrés laboral en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid-19 de Lima, 2020. Y como objetivos específicos fue O1. Identificar el nivel del clima organizacional en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020, O2. Identificar el nivel de la estructura organizacional en personal administrativo de una Institución de

formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020, O3. Identificar el nivel del territorio organizacional en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020, O4. Identificar el nivel de la tecnología del personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020, O5. Identificar el nivel de la influencia del líder en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020 y O6. Identificar el nivel de la falta de cohesión en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020. O7. Identificar el nivel de respaldo de grupo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020.

## **II. Marco teórico**

Graneros (2018) en Argentina, hizo un estudio titulado el estrés laboral en el personal policial. Asimismo, el tipo de estudio fue descriptivo-comparativo. Por otra parte, estuvo conformado por una muestra de 80 policías con edades entre 20 a 55 años, donde se aplicó el Cuestionario de estrés laboral. Asimismo, se tuvo como resultado que el 51,3% pertenecieron al sexo femenino y el 48,8% al masculino. Además, el 50% de los policías trabajan en horarios rotativos y los demás en un horario fijo, así también el 82% trabaja más de 12 horas y son los que presentan los niveles altos de estrés, mientras que el 15% trabajan 6 horas diarias y tiene niveles bajos de estrés.

Sabando y García (2018) en Ecuador, hicieron una investigación titulada Estrés laboral y el área afectiva en docentes. El tipo de investigación fue descriptiva-correlacional, no experimental. Por otro lado, el objetivo fue establecer la relación entre ambas variables para ver el manejo de trabajo de los docentes. Además, se tuvo como muestra 32 docentes, donde se aplicó el Cuestionario de afectividad y el Cuestionario del estrés laboral (OIT-OMS). Se tuvo como resultado que el 96,9% presentó bajos niveles de estrés y el 96,9% bajos niveles de afectividad.

Sarsosa y Charria (2017) en Colombia, investigaron sobre el estrés laboral en el personal de salud. Asimismo, el tipo de investigación fue descriptivo de diseño transversal. Tuvo como objetivo principal identificar el nivel de estrés en el personal de salud. Además, se empleó una muestra de 595 empleados del servicio de salud, donde se aplicó el Cuestionario de estrés del Ministerio de Protección Social. Se tuvo como resultado que el 28.6% evidenciaron síntomas de estrés muy alto en el aspecto fisiológico, el 21.7 en el nivel alto, el 20.6% en el nivel alto en el aspecto intelectual y laboral, el 15.8% en el nivel medio en el aspecto del comportamiento social y el 11.6% en el nivel bajo en el aspecto psicoemocional. Se concluyó que es necesario tener en cuenta un trabajo individual y grupal y también organizacional.

Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona (2014) en Colombia, hicieron una investigación sobre el estrés laboral en colaboradores. Además, el tipo de estudio fue analítico-transversal. A su vez, se tuvo una muestra de 156 enfermeras, donde se evaluó la Escala de estrés en enfermeras. Se tuvo como resultado que se evidencio un alto nivel de estrés siendo el 33.9%, y entre sus factores asociados se evidencio personas menores a 30 años teniendo más de un hijo, el contrato con un tiempo determinado, trabajar más de 3 años y laborar en la consulta externa. Asimismo, el 59.6% de la muestra presentan una pareja estable y el 84% prefieren la religión católica. También, la carga laboral es debido a las interrupciones dentro del área de trabajo donde el 51.9% es muy frecuente y dentro de las situaciones el 50% de la muestra refieren no tener tiempo para dar un apoyo emocional a los pacientes, además el 52% de la población no tienen referencia de que decir al paciente o familia sobre qué hacer sobre un estado clínico y la carga de ello puede ser una fuente principal al estrés.

Cortaza y Francisco (2015) en México, realizaron una investigación sobre el estrés laboral en trabajadores de la salud. Asimismo, el tipo de estudio fue descriptiva, transversal. Por otro lado, se empleó una muestra de 41 colaboradores, donde se aplicó la Escala de estrés en enfermeros de Gray. Se obtuvo como resultado que el 83% de la muestra presenta un nivel de estrés bajo y se da más en los hombres ya que las mujeres solo presentan el 25.7%. Así también, el 17% de los colaboradores están en un nivel de estrés medio y alto. Con respecto a la condición laboral los técnicos presentan el 31.8% en su nivel de estrés alto y los nombrados el 36.8% muy frecuente.

Vásquez (2018) en Lima, investigó sobre la satisfacción y el estrés laboral en policías. Por otro lado, el tipo de estudio fue cuantitativo, no experimental. Además, se empleó una muestra de 157 policías, donde se aplicó la Escala del estrés laboral. Se tuvo como resultado que el 24,8% se encuentran en un nivel promedio alto y en las dimensiones del estrés, el 31,8% en el nivel promedio de las condiciones físicas, el 41,4% en el nivel bajo de los beneficios laborales, el 31,2% en el nivel bajo de las políticas administrativas, el 59,9% el nivel bajo de la dimensión relaciones sociales, el 29,9% en el nivel bajo del desarrollo personal, el

32,5% en el nivel bajo del desempeño de tareas y el 33,8% en el nivel bajo y promedio bajo en la relación con la autoridad.

Asimismo, la OIT (2013) definió al estrés laboral como el desequilibrio físico y mental que se presenta en respuesta del organismo a las exigencias del entorno, con una insuficiente capacidad de recursos inherentes al individuo. Por otro lado, el estrés que se vincula con el trabajo se determina por la estructura y diseño de la organización, además de las relaciones que se produce entre los integrantes dentro de ella. Asimismo, se suscitan cuando las exigencias de las actividades o responsabilidades superan las capacidades, recursos o necesidades de los encargados de realizarla. Dentro de ello también se refiere cuando los recursos y habilidades de los trabajadores no coinciden con las exigencias o cultura de la organización.

También tenemos a la Psicología Positiva, y cuando hablamos de ellos nos referimos al intento de poder entender lo que es tener un adecuado estilo de vida, ya que, a pesar de tener experiencias desagradables, procura ignorar para continuar su labor sin tensión y afrontación de conflictos (Park y Peterson, 2008). A su vez, Fredrickson (2004) sostiene que para favorecer nuestro crecimiento personal sin estrés las emociones en la persona permiten que se tenga algunos cambios en la conducta y a nivel cognitivo en alguna situación desagradable. Lazarus (1966) refiere que el individuo y el entorno establecen una relación que puede ser amenazante originando estrés, que pone en peligro su salud.

Por otra parte, en el Perú, la Dirección General de Salud Ambiental denominada DIGESA y el INS o Instituto Nacional de la Salud, son organismos que tienen como objetivos, implementar, desarrollar y mantener la buena salud en el trabajo, esto a través de leyes como la 29783 que es la Ley de seguridad en el trabajo entre otros, donde se estipula de forma definida la prevención y protección de los trabajadores referido al ambiente en donde desarrollan sus actividades laborales (Manual de Salud Ocupacional, 2005).

En relación a las teorías del estrés laboral tenemos a la teoría de Selye, donde analizan que los diversos individuos que pasan por una enfermedad o alguna dolencia presentan síntomas similares en cuanto al afrontamiento del organismo

hacia el estrés que surge por estar en dicha situación. Él llamó a esta colección de síntomas Síndrome del estrés, o Síndrome de Adaptación General (SGA) (Mateo. P, 2015). Esta teoría se divide en tres aspectos: Fase de alarma; en esta fase el organismo ante una percepción de amenaza que puede ser verdad o solo proyectiva de un miedo interior, responde de forma fisiológica como psicológica, surgiendo una alteración como los son la ansiedad o inquietud que lo preparan a enfrentarse a dicha situación. Estos síntomas estresantes aparecen en relación a las características del ambiente en donde se desarrolla, así como características personales propias del individuo y el grado de amenaza que se percibe y el control que se tenga sobre ello (Mateo, 2015,).

Por lo que se refiere a la teoría basada en la interacción del Modelo Cognitivo- Transaccional de Lazarus y Folkman citado por Mateo (2015), menciona que el modelo de Selye se respalda principalmente en las corrientes biológicas, de la filosofía y psicológicas somáticas, como respuesta del estrés, el modelo se enfoca en las respuestas cognitivas que el individuo presenta frente a situaciones de estrés, es por lo que para los autores experimentar estrés es un intercambio entre la persona y su medio ambiente. Esto claro depende del impacto estresante producido por el medio ambiente, cuyo impacto es el análisis de la persona referente al estresor, además de su capacidad y recursos disponibles para responder a ello (Mateo, 2015).

French y Kahn (1962) analizaron mediante el modelo socio-ambiental la interacción entre la salud (mental y física) y el estrés, determinando que el estrés se desarrolla como consecuencia de la percepción del entorno por parte del sujeto, la experiencia individual y los mecanismos de defensa que emplea el sujeto para responder ante las exigencias del medio. Estas respuestas pueden ser físicas, conductuales y emotivas, generando cambio en la salud y bienestar de la persona. Si bien este modelo se centra en los aspectos elementales del estrés, no es suficiente para poder analizar la relación entre los diferentes estados.

De acuerdo a la realidad presentada, la definición de Estrés que se hará uso en esta investigación será: Factor connatural de la especie humana que en cierta

medida permite la activación física y cognitiva, generando buena adaptación, eficacia y en última instancia la supervivencia.

Edwards y Cooper (1988) concuerdan en asignarle una valoración positiva y negativa al estrés, desarrollándose una u otra dependiendo de la personalidad y los mecanismos de defensa del sujeto afectado. De esta forma, el estrés se entendería de dos formas:

**Eutrés:** Tipo de estrés que genera en la persona activación conductual, entendida en la mayoría de casos como motivación puesto que sus resultados son positivos.

**Distrés.** Tipo de estrés que genera malestar en las personas, por lo general, causando irritabilidad, incomodidad y hasta deterioro en la salud.

De tal manera que el estrés laboral se divide en varias dimensiones, se tiene el Clima organizacional; es el ambiente en donde las personas desarrollan sus actividades en el caso del trabajo sus labores, es un aspecto que es desarrollado por los trabajadores, así como el propio clima determina la conducta que los trabajadores adopten, con lo cual se puede desarrollar clima tenso o relajado, así como equilibrado, lo que dependiendo del individuo y su nivel de afrontamiento causara niveles de estrés OIT (2013). Asimismo, elementos que conforman o son parte del clima organizacional son la comunicación, las interrelaciones entre los trabajadores o ellos con sus superiores, el ambiente en donde trabajan, el trato la consideración, entre otros son esenciales para que este clima se dé una forma productiva.

Seguimos con la estructura organizacional; se refiere no solo a la carga burocrática sino a la posición jerárquica del trabajador en la organización, en relación al control que ejercen en su trabajo OIT (2013). La estructura organizacional se refiere a como está distribuido las funciones y responsabilidades de los integrantes de forma jerárquica, con una delimitación normada para cumplir dichos objetivos. Es así que los espacios que en la organización se presenten serán satisfactorios para que el trabajador pueda desarrollar sus actividades y responsabilidades con comodidad. Se entiende como la estructura organizacional, a aquella asociación de patrones que se utilizan en el diseño de la organización de



cualquier empresa o institución con el propósito del cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

También está el territorio organizacional, es la denominación que se le da aquel espacio en el cual la persona desarrolla una cierta actividad, ya sea un trabajo un juego o la socialización donde se desenvuelve. En cuanto a las organizaciones o empresas los trabajadores en ocasiones toman como un espacio personal el lugar de trabajo de una forma emocional. Muchos estudios de psicología han evidenciado que el territorio que la persona marca ya sea en sus trabajadores un factor estresante, con mayor incidencia cuando esto sucede en un lugar ajeno o se invade el espacio o territorio propio (OIT, 2013).

Además, la tecnología es un aspecto estresor ya que se basa en exigencias que conlleva a las necesidades del manejo operativo y laboral, además de manera social acelera todas las exigencias y procesos; por otra parte las informaciones dan gran acceso a las actividades sociales que antes tenían dificultades como el comercio, transporte, entre otros (Castro, 2016).

La Influencia del líder; es la forma como el líder conduce un grupo humano, puede ser percibida por ellos como un factor estresante en momentos determinados como el de una orden o adjudicación de un error laboral. La sola designación de líder es una postura de autoridad, donde ésta se refiere a quien designa si algo está bien o no, quien recompensa, el experto o punto de referencia a quien acudir ante una problemática, la cual no se puede resolver, por ello, en algunos estudios el líder es considerado como experto o competente, considerados sinónimos de efectividad en el cumplimiento de las metas de dicha organización en cuanto al desempeño de los trabajadores (OIT, 2013).

Posteriormente la falta de cohesión; se refiere a la falta de unión o trabajo en equipo de un grupo humano designado en una organización para lograr objetivos y metas planteadas, se le considera como un factor estresante para el logro de recompensas dentro de la organización. Por otro lado, ya sea el trabajador o líder siempre necesita el apoyo o respaldo del grupo para el cumplimiento de las metas o la adaptación en la empresa ya sea estas metas o propósitos de índole particular

o colectiva. Asimismo, la cohesión en un equipo de trabajo es clave si se quiere alcanzar con éxito los objetivos establecidos por la compañía (OIT, 2013).

Y por último, el respaldo del grupo una acción importante para que el trabajador se identifique con la organización y sus labores desempeñadas y ser de conocimiento de los superiores, asimismo el trabajador al percibir el respaldo del grupo sentirá una mayor seguridad para tener iniciativas y ser proactivo para lograr las metas de la organización, así como las propias, pero cuando se da una situación diferente hay una inseguridad que genera estrés, perjudicando el desempeño del trabajador (OIT, 2013).

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La siguiente investigación fue de tipo básico, puesto que no se buscó ahondar en todos los factores que intervienen en el desarrollo de las variables estudiadas, a la vez, los resultados de esta investigación serán tomados como base para futuras investigaciones (Bernal, 2010). Además, se prioriza la recolección de datos de hechos o fenómenos ya existentes con un conocimiento previo ya establecido, y partiendo de ello se desarrollaron nuevos conceptos y conocimiento para mejorar las teorías que los explican (Gay y Airasian, 2003)

Asimismo, fue de nivel descriptivo porque buscó evidenciar y describir las peculiaridades pertenecientes al objeto estudiado, realizando una narración detallada de sus categorías (Hernández y Mendoza, 2018). También, se pretendió describir las variables de estudio en su característica principal.

Por otra parte, fue un diseño no experimental transversal; en primera instancia, es de tipo no experimental porque el investigador buscó reunir la información mediante encuestas e instrumentos de evaluación, sin ejercer alguna acción directa que influya en el comportamiento del objeto analizado. Asimismo, es de tipo transversal porque los datos obtenidos fueron tomados en un único momento dado (Bernal, 2010).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable: Estrés laboral**

**Definición conceptual:** La OIT (2016) definió al estrés laboral como el desequilibrio físico y mental que se presenta en respuesta del organismo a las exigencias del entorno, con una insuficiente capacidad de recursos inherentes al individuo.

**Definición operacional:** Los puntajes fueron obtenidos a través de la Escala de estrés laboral (OIT, 2016).

## **Dimensiones:**

Clima organizacional: Es el ambiente en donde se da la comunicación entre las personas sus indicadores son la misión, estrategia, políticas institucionales, dirección y objetivo que es representado por los siguientes ítems (1, 10, 11, 20)

Estructura organizacional: A aquella asociación de patrones que se utiliza en el diseño de la organización sus indicadores es la comunicación, cadena de mando, control y forma es representado por los siguientes ítems (2, 12, 16, 24)

Territorio organizacional: Espacio en la cual la persona desarrolla una cierta actividad sus indicadores es la actividad de trabajo, espacios personales e interrelación es representado por los siguientes ítems (3, 15, 22)

Tecnología: Es una ayuda y recurso muy importante para cualquier empresa sus indicadores son equipo de trabajo, conocimiento técnico y modernidad es representado por los siguientes ítems (4, 14, 25)

Influencia del líder: Conduce un grupo humano utilizando diversos estilos de liderazgos sus indicadores son la supervisión, respeto, bienestar personal y confianza es representado por los siguientes ítems (5, 6, 13, 17)

Falta de cohesión: Es la falta de trabajo en equipo sus indicadores son trabajo en equipo, estatus y organización es representado por los siguientes ítems (7, 9, 18, 21)

Respaldo de grupo: Es para reconocer como él trabajador se identifica con la empresa su indicador es compañerismo es representado por los siguientes ítems (8, 19, 23)

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La presente investigación estuvo compuesta por 80 policías de una institución formativa policial donde, 68 de ellos pertenecen al sexo masculino y 12

al sexo femenino, según la base de datos de la institución educativa formativa policial.

Con respecto a la muestra Hurtado y Ramírez (1998) manifiestan que al tener poblaciones de menores cantidades es apropiado no seleccionar una muestra ya que afectaría la validez de los resultados. Sin embargo, se procedió a elegir a la totalidad de la muestra, es decir, a todos los policías pertenecientes a la institución formativa del distrito de Puente Piedra, compuesto por 80 policías (68 hombres y 12 mujeres).

Con respecto al muestreo fue de tipo censal ya que se denomina cuando se emplea todas las unidades del estudio (Ramírez, 1997). De igual manera, Tamayo (2003) refiere que el muestreo censal es cuando el investigador selecciona todas las unidades que sea representativa para el estudio, es decir, las muestras son útiles y válidas cuando el objetivo de la investigación así lo necesite.

**Criterios de inclusión:** se consideró a los policías de ambos sexos, policías que laboren en la institución formativa policial, policías que tengan edades oscilantes entre 24 a 50 años y policías que estén expuestos al trabajo bajo presión por el covid 19.

**Criterios de exclusión:** policías que no desearon continuar con la investigación, y los que no completaron la prueba.

### **Unidad de análisis**

Con respecto a la unidad de análisis se tomó en consideración a una población de policías de la cual, según Martín (2009) refiere que es un conjunto de personas que fomentan el orden y la adecuada disposición de cada elemento que forma un sistema.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Cuestionario de estrés laboral**

#### **Ficha técnica**

Nombre: Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Autor: OIT – OMS sustentado por Ivancevich y Matteson

Procedencia: España, 1989

Adaptado por: Ángela Suarez

Año: 2013

Objetivo: Medir el nivel del estrés laboral

Administración: grupal o individual

Duración: 30 minutos aproximado.

Estructura: Consta de 25 ítems.

Nivel de escala calificación:

El número 1 representa a la alternativa nunca, la opción 2 a raras veces, la opción 3 a ocasionalmente, la opción 4 a algunas veces, la opción 5 a frecuentemente, la opción 6 a generalmente y por último la opción 7 a siempre.

### **Propiedades psicométricas extranjera**

La validez fue extraída del estudio de Suarez (2013), ya que no se encontró evidencias de la prueba original. Asimismo, la prueba de KMO tuvo un valor de 0.915 donde se muestra un adecuado uso de los ítems, además después de tres tipos de interacción se pudo notar dos factores con el 43.55% de la varianza y una validez del 65% del cuestionario general. La confiabilidad fue extraída del estudio de Suarez (2013) ya que no se encontró evidencias de la prueba original. A su vez, presentó un Alfa de Cronbach de 0.9218.

### **Propiedades psicométricas peruana**

Por otro lado, Suarez (2013) realizó la validez a través de cinco jueces expertos para tener como resultados los ítems por mejorar y los ítems válidos, es decir, obtuvo un KMO de 0.953 donde es significativo para su aplicación. Por otro lado, en la confiabilidad de la adaptación de Suarez (2013) se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.966 la cual pertenece al nivel muy alto de confiabilidad. Por otro

lado, en la confiabilidad de la adaptación de Suarez (2013) se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.966 la cual pertenece al nivel muy alto de confiabilidad.

### **Propiedades psicométricas piloto**

Asimismo, en la validez de la prueba piloto de 50 policías de una institución formativa, se utilizó la “V” de Aiken de los ítems-test donde se tuvo un valor mayor a, 085, la cual se notó un alto nivel de validez (Ver anexo 7).

Por otra parte, la confiabilidad de la prueba piloto, se generó un Alfa de Cronbach de ,837 de la cual pertenece a un nivel alto de confiabilidad (Ver anexo 7)

### **3.5. Procedimientos**

En relación al procedimiento antes de la evaluación a la muestra de policías se tuvo que realizar el permiso a la autoridad de la institución formativa a través de una carta de presentación y el asentimiento informado. Asimismo, se obtuvo el permiso respectivo y se procedió a la recolección de datos mediante la aplicación de la prueba mediante el cuestionario de estrés laboral en la institución de formación policial.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En lo que respecta a los resultados obtenidos se procedió a generar una base de datos en el programa Microsoft Excel, para posteriormente trabajarla con el programa SPSS, se eligieron los estadísticos adecuados para determinar los niveles y porcentajes de la población de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Por otra parte, En la presente investigación se consideró el nivel alto de compromiso y responsabilidad para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación sin la presencia de plagio o falsedades, por lo tanto, se ha considerado la propiedad de los autores de cada texto citado o información empleada en dicha investigación señalados por la Asociación de Psicología Americana (APA, 2017).

#### IV. Resultados

**Tabla 1**

*Frecuencias y porcentajes del nivel de Estrés laboral en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid-19 de Lima, 2020.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	4	5,0%
Alto	76	95,0%
Bajo	0	0,0%
Total	80	100,0%

En la tabla 1, se pudo evidenciar que el 95% (76) de los policías presentaron un nivel alto de estrés laboral, el 5% (4) de los evaluados presentaron un nivel medio, quedando desierta la categoría bajo.

**Tabla 2**

*Frecuencias y porcentajes del nivel del clima organizacional en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid -19 de Lima, 2020*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1,3%
Medio	10	12,5%
Bajo	69	86,3%
Total	80	100,0%

En la tabla 2, se pudo notar que en la dimensión del clima organizacional el 86,3% (69) se encuentran en el nivel bajo, el 12,5% (10) se encuentran en el nivel medio y solo el 1,3% (1) se encuentran en el nivel alto.



**Tabla 3**

*Frecuencias y porcentaje del nivel de la estructura organizacional en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1,3%
Medio	4	5,0%
Bajo	75	93,8%
Total	80	100,0%

En la tabla 3, se pudo notar que en la dimensión estructura organizacional el 93,8%(75) se encuentra en el nivel bajo, el 5% (4) en el nivel medio y solo el 1,3% (1) en el nivel alto.

**Tabla 4**

*Frecuencias y porcentaje del nivel del territorio organizacional en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1,3%
Medio	24	30,0%
Bajo	55	68,8%
Total	80	100,0%

En la tabla 4, se pudo evidenciar que en la dimensión territorio organizacional el 68,8% (55) se encuentran en el nivel bajo, el 30% (24) en el nivel medio y solo el 1,3% (1) en el nivel alto.

**Tabla 5**

*Frecuencias y porcentaje del nivel de la tecnología del personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0,0%
Medio	15	18,8%
Bajo	65	81,3%
Total	80	100,0%

En la tabla 5, se pudo evidenciar que en la dimensión tecnología el 81,3% (65) se encontraron en el nivel bajo y solo el 18,8% (15) en el nivel medio, quedando desierto el nivel alto.

**Tabla 6**

*Frecuencias y porcentaje del nivel de la influencia del líder en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	2,5%
Medio	2	2,5%
Bajo	76	95,0%
Total	80	100,0%

En la tabla 6, se puede notar que en la dimensión influencia del líder el 95%(76) se encuentran en el nivel bajo, el 2,5% (1) en el nivel medio y el 2,5% (1) en el nivel alto.

**Tabla 7**

*Frecuencias y porcentaje del Identificar el nivel de la falta de cohesión en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1,3%
Medio	9	11,3%
Bajo	70	87,5%
Total	80	100,0%

En la tabla 7, se puede evidenciar que en la dimensión falta de cohesión el 87,5% (70) se encuentra en el nivel bajo, el 11,3% (9) en el nivel medio y solo el 1,3% (1) en el nivel alto.

**Tabla 8**

*Frecuencias y porcentaje del nivel de respaldo de grupo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1,3%
Medio	11	13,8%
Bajo	68	85,0%
Total	80	100,0%

En la tabla 8, se pudo encontrar que en la dimensión respaldo de grupo el 85% (68) se encuentra en el nivel bajo, el 13,8% (11) en el nivel medio y solo el 1,3% (1) en el nivel alto.

## V. **Discusión**

El objetivo general del estudio fue determinar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo y se evidenció que el 95% presentan un nivel alto en el estrés laboral, estos resultados coinciden con el estudio de Graneros (2018) quien también manifestó que el 82% de los trabajadores evidencian niveles altos de estrés producto del excesivo tiempo de trabajo. De igual manera, Gonzales (2014) sostuvo que el 71,9% evidenciaron niveles altos de estrés en los colaboradores de una empresa y solo el 28,1% tuvieron niveles bajos de estrés. En este sentido, el modelo de Selye refiere que se evidencia un alto nivel de estrés por las respuestas cognitivas que el individuo presenta frente a situaciones de agobio, es por lo que para los autores experimentar estrés es un intercambio entre la persona y su medio ambiente. Esto claro depende del impacto estresante producido por el medio ambiente, cuyo impacto es el análisis de la persona referente al estresor, además de su capacidad y recursos disponibles para responder a ello (Mateo, 2015).

De esta manera, estos resultados no coinciden con el estudio de Sabando y García (2018) quienes refieren que el 96,9% de los trabajadores presentaron niveles bajos de estrés laboral.

Respecto al primer objetivo específico, se pudo notar que el 86,3% (69) se encuentran en el nivel bajo, estos resultados no se asemejan al estudio de Velásquez (2018) ya que manifestó que el 33,8% de los trabajadores se encontraron en un nivel bajo en la dimensión clima organizacional. Asimismo, la teoría basada en la interacción del Modelo Cognitivo- Transaccional de Lazarus y Folkman manifiesta que es el ambiente en donde las personas desarrollan sus actividades en el caso del trabajo, sus labores es un aspecto que es desarrollado por los trabajadores, así como el propio clima determina la conducta que los trabajadores adopten, con lo cual se puede desarrollar clima tenso o relajado, así como equilibrado, lo que dependiendo del individuo y su nivel de afrontamiento causara niveles de estrés. Sin embargo, no se evidencia un equilibrio en sus relaciones interpersonales ya que el clima organizacional no es el adecuado.

En cuanto al segundo objetivo específico, el 93,8% (75) se encontró en el nivel bajo, estos resultados difieren con el estudio de Vásquez (2018) ya que el

31,8% de la dimensión estructura organizacional se encuentra en el nivel promedio. Al respecto, La OIT (2013) refiere que los espacios que en la organización se presenten deben ser satisfactorios para que el trabajador pueda desarrollar sus actividades y responsabilidades con comodidad. Se entiende como la estructura organizacional, a aquella asociación de patrones que se utiliza en el diseño de la organización de cualquier empresa o institución con el propósito del cumplimiento de metas y objetivos propuestos. De esta manera, en dicho estudio no se cumple un adecuado desarrollo de su responsabilidad y comodidades en el área de trabajo por la carga laboral frente a una pandemia.

Con respecto al tercer objetivo específico, el cual fue Identificar el nivel del territorio organizacional en el personal administrativo el 68,8% pertenece al nivel bajo, estos resultados coinciden con la investigación de Vásquez (2018) quien indicó que el 31,2% de la muestra evidenció niveles bajos en la dimensión territorio organizacional. La OIT (2013) refiere que no se encuentran niveles altos ya que en las organizaciones o empresas los trabajadores en ocasiones toman como un espacio personal el lugar de trabajo de una forma emocional. Muchos estudios de psicología han evidenciado que el territorio que la persona marca ya sea en sus trabajadores un factor estresante, con mayor incidencia cuando esto sucede en un lugar ajeno o se invade el espacio o territorio propio.

Para el cuarto objetivo específico, el cual fue Identificar el nivel de la tecnología del personal administrativo, el 81,3% (65) se encontraron en el nivel bajo, estos resultados coinciden con Vásquez (2018) quien refiere que el 59,9% de los trabajadores presentan niveles bajos en la dimensión tecnología.

De esta manera, se puede evidenciar que no hay un adecuado manejo operativo y laboral, además de manera social no se acelera todas las exigencias y procesos; por otra parte las informaciones no dan gran acceso a las actividades sociales que antes tenían dificultades como el comercio, transporte, entre otros.

El quinto objetivo específico, fue Identificar el nivel de la influencia del líder en personal administrativo y se encontró el 87,5% (70) en el nivel bajo, estos resultados no se asemejan con Vásquez (2018) quien infiere que el 41,4%

pertenece a un nivel bajo en la dimensión influencia del líder. Sin embargo, la OIT (2013) refiere que a veces no se ve reflejado un adecuado manejo de equipo ya que no tienen en claro que el líder conduce un grupo humano pueden ser percibido por ellos como un factor estresante en momentos determinados como el de una orden o adjudicación de un error laboral. La sola designación de líder es una postura de autoridad, donde esta se refiere a quien designa si algo está bien o no, quien recompensa, el experto o punto de referencia quien acudir ante una problemática la cual no se puede resolver, por ello, en algunos estudios el líder es considerado como experto o competente donde eran sinónimos de efectividad en el cumplimiento de las metas de dicha organización en cuanto al desempeño de los trabajadores

En función al sexto objetivo específico, el cual fue Identificar el nivel de la falta de cohesión en el personal administrativo se pudo evidenciar que el 87,5% (70) se encuentra en el nivel bajo. se pudo notar que en la dimensión respaldo de grupos en policías el 68% pertenecen al nivel alto, estos resultados coinciden con el estudio de Vásquez (2018) ya que manifiesta que el 60% se encuentra en el nivel bajo de la falta cohesión en trabajadores.

En relación al séptimo objetivo específico, el cual fue identificar el nivel del respaldo de grupo, se pudo apreciar que el 85% (68) se encuentra en el nivel bajo, estos resultados se asemejan con el estudio de Gonzales (2014) ya que el 56% presenta niveles bajos en la dimensión respaldo de grupo.

## **VI. Conclusiones**

**Primera:** En relación al objetivo general, se pudo evidenciar que el 95% presentan un nivel alto en el estrés laboral y solo el 5% un nivel medio en los policías de la institución formativa, lo que significa que los policías encuestados se encuentran soportando una gran carga de estrés dado las condiciones laborales en las que desempeñan sus funciones.

**Segunda:** Con respecto al primer objetivo específico, se pudo notar que el nivel del clima organizacional en el personal administrativo fue bajo y no se evidencia un equilibrio en sus relaciones interpersonales ya que el clima organizacional no es el adecuado.

**Tercera:** Con respecto al segundo objetivo específico, se pudo evidenciar que el nivel de la estructura organizacional en personal administrativo fue bajo y de esta manera, en dicho estudio no se cumple un adecuado desarrollo de su responsabilidad y comodidades en el área de trabajo por la carga laboral frente a una pandemia.

**Cuarta:** Con respecto al tercer objetivo específico, el cual fue Identificar el nivel del territorio organizacional en personal administrativo resultaron niveles bajos. Asimismo, muchos estudios de psicología han evidenciado que el territorio que la persona marca ya sea en sus trabajadores un factor estresante, con mayor incidencia cuando esto sucede en un lugar ajeno o se invade el espacio o territorio propio.

**Quinto:** Con respecto al cuarto objetivo específico, el cual fue Identificar el nivel de la tecnología del personal administrativo se encontró en el nivel bajo.

**Sexto:** Con respecto al quinto objetivo específico, el cual fue Identificar el nivel de la influencia del líder en personal administrativo fue de nivel bajo, es decir, el líder es considerado como poco experto o competente donde son sinónimos de efectividad en el cumplimiento de las metas de dicha organización en cuanto al desempeño de los trabajadores.

**Séptimo:** Con respecto al sexto objetivo específico, el cual fue Identificar el nivel de la falta de cohesión en personal administrativo resultó de nivel bajo.

**Octavo:** Con respecto al séptimo objetivo específico, el cual fue identificar el nivel del respaldo de grupo en el personal administrativo se encontró en el nivel bajo.



## **VII. Recomendaciones**

1. Dar a conocer a los trabajadores de la institución los resultados de la investigación y que tanto ellos como todo el equipo multidisciplinario puedan estar atento a las vulnerabilidades que como grupo humano pueden presentar en algún momento de su vida laboral.
2. Se debe incentivar al personal a pasar cada seis meses consulta psicológica de esta manera se busca cuidar la salud mental de los trabajadores, para que así puedan brindar una adecuada atención a los usuarios.
3. Brindar todas las herramientas necesarias para que el personal pueda trabajar armoniosamente en su centro de trabajo.
4. Tener espacios de esparcimiento para el personal de salud a fin de mejorar su bienestar psicológico.
5. Que el departamento de psicología efectúe programas de intervención para el manejo de estrés laboral en coordinación con el área de recursos humanos y así poder canalizar los niveles de estrés en el personal.
6. Llevar a cabo estudios de tipo aplicativo con diseños experimentales donde se puedan desempeñar talleres psicoeducativos y poner en práctica las técnicas de relajación para cambiar su perspectiva frente al estrés.
7. Realizar talleres del control de emociones para tener un nivel bajo en su estrés laboral.

## Referencias

- Amutio, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: Un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. 20(1), 77-93
- American Psychological Association (2010). Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (6 ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Barquinero, A. (2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. Diario La República. <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J., Jarque, S., & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*. 16 (1), 222-229.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Colombia: Pearson.
- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K. y Licon, S. (enero, 2014). Estrés laboral en enfermería factores asociados. *Revista científica salud uninorte*. 30 (1).
- Castro, P. (2016). Psychosocial factors in the work and its relationship with health. *Ceuterick*. 1 (35), 30-94.
- Cortaza, L. y Francisco, M. (2015). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. *Enfermería 21*. 24(1), 1-13.
- Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades. (2020). Enfermedades del coronavirus (COVID-19). Sitio web de <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/cases-updates/summary.html>
- Edwards, J. y Cooper, P. (1988). "Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique". En C. L. COOPER e I. T. ROBERTSON (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, (vol. 6, págs. 283-357). Chichester: Wiley.

- Fredrickson, B. (Junio, 2004). The role of positive emotions. In positive psychology: The broaden and build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.
- French, J. y Khan, R. (1962). "A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health". *Journal of Social Issues*, 18, 1-47.
- Fondo editorial César Vallejo. (2017). Manual de referencias estilo APA. Perú: Fondo editorial UCV.
- Gay, L. y Airasian, P. (2009). *Educational research. Competencies for analysis and application (7ed)*. Merrill Prentice Hall.
- Graneros, G. (2018). Estrés laboral en personal policial con turnos rotativos y fijos. *Revista interamericana*. 1(1), 15-56.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editores S.A.
- Hurtado, I., y Ramirez, J. (1998). *Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A.
- Hurtado E. y Dolcini, A. (2012). *Código de ética para el equipo de salud*. (2. Ed.). Argentina: Fachada actual de la Asociación Médica Argentina –AMA.
- Lazarus, R. (1966). *Psychological stress and the coping process*. McGraw-Hill.
- Manual de Salud Ocupacional (2005). En J. Albinagorta (ed.), Ministerio de salud Lima: Perú.
- Manzini, J. (2000). Declaración de helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Scielo*. 6(2).
- Martin, M. (2009). Policía, profesión y organización: hacia un modelo integral de la policía en España. *Reis*. 1(1), 205-222.
- Mateo, P. (2015). *Control de estrés laboral*. (2º, ed.). Fundación Confemental.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (4ª. ed.). Ediciones de la U.

- Organización Panamericana de la Salud. (Abril, 2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Sitio web de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es).
- Organización Internacional del Trabajo OIT (2016). Estrés en el trabajo un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección, Seguridad y Salud en el Trabajo. LABADMIN/OSH. Ginebra. Sitio web de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>.
- Organización Internacional del Trabajo (2013). La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. Sitio web de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/-publ/documents/publication/wcms\\_251057.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/-publ/documents/publication/wcms_251057.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2013). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. Sitio web de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Mundial de la Salud. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países de desarrollo. Sitio web de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650\\_spa.pdf;jsessionid=](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=)
- Park, N. y Peterson, C. (febrero, 2008). Positive psychology and character strengths: Its application for strength-based school counseling. *Journal of Professional School Counseling*, 12(2), 85-92.
- Peiró, J. (2000). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Rodríguez, G. (06 de mayo de 2020). Coronavirus: 46 policías fallecidos y otros 3,873 están contagiados. *El peruano*. Sitio web de

<http://www.elperuano.pe/noticia-coronavirus-46-policias-han-fallecido-y-otros-3873-estan-contagiados-95474.aspx>

Sabando, K. y García, A. (2018). Relación entre el estrés laboral y el área afectiva en los docentes de la Universidad técnica de Manabí. *Revista multidisciplinaria de investigación científica*. 2(16), 1-10.

Sarsosa, K y Charria, V. (noviembre, 2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Pontificia Universidad Javeriana*, 20 (1), 44-52.

Sierra, J., Zubeidat, I., & Ortega, V. (2003). Ansiedad, Angustia y Estrés: tres conceptos a diferenciar. *Mal-Estar E Subjetividad*. 3(1), 10-95

Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Vol. 2 N° 1, pp. 33 -50.

Selye, H. (1926). The evolution of te stress concept. *American Scientist*. 61(1), 692-699.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Limusa EIRL.

Vasquez,J. (2018). Satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de investigación criminal de Lima. Sitio web de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/550/1/VASQUEZ%20CHUQUILIN%2C%20JUDITH%20JANETH%20.pdf>

## Anexo 2: Carta de presentación



"Año de la universalización de la salud"

Ate, 01 de junio del 2020

### CARTA N° 1198 - 2020-I/P.F/PSIUCV LIMA-ATE-PPP

CORONEL PNP Santiago SOTIL NIÑO

Director

Escuela de Educación Superior Técnico Superior PNP – Puente Piedra

Presente. -

De nuestra mayor consideración:

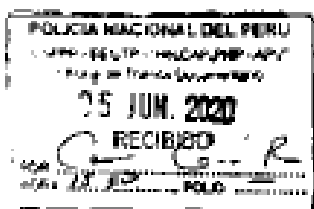
Es grato dirigirme a usted, para saludarla(o) cordialmente en representación de la Universidad César Vallejo –Filial Ate, para manifestarle que nuestros alumnos de XI ciclo, están desarrollando el curso de desarrollo de investigación; por lo que recurrimos a usted para solicitarle la autorización para el ingreso de nuestra(o) alumna(o), a fin de aplicar el instrumento de tesis: **ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN DE FORMACIÓN POLICIAL EN TIEMPOS DE COVID-19 DE LIMA, 2020. INFORMACIÓN QUE SERÁ DE SUMA IMPORTANCIA PARA ELABORAR SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA LA TITULACIÓN.**

Nuestros Estudiantes son los siguientes:

Apellidos y Nombres	DNI
Molina Ormeño Leyda Margot	74881738

Segura de contar con su autorización y apoyo, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



## Anexo 3: Autorización de instrumentos

Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima

# Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima

Mg. Ángela Suárez Tunanñaña  
Docente de la Universidad César Vallejo  
asuarez@ucv.edu.pe



### Resumen

Se adapta la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido. Finalmente se realizaron los baremos en la muestra total.

**Palabras clave:** Adaptación, OIT, OMS, Contact Center, Estrés Laboral

### Abstract

Stress Scale of the OIT-OMS was adapted. In a sample of 203 employees who work as telephone assistant, among which 89 are in the Customer Service area and 114 in the area of a Sales Contact Center of Lima. The results indicate that the Job Stress Scale gets adequate psychometric properties: Reliability through the method of internal consistency (Cronbach's alpha = 0.972) and construct validity. Finally, the scales were performed in the total sample.

**Keywords:** adaptation, OIT, OMS Contact Center, Work Stress

### Cómo citar este artículo

Suárez, A. (Junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqMag*. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiqomag/article/view/108>

*PsiqMag* vol. 2 N° 1, 2013 pp. 33-50

**Anexo 4:** Asentimiento informado

**ASENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Molina Ormeño, Leyda Margot**, estudiante de la Escuela Académico profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Estrés laboral en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid-19 de Lima, 2020**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación del cuestionario de estrés laboral. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Leyda Margot Molina Ormeño

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

---

Yo

.....con  
número de DNI: ..... acepto participar en la investigación  
**Estrés laboral en personal administrativo de una Institución de formación  
policial en tiempos de Covid-19 de Lima, 2020** de la estudiante Leyda Margot  
Molina Ormeño.

Día: ...../...../.....

---

Firma



## Anexo 5: Firmas de validación por criterios de jueces



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Amacifuen del Aguila Charvy

DNI: 60651418

Especialidad del validador: Psicología Clínica

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Charvy Amacifuen Del Aguila  
PSICOLOGA  
C.Ps.P. 29734

01 de junio del 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: Zuluaga Espinoza, Lily

DNI: 40313536

Firma: Lily M. Zuluaga Espinoza

Especialidad del validador: Especialidad Psicología familiar sistema

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Junio del 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Contreras Zavallos Veronica

DNI: 4690049

Especialidad del validador: Psicología Educativa

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Veronica Contreras Zavallos  
Psicóloga  
C.Ps.P. 25523

01 de junio del 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [X] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: ..... JOSE LUIS POLETTI QUISPE

DNI: ..... 090049102

Firma: ..... [Handwritten Signature]

Especialidad del validador: ..... PSICOLOGIA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

Nota: Silencio, se dice silencio cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Junio del 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... Palacios Isla Oswaldo

DNI: ..... 09049102

Especialidad del validador: ..... CCV DOCTOR EN PSICOLOGIA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



01 de junio del 2020

## Anexo 6: Resultados de la prueba piloto

**Tabla 1**

*Validez referente al contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS por medio del coeficiente V de Aiken.*

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si

*Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad*

**Tabla 2***Confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	25

**Tabla 3***Baremos del estrés laboral*

Pc	ESTRÉS LABORAL GENERAL	CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	TERRITORIO ORGANIZACIONAL	TECNOLOGÍA	INFLUENCIA DEL LÍDER	FALTA DE COHESIÓN	RESPALDO DE GRUPO
10	51.10	7.00	7.00	5.00	7.00	9.00	6.00	6.00
20	58.20	9.00	9.00	6.00		10.00	7.00	7.00
30	64.60	10.00	10.00	7.00	8.00	12.00	8.60	7.30
40	65.00	11.00	11.00	8.00	9.00		10.00	8.00
50	78.00	12.00	12.00	9.00	10.00	13.00	13.00	9.00
60	89.60	13.00	13.00	10.00	11.00		14.00	
70	92.70	14.00	14.00	11.00	12.00	14.00	14.70	11.00
80	94.00	15.00	14.00	12.00	14.00	15.00	15.00	12.00
90	100.80		14.00	13.00				
95	105.00	16.00	15.00	15.00	15.00	16.00	20.00	17.00
N	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00
Media	77.38	11.78	11.37	9.26	10.31	12.48	12.30	9.89
DE	19.244	3.700	3.370	3.434	3.043	2.919	4.717	3.793

Anexo 7: Matriz de consistencia

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** Estrés laboral en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid-19 de Lima, 2020.

Problema general	Objetivo	Variables e indicadores	Escala de medición	
¿Cuál es el nivel general del Estrés laboral en el personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid- 19 de Lima, 2020?	<b>Objetivo general</b>	Variable: Estrés laboral		
	Determinar el nivel de Estrés laboral en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid-19 de Lima, 2020.	Clima organizacional 1, 10, 11, 20	Ordinal	
	<b>Objetivos específicos</b>			
	O1. Identificar el nivel del clima organizacional en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020, O2. Identificar el nivel de la estructura organizacional en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020, O3. Identificar el nivel del territorio organizacional en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020, O4. Identificar el nivel de la tecnología del personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020, O5. Identificar el nivel de la influencia del líder en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020 y O6. Identificar el nivel de la falta de cohesión en personal administrativo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020. O7. Identificar el nivel de respaldo de grupo de una Institución de formación policial en tiempos de Covid - 19 de Lima, 2020.	Estructura organizacional 2, 12, 16, 24		
		Territorio organizacional 3, 15, 22		
		Tecnología 4, 14, 25		
		Influencia del líder 5, 6, 13, 17		