



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**“ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL  
POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CERRO  
COLORADO DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO  
AREQUIPA 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. PEREZ LLERENA, JESUS REYNALDO**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

**ASESORA DE TESIS**

---

**Dra. MAPPY ARCE FIGUEROA**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Presidente**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Secretario**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mi amada y solidaria familia, por apoyarme en el transcurso de este arduo camino, donde con mucha responsabilidad y amabilidad cooperaron en cada paso hacia la meta.

Con mucho amor dedico este trabajo a mi esposa, Marleny Eleana, por su infaltable ayuda que siempre me dio fuerzas para continuar, cuando parecía que me estaba dando por vencido.

De igual manera a mis queridos hijos Ludwing y Esteban, quienes son mi motivación para salir adelante y no rendirme.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a Dios Padre Todopoderoso, quien, con su importante y caloroso amor, me dio protección durante este importante paso en mi educación.

A la Universidad Privada Telesup y a sus honorables docentes que, con gran labor, vienen formando personas de bien y aptas en el mundo laboral para poder sacar el Perú adelante.

A través de este título profesional quiero seguir brindando la enseñanza de los grandes maestros psicólogos que lucharon por el bien de la humanidad y, que hoy en día, sufrimos de muchas adversidades de la vida y no sabemos conquistarnos a nosotros mismos.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre estrés y clima laboral en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado, Arequipa 2020. El diseño de estudio corresponde a una investigación no experimental de tipo transversal-correlacional.

En cuanto a la población, estuvo conformada por 80 efectivos policiales de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado de Arequipa. Los instrumentos que se han utilizado fueron la ficha técnica de la escala de estrés laboral- OIT-OMS y la ficha técnica de la escala de clima laboral CL-SPC

Para la primera variable estrés, se utilizó el cuestionario escala de estrés laboral OIT- OMS. Validado en Perú, y para la segunda variable, clima laboral, se empleó el cuestionario escala de clima laboral CL-SPC (2004) validado en Perú.

Los resultados obtenidos muestran que no existe relación entre el estrés y clima laboral del personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado.

**Palabras clave:** estrés, clima laboral, influencia

## **ABSTRACT**

The present investigation has as general objective to determine the relationship between stress and work environment in the Police Personnel of the PNP Commissariat of Cerro Colorado of the District of Cerro Colorado Arequipa 2020. The study design corresponds to a non-experimental investigation of a cross-correlational type.

As for the population, it was made up of 80 police officers from the Cerro Colorado PNP Police Station in the Cerro Colorado District of Arequipa. The instruments that have been used are the technical sheet of the ILO-WHO work stress scale and the technical sheet of the CL-SPC work environment scale

For the first variable stress, the ILO-WHO work stress scale questionnaire was used. validated in Peru, and for the second variable, work environment, the CL-SPC (2004) work environment scale questionnaire validated in Peru was used.

The results obtained show that there is no relationship between stress and the work environment of the Police Personnel of the Cerro Colorado PNP Commissioner of the Cerro Colorado District.

**Keywords:** Stress, Work Climate, influence

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
ASESORA DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xvii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Formulación del problema .....	21
1.2.1. Problema general .....	21
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Justificación del estudio.....	22
1.3.1. Justificación práctica.....	22
1.3.2. Justificación teórica .....	22
1.3.3. Justificación metodológica .....	22
1.4. Objetivos de la investigación .....	23
1.4.1. Objetivo general.....	23
1.4.2. Objetivos específicos.....	23
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	24
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	26
2.2. Bases teóricas de las variables .....	29
2.2.1. Estrés laboral.....	29
<b>2.2.2. Variable clima laboral .....</b>	<b>38</b>

<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>47</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	47
3.1.1. Hipótesis general .....	47
3.1.2. Hipótesis específicas .....	47
3.2. Variables de estudio .....	47
3.2.1. Definición conceptual.....	47
3.2.2. Definición operacional .....	48
3.2.3. Operacionalización de variables .....	49
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	53
3.4. Diseño de la investigación .....	53
3.5. Población y muestra de estudio.....	54
3.5.1. Población .....	54
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	54
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	54
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos: .....	54
3.7. Métodos de análisis de datos .....	57
3.8. Aspectos éticos .....	57
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>149</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>151</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>152</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>153</b>
<b>APÉNDICES .....</b>	<b>158</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	159
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....	160
Anexo 3: Instrumentos .....	163
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	167
Anexo 5: Matriz de datos .....	208

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Sexo .....	58
Tabla 2.	Edad .....	59
Tabla 3.	Item 1: Comprende los objetivos y misión de la comisaria .....	60
Tabla 4.	Item 2. Rendir informes a superiores te causa estrés .....	61
Tabla 5.	Item 3. Controlar las actividades de tu área te causa estrés .....	62
Tabla 6.	Item 4. El equipo disponible en mi trabajo es limitado.....	63
Tabla 7.	Item 5. El que mi comisario no me brinde su apoyo me estresa .....	64
Tabla 8.	Item 6. El que mi superior no me respete me estresa .....	65
Tabla 9.	Item 7. El no ser parte de un equipo de trabajo me causa estrés .....	66
Tabla 10.	Item 8. Me causa estrés el que mi equipo de trabajo no me apoye.....	67
Tabla 11.	Item 9. Me causa estrés que mi equipo de trabajo no tenga importancia...68	
Tabla 12.	Item 10.: El que en la institución no se trabaje en forma clara me estresa.....	70
Tabla 13.	Item 11. Me estresa que las normas pongan trabas en mi desempeño laboral.....	72
Tabla 14.	Item 12. Me causa estrés que mi mismo grado tenga control sobre mi trabajo .....	74
Tabla 15.	Item 13. El que mi comisario no se preocupe por mi bienestar me estresa.....	76
Tabla 16.	Item 14. El no tener conocimiento de TIC de delitos me estresa .....	78
Tabla 17.	Item 15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa .....	80
Tabla 18.	Item 16. El hacer mucho papeleo me causa estrés.....	81
Tabla 19.	Item 17. Me estresa la desconfianza de mi superior .....	82
Tabla 20.	Item 18. La desorganización de mi equipo de trabajo me causa estrés .....	84
Tabla 21.	Item 19. No contar con la protección de mi equipo de trabajo me causa estrés.....	86
Tabla 22.	Item 20. Me causa estrés que carezca de plan y orden de operaciones....	88
Tabla 23.	Item 21. El que mi comisario me presione demasiado me causa estrés .....	89
Tabla 24.	Item 22. Es estresante el trabajar con otros policías de otras comisarias...90	

Tabla 25. Item 23: Cuando mi equipo de trabajo no me ayuda, me estreso .....	91
Tabla 26. Item 24: El que no respeten a mis demás compañeros me causa estrés ..	92
Tabla 27. Item 25: Causa estrés en no contar con tecnología para un trabajo de calidad .....	93
Tabla 28. Item 26: Existen oportunidades de progresar en la institución .....	94
Tabla 29. Item 27: Se siente compromiso con el éxito en la comisaria .....	95
Tabla 30. Item 28: El comisario brinda apoyo para superar los obstáculos .....	96
Tabla 31. Item 29: Se cuenta con acceso a información para cumplir con el trabajo .....	97
Tabla 32. Item 30: El personal policial coopera entre si .....	98
Tabla 33. Item 31: El comisario se interesa por el éxito de su personal policial...	99
Tabla 34. Item 32: Cada efectivo policial busca conseguir logro en el sector policial .....	100
Tabla 35. Item 33: En la comisaría, se mejoran continuamente los métodos de trabajo .....	101
Tabla 36. Item 34: En la comisaria, la información fluye adecuadamente.....	102
Tabla 37. Item 35: Los planes y orden de operaciones de trabajo son adecuados..	103
Tabla 38. Item 36: El personal participa en el logro de planes y órdenes de operaciones .....	104
Tabla 39. Item 37: Cada efectivo policial es factor clave para el éxito de la comisaria .....	105
Tabla 40. Item 38: La evaluación continúa, ayuda a mejorar el servicio policial	106
Tabla 41. Item 39: En las áreas de trabajo existe una relación armoniosa .....	107
Tabla 42. Item 40: El efectivo policial toma decisiones en tareas de su responsabilidad .....	108
Tabla 43. Item 41: Se valora los altos niveles de desempeño.....	109
Tabla 44. Item 42: El personal policial está comprometido con la institución .....	110
Tabla 45. Item 43: Se recibe la preparación necesaria para realizar el servicio policial .....	111
Tabla 46. Item 44: Existen suficientes canales de comunicación.....	112
Tabla 47. Item 45: El grupo policial con el que trabajo funciona como un equipo ....	113
Tabla 48. Item 46: El comisario expresa reconocimiento por los logros.....	114
Tabla 49. Item 47: En la comisaría se hacen mejor las cosas cada día.....	115

Tabla 50. Item 48: Las responsabilidades delegadas por el comisario .....	116
Tabla 51. Es posible la interacción con personas de mayor grado .....	117
Tabla 52. Item 50: Se cuenta con la oportunidad de realizar el servicio policial.	118
Tabla 53. Item 51: Las actividades en las que se trabaja permiten aprender ....	119
Tabla 54. Item 52: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo.....	120
Tabla 55. Item 53: Se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio .....	121
Tabla 56. Item 54: En la comisaria se afrontan y superan los obstáculos .....	122
Tabla 57. Item 55: Existe buena administración de los recursos logísticos.....	123
Tabla 58, Item 56: La superioridad promueve la capacitación que se necesita .	124
Tabla 59. Item 57: Cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante .....	125
Tabla 60. Item 58: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo ....	126
Tabla 61. Se fomenta y promueve la comunicación interna.....	127
Tabla 62. Item 60: La remuneración está acorde con su trabajo.....	128
Tabla 63. Item 61: La comisaría promueve el desarrollo personal .....	129
Tabla 64. Item 62: Los productos y/o servicios de la comisaría son motivo de orgullo.....	130
Tabla 65. Item 63: Los planes y orden de operaciones del trabajo están definidos .	131
Tabla 66. Item 64: El comisario escucha los planteamientos que se le hacen...	132
Tabla 67. Item 65: Los planes y orden de operaciones guardan relación con la visión .....	133
Tabla 68. Item 66: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras...	134
Tabla 69. Item 67: Hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaría.	135
Tabla 70. Item 68: El trabajo policial se realiza en función a métodos o planes.	136
Tabla 71. Item 69: Existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas .....	137
Tabla 72. Item 70: Se dispone de tecnología que facilita el trabajo .....	138
Tabla 73. Item 71: Se reconocen los logros en el trabajo .....	139
Tabla 74. Item 72: La institución es una buena opción para la calidad de vida laboral.....	140
Tabla 75. Item 73: Existe un trato justo en la comisaría .....	141
Tabla 76. Item 74: Se conocen los avances en otras áreas de la comisaría.....	142

Tabla 77. Item 75: La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.....	143
Tabla 78. Correlación entre el estrés laboral y el clima laboral .....	144
Tabla 79. Relación entre la realización personal y la estructura organizacional	145
Tabla 80. Relación entre el involucramiento laboral y la influencia del líder .....	146
Tabla 81. Relación entre la condición laboral y el respaldo del grupo.....	147
Tabla 82. Estadísticas de fiabilidad .....	148

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo .....	58
Figura 2. Edad .....	59
Figura 3. Ítem 1: Comprende los objetivos y misión de la comisaría.....	60
Figura 4. Ítem 2: Rendir informes a superiores te causa estrés .....	61
Figura 5. Ítem 3. Controlar las actividades de tu área te causa estrés .....	62
Figura 6. Ítem 4. El equipo disponible en mi trabajo es limitado.....	63
Figura 7. Ítem 5. El que mi comisario no me brinde su apoyo me estresa .....	64
Figura 8. Ítem 6. El que mi superior no me respete me estresa .....	65
Figura 9. Ítem 7. El no ser parte de un equipo de trabajo me causa estrés .....	66
Figura 10. Ítem 8: Me causa estrés el que mi equipo de trabajo no me apoye.....	67
Figura 11. Ítem 9. Me causa estrés que mi equipo de trabajo no tenga importancia...	68
Figura 12. Ítem 10: El que en la institución no se trabaje en forma clara me estresa ..	70
Figura 13. Ítem 11. Me estresa que las normas pongan trabas en mi desempeño laboral.....	72
Figura 14. Ítem 12. Me causa estrés que mi mismo grado tenga control sobre el trabajo .....	74
Figura 15. Ítem 13. El que mi comisario no se preocupe por mi bienestar me estresa.....	76
Figura 16. Ítem 14. El no tener conocimiento de TIC de delitos me estresa .....	78
Figura 17. Ítem 15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa .....	80
Figura 18. Ítem 16. El hacer mucho papeleo me causa estrés.....	81
Figura 19. Ítem 17. Me estresa la desconfianza de mi superior .....	82
Figura 20. Ítem 18. La desorganización de mi equipo de trabajo me causa estrés .....	84
Figura 21. Ítem 19. No contar con la protección de mi equipo de trabajo me causa estrés.....	86
Figura 22. Ítem 20: Me causa estrés que carezca de plan y orden de operaciones....	88
Figura 23. Ítem 21. El que mi comisario me presione demasiado me causa estrés ....	89
Figura 24. Ítem 22. Es estresante el trabajar con otros policías de otras comisarías...	90
Figura 25. Ítem 23: Cuando mi equipo de trabajo no me ayuda, me estreso .....	91
Figura 26. Ítem 24: El que no respeten a mis demás compañeros me causa estrés ..	92

Figura 27. Item 25: Causa estrés en no contar con tecnología para un trabajo de calidad .....	93
Figura 28. Item 26: Existen oportunidades de progresar en la institución .....	94
Figura 29. Item 27: Se siente compromiso con el éxito en la comisaria .....	95
Figura 30. Item 28: El comisario brinda apoyo para superar los obstáculos .....	96
Figura 31. Item 29: Se cuenta con acceso a información para cumplir con el trabajo .....	97
Figura 32. Item 30: El personal policial coopera entre si .....	98
Figura 33. Item 31: El comisario se interesa por el éxito de su personal policial...99	
Figura 34. Item 32: Cada efectivo policial busca conseguir logro en el sector policial .....	100
Figura 35. Item 33: En la comisaría, se mejoran continuamente los métodos de trabajo .....	101
Figura 36. Item 34: En la comisaria, la información fluye adecuadamente.....	102
Figura 37. Item 35: Los planes y orden de operaciones de trabajo son adecuados..	103
Figura 38. Item 36: El personal participa en el logro de planes y órdenes de operaciones.....	104
Figura 39. Item 37: Cada efectivo policial es factor clave para el éxito de la comisaria .....	105
Figura 40. Item 38: La evaluación continúa, ayuda a mejorar el servicio policial	106
Figura 41. Item 39: En las áreas de trabajo existe una relación armoniosa .....	107
Figura 42. Item 40: El efectivo policial toma decisiones en tareas de su responsabilidad .....	108
Figura 43. Item 41: Se valora los altos niveles de desempeño.....	109
Figura 44. Item 42: El personal policial está comprometido con la institución .....	110
Figura 45. Item 43: Se recibe la preparación necesaria para realizar el servicio policial .....	111
Figura 46. Item 44: Existen suficientes canales de comunicación.....	112
Figura 47. Item 45: El grupo policial con el que trabajo funciona como un equipo ....	113
Figura 48. Item 46: El comisario expresa reconocimiento por los logros.....	114
Figura 49. Item 47: En la comisaría se hacen mejor las cosas cada día.....	115
Figura 50. Item 48: Las responsabilidades delegadas por el comisario .....	116
Figura 51. Item 49: Es posible la interacción con personas de mayor grado .....	117

Figura 52. Item 50: Se cuenta con la oportunidad de realizar el servicio policial.	118
Figura 53. Item 51: Las actividades en las que se trabaja permiten aprender ....	119
Figura 54. Item 52: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo.....	120
Figura 55. Item 53: Se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio .....	121
Figura 56. Item 54: En la comisaria se afrontan y superan los obstáculos.....	122
Figura 57. Item 55: Existe buena administración de los recursos logísticos.....	123
Figura 58. Item 56: La superioridad promueve la capacitación que se necesita .	124
Figura 59. Item 57: Cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante .....	125
Figura 60. Item 58: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo ....	126
Figura 61. Se fomenta y promueve la comunicación interna.....	127
Figura 62. Item 60: La remuneración está acorde con su trabajo.....	128
Figura 63. Item 61: La comisaría promueve el desarrollo personal .....	129
Figura 64. Item 62: Los productos y/o servicios de la comisaría son motivo de orgullo.....	130
Figura 65. Item 63: Los planes y orden de operaciones del trabajo están definidos .	131
Figura 66. Item 64: El comisario escucha los planteamientos que se le hacen...	132
Figura 67. Item 65: Los planes y orden de operaciones guardan relación con la visión .....	133
Figura 68. Item 66: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras...	134
Figura 69. Item 67: Hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaría.	135
Figura 70. Item 68: El trabajo policial se realiza en función a métodos o planes.	136
Figura 71. Item 69: Existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas .....	137
Figura 72. Item 70: Se dispone de tecnología que facilita el trabajo .....	138
Figura 73. Item 71: Se reconocen los logros en el trabajo .....	139
Figura 74. Item 72: Los planes y orden de operaciones guardan relación con la visión .....	140
Figura 75. Item 73: Existe un trato justo en la comisaría .....	141
Figura 76. Item 74: Se conocen los avances en otras áreas de la comisaría.....	142
Figura 77. Item 75: La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.....	143

## INTRODUCCIÓN

La comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado, Arequipa viene a ser una institución del estado cuyos efectivos policiales tienen varias funciones como son algunas: mantener el orden interno, prestar ayuda a las personas, garantizar el cumplimiento de las leyes, investigar, prevenir el acto delictivo entre otras funciones, funciones policiales que repercuten en estrés en cada miembro de la institución, ya que es una de las profesiones más estresantes viéndolo desde la psicología laboral desencadenando problemas emocionales que repercuten en la vida profesional, personal, entorno del trabajo y socialmente, dicho enunciado se sustenta con García (2015) quien indica sobre la problemática psicosocial y problemas derivados de trabajos administrativos, trabajos que implican la salida a calles y patrulla policial. Además de la actitud que muestra implicada por la carga laboral y los peligros de trabajo, los que implican limitaciones causadas por el estrés laboral.

Según Pintado (2011) menciona que el ambiente de trabajo o clima laboral son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización en ella. El sustento del apoyo emocional, social y familiar debe ser brindado por las personas que los rodean, no solo es suficiente la existencia de estos cuerpos sino también la conciencia del sujeto de ellos.

El presente trabajo de investigación está organizado de la siguiente forma: en el capítulo I se presenta el problema de investigación, se justifica la investigación, se formula el problema general identifica la pregunta de investigación, se elabora el objetivo general y objetivos específicos. En el capítulo II se encuentran el marco teórico, en esta parte se presentan los antecedentes de investigación nacional e internacional, las bases teóricas de las variables (estrés laboral y clima laboral). En el capítulo III se describe en el marco metodológico, se plantea la hipótesis general y específicas, operacionalización de variables, diseño de la investigación y lo que conlleva (muestreo, recolección y análisis de datos; se añade aspectos éticos). En el capítulo IV presentamos el resultado, elaboración de tablas y gráficos por ítems.

En los apéndices se adjuntan los resultados del estudio, las diferencias significativas y las pruebas de las hipótesis donde se identifican las relaciones de las variables estudiadas, conclusiones y recomendaciones.

Para finalizar, en los últimos capítulos encontramos la discusión, las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron en la presente investigación.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La presencia del estrés en el personal policial es común y trae consecuencias perjudiciales. La presencia del estrés laboral influye en el campo laboral, ya que es una profesión más estresante, cada persona que labora en diferentes áreas comúnmente, presentan problemas emocionales serias y, si estos problemas no son tomadas de manera adecuada, puede causar diferentes pérdidas en la vida profesional, personal, entorno del trabajo y socialmente.

Según Reque (2020) el concepto de estrés viene a ser una resistencia emotiva irritante que posee un sujeto al advertir un suceso intimidante para él. Esta es una enfermedad del siglo XXI, declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y es un fenómeno global del 10%. Afecta a un promedio del 60% de los maestros y profesionales de la salud y ahora se estima que es un 80% más probable que ocurra durante un brote policial. La policía opera alrededor de 300 horas al mes, lo que les permite permanecer fuera del hogar por largos períodos de tiempo y generalmente conduce a la separación; tienen sellos los fines de semana y están a la espera de ser reemplazados. Y la transición a otros estados es parte del modelo, por lo que las condiciones de trabajo son pésimas, y en ocasiones conducen al suicidio y al colapso psicológico.

Los profesionales de la policía son un grupo de trabajadores especialmente expuestos al estrés en su lugar de trabajo según Reque (2020), los principales síntomas del estrés laboral crónico son dolor de cabeza, taquicardia, insomnio, depresión, ansiedad, bajo rendimiento, absentismo, impaciencia y frustración, agresión, fatiga, fracaso e incapacidad, nerviosismo, baja autoestima, nerviosismo, pérdida de peso, dolores musculares y problemas gastrointestinales, entre otros.

Diversos estudios desarrollados sobre el estrés laboral en el personal de la policía, han puesto de manifiesto un elevado número de estresores laborales a los que pueden estar expuestos. Entre los principales aspectos identificados a nivel de trabajo destacan la sobrecarga de trabajo y falta de

personal, contacto con el sufrimiento y la muerte, horarios irregulares la

relación con las personas y los familiares, y problemas de interrelación con los compañeros de trabajo.

Blanco (2017) indica que el estrés o reacciones fisiológicas que pueden provocar dolor, en un estado actividad emocional y fisiológica desagradable que experimentan las personas en situaciones como peligro o seguridad. Los policías penitenciarios son los encargados de controlar y supervisar todas las prisiones en el país. Los representantes también brindan seguridad, vigilancia y atención disciplinaria en las cárceles, así como atención a los privados de libertad las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Se considera al estrés como la respuesta que se realiza involuntariamente por parte de nuestro cuerpo ante nuestro entorno y la percibimos como amenazante o retador, e indispensable para poder sobrevivir, y a veces hoy en día, es considerado como patología. Una mejor forma de prevención ante el estrés es identificar el aumento de nuestra tensión y de cada estímulo o situación.

Desde el punto de vista del policía, cuando esto se confronta con las diferentes tareas que necesita su trabajo y lo identifican a sí mismo como la incapacidad de poder llevar a cabo sus tareas, el estrés va creciendo. Como se tocó anteriormente, el estrés desencadena “un desequilibrio” que es ocasionado por las tareas y la manera de cómo hacerle frente. El concepto se aplica al trabajo policial, donde diferentes influencias organizativas llevan a percibir una baja respuesta.

OMS (2016) la ansiedad es una reacción fisiológica que se produce cuando las necesidades y presiones laborales son incompatibles con los conocimientos y habilidades de una persona, poniendo su capacidad de afrontamiento. Puede ser causado por el trabajo en sí, o por diferencias en las necesidades del trabajo y la personalidad del empleado.

En el lugar de trabajo, el policía experimenta un grado de cansancio emocionalmente. El policía, se relaciona con el público a diario, se ofrece a que se desenvuelva eficazmente para resolver problemas de alto estrés (discusiones violentas, accidentes de tránsito, muertes, etc.), anteponiendo su seguridad personal que su labor implique. Pero cuando surge un estrés emocional y

psicológico se hace crónico, el profesional disminuye sus habilidades, el deseo o esa energía que necesita, para hacer frente emocionalmente ante situación de conflictos que se le presente.

En este sentido, se puede pensar en el clima organizacional desfavorable para la policía; eso se puede demostrar en la eficacia de su personal y la ineficiencia de los servicios policiales.

El clima laboral en la institución policial se manifiesta en el sentido de vivir, la cultura y de la manifestación que puede tener, se manifiesta entonces que las posibles causas pueden ser una falta de motivación en los empleados de la PNP, así como una falta de comunicación, una estructura organizacional rígida.

Para el estudio se tomó como unidad de estudio a 80 efectivos policiales de la comisaría PNP de Cerro Colorado, investigación que se realizó en el presente año.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿Cuál es la relación del estrés y clima laboral en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa-2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1 ¿Cuál es la relación entre realización personal y la estructura organizacional en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre involucramiento laboral y la influencia del líder en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa, 2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre condición laboral y el respaldo del grupo en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020?

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. Justificación práctica**

El presente estudio busca contribuir conocimientos ya comprobados en prevención de las variables estrés y clima laboral y además su uso es práctico y fácil de aplicar para resolver el problema actual de estrés que afecta al personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa.

#### **1.3.2. Justificación teórica**

Este estudio buscó aportar los conocimientos actuales sobre el problema de la profesión policial y los problemas que sufre con relación al estrés laboral los cuales se enfocan en relaciones con el trabajo y la salud mental.

Además, se justificó científicamente porque la investigación sirve para generalizar e incorporar al conocimiento científico.

La investigación recolectada sirvió para contribuir con conocimiento y hacer frente con soluciones al problema de la comisaría de Cerro Colorado.

#### **1.3.3. Justificación metodológica**

El estudio permite en el futuro brindar información, insumo para el mejor conocimiento de la población evaluada y el desarrollo de otros alcances de investigación.

La presente investigación surge de la necesidad de estudiar al estrés laboral en los efectivos policiales, y con ello, se buscó investigar la forma de afrontar a dicho problema y, del mismo modo, comprobar su validez como un aporte científico.

Ya que no se cuenta con las suficientes investigaciones a nivel local que trate el tema de estrés laboral y clima laboral en el personal policial, el trabajo de investigación fue necesario ampliar los diferentes conocimientos y es necesario intervenir.

El trabajo será útil metodológicamente porque puede ser considerada a futuras investigaciones con metodologías parecidas y contribuye a minimizar la

presencia de estrés laboral y mejorar el clima laboral. La investigación fue viable porque se tiene los recursos que se necesita para su realización y culminación.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar la relación entre estrés y clima laboral en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa-2020.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Determinar cuál es la relación entre realización personal y la estructura organizacional en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa, 2020.

OE 2 Determinar cuál es la relación entre involucramiento laboral y la influencia del líder en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa, 2020.

OE 3 Determinar cuál es la relación entre condición laboral y el respaldo del grupo en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa, 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Mora (2018) en su tesis: Estrés laboral en personal de la unidad de servicios especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016, tuvo como objetivo fundamental conocer cómo se presenta el estrés laboral en personal de la unidad de servicios especiales de la Policía Nacional del Perú, Región Policial Cusco en el 2016, el estudio se desarrolló en un enfoque cuantitativo, bajo un alcance descriptivo- comparativo y un diseño no experimental- transversal, estableciéndose la determinación correspondiente de la muestra de estudio. Se concluye en la investigación que los miembros de la unidad de servicios especiales de la Policía Nacional del Perú tienen un ámbito pasivo del estrés con mayor frecuencia lo que indica no existe estrés por aspectos relacionados al trabajo, es importante resaltar que el estrés no está asociado a los procesos que se relaciona y existe en su trabajo

Según Vásquez (2018) en su trabajo; satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de investigación criminal de Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de investigación criminal de Lima. Se realizó el tipo de investigación cuantitativo y de diseño no experimental y transversal. Su muestra estuvo conformada por 157 policías del departamento de robos de la DIRINCRI de Lima, de sexo masculino y femenino, las edades oscilan entre 25 y 50 años. Se utilizó el instrumento de la escala de estrés laboral de la OIT y la escala de satisfacción laboral de Palma. Se obtuvieron los resultados donde se identifica el nivel de estrés laboral promedio alto es de 23.3% y alto en el 17.2%; así mismo, el nivel de satisfacción laboral, es bajo en el 20.4% y promedio bajo en el 23.6%. Se pudo observar la correlación muy significativa moderada ( $p < 0.05$ ) entre el nivel general de satisfacción laboral con las dimensiones del estrés laboral (D1 Superiores y recursos y D2: organización y equipo de trabajo). En la investigación se identifica que si existe una satisfacción laboral y es baja lo que indica que incide en la satisfacción la acción de los

superiores y cómo se organiza el equipo de trabajo.

Según Oviedo (2018) realizó su tesis: Estrés laboral en personal de la unidad de servicios especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016. Tuvo como objetivo en conocer cómo se presenta el estrés laboral en personal de la unidad de servicios especiales de la Policía Nacional del Perú, Región Policial Cusco en el 2016, además de establecer si existe diferencia estadística significativa en la presentación del estrés según edad, estado civil y tiempo de servicio. El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, bajo un alcance descriptivo-comparativo y un diseño no experimental-transversal. La muestra estuvo conformada por el personal de la unidad de servicios especiales (USE), de la Policía Nacional del Perú presenta que, en un total de 399 efectivos de 30 a 60 años de edad, se utilizó como instrumento el cuestionario de Karasek (versión 18 ítems). Se concluye que no existe un estrés alto por la influencia de funciones de servicios especiales de la policía, además se presenta un estrés bajo para su trabajo.

Según Lozada (2018) en su tesis, Estrés laboral en agentes de la Policía Nacional del Perú, comisaría Sol de Oro, Los Olivos Lima-Perú. 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. Conformada por una muestra de 48 agentes policiales, donde se mide el estrés laboral y se utilizó como instrumentos un cuestionario conformado por 23 preguntas. Se obtuvieron resultados donde se identificaron 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, es importante en el trabajo de investigación por la veracidad de los datos lo que nos permite desarrollar los niveles de estrés podemos considerar esencialmente la dimensión de desequilibrio que puede darse según las funciones del personal policial.

Según Oviedo y Talavera (2016) en su tesis titulada, Estrés laboral,

dimensiones de la personalidad y la personalidad resistente en miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa 2016 (Realizado en las comisarías Santa Marta y Palacio Viejo Arequipa). Tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral con las cinco dimensiones de la personalidad y la personalidad resistente del personal policial de las comisarías de Santa Marta y Palacio Viejo de la ciudad de Arequipa. Esta investigación fue descriptiva no experimental, transversal y correlacional. Los resultados indican que existe una correlación negativa entre el estrés laboral y las dimensiones (energía, estabilidad y apertura mental) de la personalidad; así mismo, una correlación negativa entre el estrés laboral y la personalidad resistente. En la investigación se verifica que existe una relación negativa del estrés con el trabajo lo que nos permitirá verificar los supuestos indicados en este trabajo.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Pulluquitín (2019) realizó su tesis de investigación titulada: estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo. Tuvo como objetivo de investigación, identificar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida en guardias de seguridad, que laboran en horarios rotativos en la empresa, seguridad y protección de bienes públicos y privados SEPRODEBPP. CIA. LTDA en la ciudad de Esmeraldas, Ecuador. Esta investigación fue de tipo correlacional. Se realizó la aplicación de dos reactivos psicológicos, dentro de la empresa a 30 guardias todos de sexo masculino en edades comprendidas entre los 20 y 40 años de edad; los reactivos seleccionados según los requerimientos de la investigación, fueron: La escala de estrés laboral OIT– OMS y la escala Gencat de calidad de vida debido a que los niveles de fiabilidad y validez. Para la verificación de la hipótesis se aplicó la prueba chi cuadrado de Pearson encontrando que no existe relación entre calidad de vida y estrés laboral en guardias, por lo que se rechaza la hipótesis ( $X^2= 0,068$ ,  $p>0,05$ ). Al finalizar la presente investigación, se pudo constatar que el estrés laboral no tiene relación con la calidad de vida, siendo así que tampoco pudo analizar la relación en personas de sexo femenino ya que todos los participantes fueron del sexo masculino. En esta investigación se verifica que no existe relación entre la calidad de vida y el estrés laboral, es decir que el estrés del personal puede darse a otros factores que no están relacionados al trabajo.

Según Álvarez (2019) en su tesis Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un Centro Penitenciario de Chile. Tuvo como objetivo general describir y relacionar el Burnout (SBO, Síndrome de Burnout), estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de prisiones de Arica-Chile. El diseño de la investigación es de tipo ex post facto retrospectivo con alcance descriptivo-correlacional. Se concluye: Se encontraron porcentajes bajos de funcionarios de prisiones afectados por SBO, los cuales concuerdan con los resultados obtenidos en otras investigaciones desarrolladas en diferentes contextos, además, que los funcionarios quemados por su trabajo se sienten igual de satisfechos que los no quemados o sin SBO. En cuanto a la descripción de los niveles de SBO según las variables sociodemográficas, señalan que en estado civil los participantes solteros y con trabajo o jornada a tiempo completo se sienten más despersonalizados en comparación a los casados.

Marcia y Torres (2017) realizó su informe sobre El estrés laboral: un factor de riesgo psicosocial que afecta a los combatientes. Tuvo como objetivo determinar las posibles causas que están ocasionando estrés laboral en los combatientes. La investigación tuvo un enfoque empírico analítico y se aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, desarrollada por la Universidad Pontificia Javeriana (2010). Para llevar a cabo este estudio se realizó muestreo no probabilístico. Para llevar a cabo esta investigación se extrajo una población de una población inicial de 158.000 uniformados en la cual se realizó una primera etapa de valoración a 211 uniformados en donde se extrajeron los datos pertenecientes de las personas que participaron en la prueba, donde finalmente participaron 6 agentes de la Policía Nacional de Colombia, con edades entre los 25 a los 45 años, que hacen parte de la Escuela de Suboficiales de la Policía Nacional de Colombia con rango de capitanes ; a estas personas se les aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Los resultados obtenidos en este proyecto de investigación, se puede deducir que en lo correspondiente al liderazgo, este se ve afectado debido a la dificultad que existe en la planificación y asignación de tareas realizadas en el trabajo, con respecto a la solución de problemas por parte de la persona encargada del área laboral.

Según Blanco y Megan (2017) realizó su artículo de investigación, Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. El objetivo de esta investigación fue determinar si una muestra de policías penitenciarios, en Costa Rica, experimenta estrés laboral y si está relacionado con la presencia de estrés, depresión, ansiedad, burnout y otras características personales y ocupacionales. El estudio realizado fue de tipo correlacional, de corte transversal no experimental. Se aplicó la Escala de depresión, ansiedad y estrés (DASS), la Escala de estrés laboral para oficiales correccionales (EELOC), y el cuestionario breve de Burnout (CBB) fueron administrados a 66 oficiales correccionales de diferentes prisiones en Costa Rica. Se obtuvo como conclusión el estrés laboral está significativamente relacionado con la presencia de estrés, ansiedad y depresión, pero no relacionado con la presencia de burnout. No se encontraron diferencias entre hombres y mujeres en ninguna variable.

Según Velasco Talavera (2016), Tesis titulada, Estrés laboral en policías municipales de la comunidad de Madrid. El objetivo del estudio fue analizar la percepción de la salud psicológica, burnout y personalidad resistente en policías municipales; el diseño de la presente investigación fue no experimental, de corte transversal. Participaron 223 policías municipales de la comunidad de Madrid. Se aplicaron instrumentos: adaptación española del General Health Questionnaire GHQ-28; cuestionario multidimensional de evaluación del riesgo psicosocial DECORE; adaptación española del Maslach Burnout inventory human services survey MBI-HSS; y cuestionario ocupacional de resistencia. Se concluye que dichos trabajadores obtuvieron valores medios en burnout. Además, los policías percibían: altas demandas, escaso control, poco apoyo organizacional y escasas recompensas. Los policías municipales evaluados percibían adecuada salud mental, niveles altos de personalidad resistente y valores medios de burnout. Es esencial para la investigación debido a que nos permite entender que el estrés laboral no se relaciona a la calidad de vida del personal.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Estrés laboral**

El estrés laboral es considerado un problema que necesita de una mayor atención. Hans (1926) afirma que este aspecto responde al estrés o estímulos. Sin embargo, es más que un estímulo o una respuesta, la ansiedad se considera una interacción de marketing evolutiva en las condiciones y comportamientos ambientales del sujeto.

El estrés de este tipo es ocasionado en el entorno laboral y da origen a la saturación y/o colapso sea físico o mental en la persona que trabaja. “El estrés laboral es un estado de experiencia, cambia con el tiempo, y se asocia a trastornos psicológicos y físicos que se da en la persona como el resultado de las diferentes demandas que requiere su trabajo”. (Zaldívar, 1996, p.45).

El estrés se clasifica en positivo y negativo, siendo el positivo, la tensión que motiva a la persona a cumplir con diferentes tareas, a diferencia de la tensión negativa o de angustia donde la tensión da lugar a angustias que ocasionan el desequilibrio mental y físico en la persona.

Según Hoyo (1997) dice que el estrés laboral “Se da como respuesta psicológica y fisiológica en el comportamiento de la persona que trabaja, donde intentan adaptarse a cada estímulo que lo rodea”. (p. 8).

La disciplina como es la psicología ocupacional y psicológica positiva, tratan del estudio del estrés laboral que abarcan tres factores donde son el enfoque fisiológico, de tensión o ingenieril y el de psicológico.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2001) define el estrés laboral como:

La respuesta mental, física y conductual de la persona que enfrenta las presiones externas e internas de su entorno. En general, el estrés identifica las interacciones entre las personas en función del entorno de trabajo, las necesidades o preguntas de su entorno o la capacidad de controlar a la persona.

Según Keith y Newstrom, (1999) afirma que los diferentes puestos de trabajo se percibe un bajo estrés evitable. Descubrieron que varios trabajos tenían menos estrés. Eso se ha sumado a daños ambientales, físicos y emocionales. Si se sabe que la ansiedad es normal y permanente, puede afectar su desempeño y salud y afectar su capacidad para lidiar con los problemas.

Para Zaldívar (1996) afirma que: “cuando se sufre de estrés se presentan síntomas psicológicos y físicos que son el resultado de las tareas o exigencias que requiere su entorno de trabajo, que lo percibe como amenazadas” (p. 56).

#### **A) Dimensión clima organizacional**

Para Chiavenato (2009): “El clima organizacional se trata del ambiente que existe en cada miembro de la organización. Está relacionado con el nivel de motivación de cada empleado, identifica las propiedades de motivación y el ambiente” (p.24).

De las líneas arriba antes citadas, es importante lo que brinda la satisfacción de las necesidades personales y nivel moral de cada trabajador, y desfavorable cuando no se satisface las necesidades.

El estudio realizado por Chruden y Sherman (1999), se considera que:

La organización posee su propia y única personalidad o clima según necesidades de la organización. Causado por los efectos que posee el clima según la satisfacción de cada necesidad psicológica y social de la persona y ante los logros de los objetivos de cada organización se tiene en cuenta la gerencia y se pone la atención cuidadosa de estas cualidades (p.5).

El clima organizacional comienza con el departamento de recursos humanos, es el conjunto de actividades que se realizan en empresa de beneficiarse de sus empleados de forma eficaz.

Más tarde la gestión de recursos humanos, nos referimos al proceso administrativo de planificar, organizar y desarrollar todo lo relacionado con la promoción de desempeño efectivo de los individuos que integran la estructura.

Sin embargo, al igual de importante es la motivación, que es un factor del que dependerá en gran medida el tipo de clima empresarial dentro de la empresa.

La actitud de los superiores hacia la personalidad humana y los diferentes métodos que se usan para la dirección y control de cada función de los subordinados, son importantes para determinar el clima del sector de cada organización y son responsables.

## **1) Visión y misión de la institución**

El hablar de misión y visión son parte importante de una organización. Se considera la visión en una organización como la idea general, algunas serán abstractas, que brinda un concepto referente a lo que necesita una organización que necesite conseguir y espera realizarlo a futuro. “Da lugar al trabajo conjunto del equipo de los colaboradores y brinda un rumbo en la organización” (Mintzberg, 2015, p.65)

El conocer la visión de la organización es importante porque permitirá conocer cómo debemos alcanzar la misión o el objetivo principal; identificar los valores que se deben seguir y nos guían en el camino y cuál es la conducta que se debe tener para poder cumplir con la meta.

Según Paredes (2017) se comprende por misión de la organización. “Como el motivo, propósito, razón o el fin, y el objetivo principal por el que se basa la entidad”. (p.26).

## **2) Objetivos**

Se considera objetivos estratégicos como el resultado general que espera alcanzar la organización desarrollando la misión y visión.

Cada objetivo se debe programar con tiempo y deben ser reales, medibles, concretos, alcanzables. Cada objetivo se realiza a través de una reflexión y análisis real de la organización e identificar las acciones que se deben de realizarse, teniendo en cuenta las capacidades, talento y los recursos con que se cuentan. “Se considera que cada objetivo también se da para un tiempo de tres a cinco años, y pueden salir varios de estos y es imprescindible priorizar y entablar cual va hacer el más importante de los demás” (Mintzberg, 2015, p.14).

### **3) Calidad de ambiente de trabajo**

Cuando se habla del ambiente de trabajo, es un conjunto de factores que influyen en el bienestar mental y físico de la persona que trabaja. “Es el conjunto de factores técnicos y social que lo pone en práctica en el desarrollo del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajo”. (Mendoza, 2016, p.78).

Es por ello, que se trata de las diferentes condiciones que están en el entorno laboral y viven en él, y está conformado por circunstancias que se da en las actividades en la oficina, fábrica, etc.

La calidad de vida en el trabajo es un concepto difícil de definir debido a la gran complejidad y gran diversidad de indicadores involucrados: niveles de ingresos, salud ocupacional, calidad del ambiente laboral, grado de motivación, satisfacción laboral, identificación organizacional y bienestar de los empleados, trabajadores, etc.

### **4) Condiciones del mobiliario para trabajo**

El equipo y el mobiliario, forman parte de elementos importantes para que el espacio en el trabajo sea perfecto y funcional. “Cada mueble cumple defunciones importantes: ayuda a cada colaborador a la realización de las tareas de la profesión, y por otro lado, refleja de cada valor e imagen dentro de la organización”. (Gómez, 2015, p.4).

Los suministros y equipos de oficina son clave para que su lugar de trabajo funcione correctamente. ¿Tienes todo lo que necesitas?

El mobiliario cumple dos funciones importantes: ayuda a los empleados a realizar sus deberes profesionales y, por otro lado, refleja los valores y la apariencia de la organización.

Mientras tanto, el mobiliario de oficina se compone de todas las herramientas o recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa.

### **B) Dimensión estructura organizacional**

Para Mintzberg (1984) las dimensiones de: una estructura organizativa es un grupo en el que se subdivide el trabajo y luego se forma cohesión. Una estructura

organizativa es un conjunto de formas, en las que el trabajo se subdivide en diferentes tareas y su posterior coordinación.

El concepto de la estructura organizacional es la disposición e intención de los roles, donde cada persona posee un papel que se desea cumplir con mayor rendimiento. El fin de la estructura organizacional prevalece el sistema de papeles que se deben realizar donde los miembros de la entidad para trabajar en conjunto de manera óptima y alcanzar las metas que se fijan y planifican.

Sientan las bases para medir y comparar organizaciones, las dimensiones contextuales caracterizan a toda la organización, incluido el tamaño, la tecnología, el entorno externo y los objetivos.

Describen el grupo organizativo que influye y da forma a las dimensiones estructurales.

Las dimensiones contextuales representan la colección de elementos dentro de los cuales se encuentran las estructuras y los procesos comerciales.

Para comprender y evaluar las organizaciones, es necesario estudiar las dimensiones contextuales y estructurales. Estas dimensiones del diseño organizacional interactúan entre sí y pueden modificarse para lograr los objetivos de la organización.

### **1) Supervisión recibida por superiores y cumplimiento de objetivos**

Se entiende como supervisión a la actividad técnica especialmente tiene como fin principal usar de forma racional los factores que permitan ser posible la realización de cada proceso del trabajo:

Las materias primas, el personal, los equipos, las herramientas, la maquinaria y el dinero intervienen directa o indirectamente en la producción de bienes, productos, servicios y productos destinados a satisfacer las necesidades de la organización y del consumidor. Es un lugar cada vez más exigente, y permite que el liderazgo alcance las metas de la organización (Koontz, 1994).

Hoy en día es importante que cada organización, necesite personas pensantes, y que sean capaces de producir diferentes niveles altos de productividad en el ambiente altamente y motivar a su personal.

## **b) Respeto hacia sus superiores y colegas**

Para poder convivir y guardar cualquier relación es necesario el respeto de índole personal y profesional:

Para ser feliz en el trabajo es indispensable tener un ambiente de trabajo que funcione de manera correcta, ya que es necesario que cada empleado disfrute de lo que se realiza y puedan contar con confianza de los compañeros. (Linares, 2014, p.13).

En el entorno laboral es normal que rara vez existan conflictos y discusiones en compañeros, se debe tener en cuenta que el respeto debe existir siempre y no olvidar la educación y la serenidad ante estas situaciones.

## **C) Dimensión territorio organizacional**

Para Mooney (1947).

El concepto de organización va más allá de la estructura de un edificio. Es todo el cuerpo, cada función correlativa. Es decir, a cada función que va apareciendo de acuerdo a la organización de cada acción en la unidad. Se concluye que la coordinación de cada factor que tiene un fin común. (p.56)

### **1) Control**

El control y la supervisión tienen como meta principal lograr el cumplimiento del objetivo de cada organización de forma eficaz. El supervisor debe de reconocer la responsabilidad y poder mejorar el trabajo, y poder cumplir con los pasos.

El control del trabajo es la base para tomar decisiones durante la implementación del proyecto cuando surgen problemas.

Dependiendo de la experiencia y habilidades del recurso, las actividades de control serán más o menos frecuentes.

El control excesivamente distante y relajado a menudo indica que un gerente no tiene conexión con el proyecto diario. El control excesivo sobre las tareas delegadas a menudo muestra que un gerente desconfía de su equipo.

## **2) Privacidad de trabajo**

Para Pérez (2015) la privacidad de trabajo: “Se entiende como privacidad laboral al derecho de cada empleado a poder mantener la dignidad y la intimidad dentro de su lugar de trabajo, proteger los datos privados y evitar interrupciones ilegítimas en su intimidad” (p.36).

El derecho de un empleado a la privacidad en el lugar de trabajo es un tema legal cada vez más controvertido, particularmente con la creciente dependencia de las computadoras y los correos electrónicos para realizar negocios.

La tecnología permitió a los empleadores monitorear casi todas las comunicaciones de los empleados en el lugar de trabajo a través de computadoras, incluido el uso de Internet y el correo electrónico de la empresa. Si bien los empleados pueden sentir que esta supervisión es una violación de su derecho a la privacidad, generalmente está protegida por la ley.

## **D) Dimensión tecnología**

Para Fombona (2008) el: “Hablar de la tecnología es el resultado del saber y permite la producción de artefactos o proceso, modificando el medio, incluye animales y plantas, para poder generar el bienestar y satisfacción de la necesidad humana”. (p. 42).

Se puede concluir que la tecnología es el conocimiento que se posee como el propósito de la aplicación de métodos donde genera el aprovechamiento más práctico para poder mejorar la actividad humana y partes de la vida.

### **1) Uso de la tecnología**

Es una tecnología diseñada específicamente para los aspectos ambientales, culturales, sociales, morales y económicos de la sociedad en la que se rige. De acuerdo con estos supuestos, la tecnología apropiada se origina en el medio ambiente y normalmente requiere menos materiales, es más fácil de mantener y requiere menores costos ambientales y un bajo impacto en la tecnología comparativa (Gómez, 2015).

## **2) Tecnología nueva**

Se define como disposición de quipos a cada recurso que permite sacar provecho de cada recurso disponible.

Dadas las capacidades y capacidades de cada grupo, la asignación de cada activo es el proceso mediante el cual los proyectos en los que se presentan los recursos disponibles para ellos de la forma más adecuada posible (Mendoza, 2016).

## **E) Dimensión de influencia del líder**

La clave de la organización es el liderazgo para que pueda funcionar. Sin embargo, encontrar a personas que puedan desarrollar un liderazgo acertado en el equipo no es tarea fácil. Muchos problemas vienen del desconocimiento o diferentes puntos de ver las cosas sobre el concepto de liderazgo.

### **1) Mando:**

Se basa en la forma de liderazgo y dirección, influyen en el clima laboral y las relaciones de cada trabajador y entre ellos y a los jefes. Pueden ser autocráticos, democráticos, laissez faire (dejar hacer) y paternalista.

## **F) Dimensión falta de cohesión**

Una cohesión grupal está relacionada de manera directa con la fuerza impositiva de diferentes normas.

Formas de evaluar las emociones y los pensamientos debido a que prefieren participar en competencias, cada individuo se relaciona con las reglas o normas sociales. La forma en que se organizan los grupos y las reglas se basa en características que producen resultados útiles en los niveles de colaboración (Bermúdez, 2018).

Se concluye que es la falta de integración, interacción de manera social de los miembros del grupo dentro de la organización.

### **1) Falta de trabajo en equipo**

Cuando existe una falta de trabajo en equipo, repercute en los trabajadores de manera negativa donde permite la falta de compañerismo y la falta del trabajo dentro del equipo, de la organización donde realizan sus servicios, para que el trabajo en equipo de buenos resultados como malos; ya que comúnmente da lugar al entusiasmo para que salgan bien en las tareas que se le encomienda. (Gómez y Acosta, 2016, p.41).

Cada organización que incentive a los trabajadores el ambiente de armonía se obtendrá resultados beneficiosos, donde el compañerismo se permita cuando hay amistad y trabajo.

### **2) Falta de compromiso**

Benavides (2016) indica que el compromiso en nuestras vidas es similar a la violencia y puedo decir por lo que he experimentado, es principalmente miedo pero se esconde de diferentes maneras.

El miedo al fracaso y la falta de familiaridad entre nosotros para poder intervenir y ser más, se está volviendo cada vez más incierto.

### **3) Presión en equipo**

El grado de presión que exista puede permitir aparecer la motivación, y las ganas de aprender y poder lograr diferentes retos:

Cuando existe presión se llega a convertir en un estrés laboral y trae consecuencias perjudiciales en la persona que colabora, y así también a la organización. Las actividades laborales de forma equilibrada se dan siempre y cuando las exigencias que se realiza al empleado, sus recursos y la capacidad se ponen en armonía con estrategias de la organización (Magallón, 2017, p.54).

### **G) Dimensión respaldo del grupo**

Tener un clima adecuado en el trabajo, es de colaboración, y se transforma en respeto y cada idea o aporte de ambos, es inclusive la existencia de diferentes aspectos.

Cada miembro del grupo debe ser respetado al comienzo de la discusión de cada código de conducta y donde esté permitido. Para ayudar a cada uno de ellos a completar sus tareas y compartir materiales, considere los detalles del libro y lo que se puede aprender en el proceso como un error.(Banny y Louis, 1971).

Los supervisores y trabajadores, son necesarios en el respaldo del conjunto de trabajo y poner a la persona que se comprometa con la organización y la tarea que realiza, sentir el apoyo cuando se proponga metas y beneficios personales y de grupo, cuando ocurre esto no existe estos agentes que se considera como estresores.

### **1) Trabajo en equipo**

Linares (2016) afirma que “El trabajar en equipo es la capacidad que se da en un comienzo en las primeras sociedades donde la persona se agrupa con los roles especiales y puede garantizar una supervivencia, atiende la necesidad y mejorar la condición”. (p.4).

### **2) Apoyo grupal**

Según Barrull (2015) se desarrolla como un determinante que se manifiesta como parte de las diferentes maneras de entender el acto como afecto u otro tipo de sociedad.

El apoyo social es información verbal y no verbal, ayuda tangible o de fácil acceso proporcionada por otros o inferida por su presencia y tiene efectos conductuales y emocionales beneficiosos en el receptor.

#### **2.2.2. Variable clima laboral**

Se puede denominar al clima laboral según Guillén (2017) dice que el clima laboral, es el grupo de cualidades, atributos o propiedades relativas que permanece en el ambiente de trabajo de forma concreta, se percibe y experimenta; se siente en las personas que se agrupan en la organización o empresa que influye en la conducta. (p.12).

La importancia de poder conocer el clima laboral se da de la influencia que se da en el comportamiento de cada trabajador, es principalmente el diagnóstico para el diseño del instrumento en la gestión de recursos humanos.

Méndez (2016) afirma que:

La persona se debe adaptarse a diferentes casos y pueda mantener el equilibrio y poder cubrir las necesidades. El entorno de trabajo es la creencia y la evolución donde el trabajador realiza sobre la condición física y social de la organización (p.78)

Es necesario experimentar para poder entender cada fenómeno de forma conjunta y podrá permitir mejorar la organización.

Según Pérez (2015) que se trata de la percepción del empleado sobre el entorno laboral y se basa en el desempeño individual, el trabajo asignado, la supervisión y el acceso a cada información. Esto está relacionado con la coordinación con otros compañeros de trabajo y el clima laboral que facilita la actividad.

El clima se relaciona con las situaciones donde se desenvuelve en el trabajo y cada característica del clima organizativo.

Se entiende que cada organización es dinámica y a pesar de poder ocurrirle cambios con el sentido de permanencia, cada situación temporal causa el impacto en el comportamiento de cada miembro de la organización.

El clima es afectado por los comportamientos y actitudes de cada miembro por la organización. Por lo que, la relación con el impacto, se debe conocer como el cambio que ocasiona aspectos que definen cada variable de interés.

#### **A) Dimensión realización personal**

Según Meyer (2017) "El realizarse personalmente es primordial en la persona, porque la fuerza interna está en cada una de las personas y esto lo motiva a hallar el sentido de la existencia". (p.13).

Se puede lograr cuando cumplen con cada compromiso, y se forma con ellos de manera armoniosa y vive. Podemos lograrla cumpliendo nuestros compromisos, formando con ellos un todo armonioso y viviendo ese conjunto armonioso de compromisos.

### **1) Programas de capacitación y desarrollo**

Según Guerrero (2015) la información se proporciona y organiza de tal manera que la persona pueda realizar y estar satisfecha con la tarea que se le encomienda.

### **2) Apoyo recibido de superiores**

Según Gallar (2016) el apoyo del hombre necesita un equipo de mano de obra y puede superar la crisis y decidir.

### **3) Puesto de trabajo y grado académico**

Según Soto (2016) define el trabajo es el lugar donde la persona desarrolla y realiza el trabajo, y el sitio o lugar donde trabajo.

### **4) Competencias y conocimientos del puesto de trabajo.**

Se define competencia como parte primordial para el desarrollo curricular e incentivar el proceso de cambios. Braslavsky (2018) "El desenvolvimiento de cada capacidad es compleja y dará lugar a que cada estudiante pueda actuar y pensar en diferentes situaciones". (p.32).

Se da por tener el conocimiento mediante las acciones, es el resultado de la cultura de base sólida y puede practicar y utilizarse donde puedan explicarse de lo que sucede.

### **5) Oportunidades de crecimiento**

Castellani (2017) se refiere: a las posibilidades que posee el profesional para obtener información y conocimientos.

Ser capaz de considerar y contribuir al conocimiento profesional en los niveles de preanálisis, análisis y pos-análisis, así como identificar beneficios y necesidades insatisfactorias, independientemente del nivel público, privado o complejo, donde crece el profesional.

## **B) Dimensión involucramiento laboral**

Se identifican de valores en la organización y el compromiso para poder cumplir y desarrollarse en la organización. Gibson (2015) dice que:

Cada valor se aplica en la administración:

Se observa el papel de los valores en el proceso de toma de decisiones, junto con las pautas utilizadas por el individuo.

Reflejan las cualidades que adoptan, incluido el deseo de tomar decisiones, y es bien sabido que cada persona toma la iniciativa en la toma de decisiones. Reflexiona sobre dónde se tomó la decisión durante la elección de opciones y cuándo comenzó la elección de opciones.

### **1) Expectativas de mejora del puesto de trabajo**

Según Garrido (2017) es un aporte que se hace para mejorar la seguridad de todos los empleados y debe ser de la más alta calidad en la organización. Por tanto, de esta forma no solo la satisfacción de cada colaborador, sino también su motivación, productividad y; consecuencias de toda la organización.

### **2) Satisfacción en el trabajo**

Cuando se habla de satisfacción laboral, es el resultado de diferentes actitudes que posee el trabajador en el empleo, cada factor concreto (compañía, supervisor, compañerismo, sueldo, ascenso, y condición de trabajo, etc.) y toda la vida generalmente. (Blum, 2016).

### **3) Horario de trabajo**

Al respecto Serkovic (2019) nos dice lo siguiente: el horario de trabajo está relacionado con el día y no encaja. Y cuando hay diferencia en la jornada laboral, el horario es diferente, y si no están casados, es importante mejorar la jornada laboral.

### **C) Dimensión supervisión**

Generalmente la supervisión refiere:

De forma general la supervisión es el proceso común donde cualquier ocupación o profesión controla adecuadamente, es decir, control sobre el proceso de producción, fabricación u operación para lograr la rentabilidad los estándares de calidad. (Martín 2016).

Cuando se aprecia la función y el significado de superior en la supervisión de la actividad laboral en la relación de orientación y apoyo de cada trabajador y poder hacer frente a cada obstáculo en la organización y se evalúa que se hará con los trabajadores y ayudar a mejorar la satisfacción de cada empleado.

#### **1) Supervisión recibida por superiores y cumplimiento de objetivos**

Según Porto (2018) la supervisión es el acto o resultado de poder examinar el trabajo realizado por otra persona.

#### **2) Información del desempeño**

Para Byars y Rue (2015) indica que: la evaluación de un desempeño o la evaluación de los resultados es el proceso que se lleva a cabo para poder identificar y comunicar a cada empleado cual es la forma que está realizando o desempeñando sus tareas laborales y permitir elaborar planes para mejorar (p.48)

#### **3) Sugerencias del personal**

Llerena (2018) afirma que “se llama sugerencias a la propuesta o insinuar cómo debe realizar alguna tarea para que la otra persona lo cumpla o pueda que lo acepte o no” (p.14).

### **D) Dimensión comunicación**

Según Shannon y Weaver percibe que una comunicación dentro del proceso lineal.

Es el tipo de intercambio de las ideas entre el emisor y receptor, donde el primero transmite el mensaje y luego la segunda persona lo interpreta y se da producto a una respuesta, si es necesario. En donde se refiere a cada ser humano,

esta es la actividad psíquica propia, que proviene del pensamiento, lenguaje y el desarrollo de cada capacidad psicosocial de las relaciones. (Shannon y Weaver, 1999)

Podemos decir que la comunicación es según a la fluidez, rapidez, claridad y la concordancia de cada información relativa y oportuna a la función interna de cada organización como es la atención al público y/o usuario de la misma, ejemplo, se obtiene a través de la información y es imprescindible realizar el trabajo y la organización da a conocer y dirige la comunicación interna.

### **1) Comunicación de opiniones jefes-subordinados.**

Cuando la comunicación es interna horizontal se da entre los subordinados de un mismo grado de jerarquía, y con la presencia de una respectiva comunicación informal. Linares (2019) dice que su principal problema es la relación entre departamentos que entran en conflicto cuando quieren alcanzar metas y objetivos.

### **2) Relación entre compañeros de trabajo**

La relación laboral se da entre dos personas a más. El trabajador concede su tiempo y su rapidez profesional y el empleador o jefe de la organización concede una gratificación a través de un salario por el desempeño de su trabajo. Si el acuerdo entre las dos partes es cierto, se utilizarán los términos del acuerdo, a veces surgirán conflictos y es importante acudir a los tribunales para resolverlos (Rubio, 2017).

### **3) Tipo de información de recepción**

La Información es el grupo de diferentes datos que posee un significado, o sea, que minimiza las incertidumbres y aumenta el conocimiento acerca de algo. Según (Chiavenato, 2012) cada pieza de información es un mensaje significativo, que se utiliza de inmediato y orienta las acciones para reducir los márgenes de cada decisión.

Para Ferrell y Hirt, (2004) la “Información está conformado por datos y conocimiento que son parte de la toma de decisiones”. (p.121)

## **E) Dimensión condición laboral**

Una condición laboral se da por el reconocimiento que brinda la organización y brinda los elementos materiales necesarios, económicos y/o psicosociales que se requiere para poder cumplir con cada tarea que

se encomiende por ejemplo un salario atractivo en diferencia a otras organizaciones, se tiene la tecnología que da facilidad al trabajo. (Hernández, 2003).

### **1) Calidad de las condiciones de trabajo**

Según Soto (2017) se refiere a cualquier aspecto físico, material o ambiental del lugar de trabajo y tiene efectos negativos o positivos en la salud de los trabajadores, incluidos los aspectos tecnológicos de la organización y las órdenes de trabajo.

### **2) Satisfacción de las condiciones de trabajo**

Cuando se habla de satisfacción laboral, es el nivel de conformidad que posee el trabajador según al entorno o condiciones de trabajo. Llerena (2016) demuestra ser un aspecto importante, porque se relaciona principalmente con el buen desempeño y dirección de la organización, la calidad del trabajo y la rentabilidad y productividad.

### **3) Cantidad de personal para atender funciones**

Para Luna (2017) dice que: el equilibrio es fundamental para la satisfacción laboral. Un empleado al que se le pide que trabaje menos delo que puede manejar puede generar frustración.

### **4) Interés de los superiores hacia subordinados.**

Según Pérez (2017) las relaciones entre las personas y sus jefes son importantes y las relaciones más amistosas y precisas se mantienen de manera justa; no reaccionar de forma exagerada. Tampoco interfiere con la relación entre ellos o el equipo de trabajo.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Estrés.** Según Ivancevich y Matteson (2016) “es el proceso de un mecanismo homeostático de cada medio del interior que existe en cada persona a cada “nivel crítico del estrés” causado por el ambiente de trabajo”. (p.42).

**Clima laboral.** Según Palma (2016) es la “identificación de aspectos que se basan en el trabajador y se relaciona con el entorno del ambiente del trabajador”. (p.10).

**Estructura orgánica.** Según Chiavenato (2016) se refiere a la “manera o estructura que se forma y se dividen, agrupan y se coordina cada actividad de la organización según su relación entre superiores y el personal”. (p.12)

**Comunicación organizacional.** Grupo de diferentes acciones, proceso y tarea que se realiza a cabo para transmitir o adquirir la información a través de diferentes, métodos y técnicas de la comunicación externa y interna con el fin de poder alcanzar cada objetivo de la organización (Brunet, 2011, p. 47)

**Organización del trabajo.** Según Edel, García, y Guzmán (2007) dice que “es una organización que se da dentro del trabajo al proceso de decisiones por el que se propone resolver la manera de como la organización desempeñara cada tarea para poder obtener productos y servicios”. (p.67)

**Relaciones interpersonales.** Según Mondy (2016) se refiere a las relaciones interpersonales: “Es una asociación que se da en dos o más personas. Esta asociación se basa en sentimientos y emociones, como el gusto, amor, intereses y objetivos por la organización y actividades sociales, cada interacción y de manera colaborativa en el hogar, entre otras”. (p.42).

**Condiciones de trabajo.** Rodríguez (2005) es la imagen del trabajo que puede tener posiblemente consecuencias negativas para la salud de cada trabajador abarcan, los aspectos ambientales, tecnológicos y cuestiones de órdenes y organización.

**Organización.** La organización es una unidad social consensuada e integrada de dos o más personas, que trabaja con familiares coherencia para lograr un objetivo común o un conjunto de objetivos.

**Cultura organizacional.** La cultura organizacional es el conjunto de valores y creencias aceptadas y compartidos por los individuos de una organización, y que dan forma a su comportamiento.

**Eficiencia.** Calidad de eficiente.

**Eficiente.** Que puede lograr un efecto.

**Eficaz.** Que produce realmente un resultado físico o moral.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG Existe una relación entre el estrés y clima laboral en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado – Arequipa, 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 Existe relación entre realización personal y la estructura organizacional en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa, 2020.

HE 2 Existe relación entre involucramiento laboral y la influencia del líder en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa, 2020.

HE 3 Existe relación entre condición laboral y el respaldo del grupo en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa, 2020.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. Estrés**

Pando, Román y Acosta (2007), sostienen que “El estrés es considerado como trastorno, que produce problemas en la salud, disminuye la producción, y aumenta el ausentismo laboral y necesidades por causa de la salud” (p. 90).

###### **3.2.1.2. Clima laboral:**

Chiavenato (2009) menciona que el clima laboral al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados, e indica de manera específica de las propiedades

motivacionales del ambiente organizacional, lo que indica que la organización de desarrolla en diversos tipos de miembros

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. Variable 1. Estrés laboral:**

El estado psicosomático que experimentamos cuando hay un desajuste entre capacidad percibida y la percepción para manejar dicha situación.

#### **3.2.2.2. Variable 2. Clima laboral**

Es el espacio donde interactúan los miembros de la organización, además se confluye y se adaptan, satisfacen sus necesidades y buscan el equilibrio profesional.

### 3.2.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrés laboral	El estrés es considerado como trastorno, que produce problemas en la salud, disminuye la producción, y aumenta el ausentismo laboral y necesidades por causa de la salud (Román y Acosta, 2007),	Clima organizacional	-Objetivos y misión de la Institución	1.- ¿El que no pueda comprender los objetivos y misión de la comisaria me causa estrés? 10. ¿El que en la institución no se trabaje en forma clara me estresa?
			-Calidad de ambiente de trabajo	11. ¿El que las normas de la comisaria impidan mi buen desempeño me estresa?
			-Condiciones del mobiliario para trabajo	20. ¿El que en la comisaria se carezca de planes y orden de operaciones me causa estrés?
		Estructura organizacional	-Supervisión recibida por superiores y cumplimiento de objetivos	2.- ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa? 12.- ¿El que el efectivo policial de mí mismo grado dentro de la institución tengamos control sobre el trabajo me causa estrés? 16. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la comisaria me causa estrés?
			-Respeto hacia sus superiores y colegas	24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?
		Territorio organizacional	Control	3.- ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?
			-Privacidad de trabajo	15.- ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa? 22.- ¿El que tenga que trabajar con personal policial de otras comisarias me estresa?
		Tecnología	- Uso de la Tecnología	4. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa? 14.- ¿El no tener conocimiento de la tecnología de las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaria me estresa?
			-Tecnología nueva	25.- ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?
		Influencia del líder	- Mando	5.- ¿El que mi comisario no me brinde su apoyo me estresa? 6.- ¿El que mi superior no me respete me estresa? 13.- ¿El que mi comisario no se preocupe por mi bienestar me

				estresa? 17.- ¿El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?
		-Falta de cohesión	-Falta de trabajo en equipo	7.- ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?
			-Falta de compromiso	9.- ¿El que mi equipo de trabajo no tenga importancia dentro de la comisaria me causa estrés? 18.- ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?
			-Presión en equipo	21.- ¿El que mi comisario me presione demasiado me causa estrés?
		-Respaldo del grupo	-Trabajo en equipo	8.- ¿El que mi equipo de trabajo no me permita alcanzar mis metas me causa estrés?
			-Apoyo grupal	19.- ¿El que mi equipo trabajo no me brinde protección en relación con algunas intervenciones de trabajo que me hacen los superiores me causa estrés? 23.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda cuando lo necesito me causa estrés?
<i>Clima Laboral</i>	Es el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados (Chiavenato, 2009)	-Realización personal	-Programas de capacitación y desarrollo	1.- Existen oportunidades de progresar en la institución.
			-Apoyo recibido de superiores y Puesto de trabajo y grado académico	6.- El comisario se interesa por el éxito de su personal policial. 11.- El personal policial participa en el logro del cumplimiento de los planes y ordenes de operaciones. 16.- Se valora los altos niveles de desempeño. 21.- El comisario expresa reconocimiento por los logros.
			-Competencias y conocimientos del puesto de trabajo - Oportunidades de crecimiento	26.- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. 31.- La superioridad promueve la capacitación que se necesita. 36.- La comisaria promueve el desarrollo personal. 41.- Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. 46.- Se reconocen los logros en el trabajo.
			-Involucramiento laboral	2.- Se siente compromiso con el éxito en la comisaria. 7.- Cada efectivo policial trata de conseguir niveles de logro en el sector policial. 12.- Cada efectivo policial se considera factor clave para el éxito de
				-Expectativas de mejora del puesto de trabajo

			la comisaria.
			17.-El personal policial está comprometido con la institución. 22.- En la comisaria se hacen mejor las cosas cada día.
		-Satisfacción en el trabajo.	27.- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal. 32.- Cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante. 37.- Los productos y/o servicios de la comisaria son motivo de orgullo del personal.
		-Horario de trabajo	42.- Hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaria. 47.- La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.
	-Supervisión	-Supervisión recibida por superiores y cumplimiento de objetivos.	3.- El comisario brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. 8.- En la comisaria, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.
		-Información del desempeño	13.- La evaluación continua, ayuda a mejorar el servicio policial. 18.- Se recibe la preparación necesaria para realizar el servicio policial. 23.- Las responsabilidades delegadas por el comisario están claramente definidas. 28.- Se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio policial.
		-Sugerencias del personal	33.- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. 38.- Los planes y orden de operaciones del trabajo están claramente definidos. 43.- El trabajo policial se realiza en función a métodos o planes establecidos. 48.- Existe un trato justo en la comisaria.
	-Comunicación	-Comunicación de opiniones jefes-subordinados.	4.- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. 9.- En la comisaria, la información fluye adecuadamente.
		-Relación entre compañeros de trabajo	14.- En las áreas de trabajo de la comisaria existe una relación armoniosa. 19.- Existen suficientes canales de comunicación. 24.- Es posible la interacción con personas de mayor grado. 29.- En la comisaria se afrontan y superan los obstáculos.
		-Tipo de información	34.- Dentro de la comisaria se fomenta y promueve la comunicación

			que se recepción	interna. 39.- El comisario escucha los planteamientos que se le hacen. 44.- Existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas.
		-Condición laboral	-Calidad de las condiciones de trabajo	49.- Se conocen los avances en otras áreas de la comisaria. 5.- El personal policial coopera entre sí. 10.- Los planes y orden de operaciones de trabajo son adecuados.
			-Satisfacción de las condiciones de trabajo	35.- La remuneración está acorde a su trabajo. 40.- Los planes y orden de operaciones del trabajo guardan relación con la visión de la institución. 45.- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo. 50.- La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros que el policía que labora.
			-Cantidad de personal para atender funciones	15.- El efectivo policial tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. 20.- El grupo policial con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.
			-Interés de los superiores hacia subordinados.	25.- Se cuenta con la oportunidad de realizar el servicio policial lo mejor que se puede. 30.- Existe buena administración de los recursos logísticos.

### 3.3. Tipo y nivel de la investigación

El presente estudio fue de tipo cuantitativo porque ha recolectado datos para probar la hipótesis, en base de numeración para la medición y sirve en el análisis estadístico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

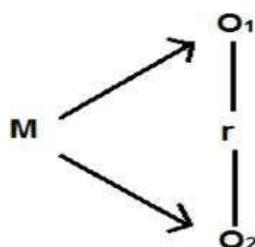
El nivel de estudio realizado fue correlacional, porque se buscó determinar la relación o grado de asociación que existe entre ambas variables en un contexto particular (Hernández et al., 2014).

La investigación por su propósito o finalidad fue básica o teórica por que se generaron conocimientos a partir de los datos, en este caso, se recurre para generar nuevos conceptos generales, así mismo, para ello, se recurrió a la recolección de datos a través de instrumentos de recolección.

Con ello, se está incrementando la información que se tiene sobre las variables.

### 3.4. Diseño de la investigación

El diseño corresponde a una investigación no experimental de tipo transversal- Correlacional; porque no se manipularon las variables, y se observan los fenómenos en el ambiente natural y se pudo analizar porque se reunieron los datos en un momento único o un tiempo determinado y correlacional porque se limitó a determinar la relación de variables sin pretender analizar relaciones causales. (Hernández et al., 2014).



Leyenda:

M: Muestra.

O1: Variable 1 (estrés laboral).

R: Relación

O2: Variable 2 (clima laboral).

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

La población estuvo conformada por 80 efectivos policiales de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado – Arequipa.

La población representa la suma total de los fenómenos a estudiar. Se refiere a un grupo de individuos con características similares que serán objeto de estudio (Arias, 2006, p. 81).

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

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica a utilizar es una encuesta aplicada a los efectivos policiales de la comisaría PNP de Cerro Colorado, ha constado de 25 preguntas para la primera variable, y de 50 preguntas para la segunda variable. La técnica que se empleó y permitió la recolección de datos fue un cuestionario, tanto para medir el estrés laboral como para evaluar el clima laboral.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos:**

#### **FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL-OIT-OMS.**

**Nombre del test.** Escala de estrés laboral OIT-OMS.

**Nombre del Autor:** Ivancevich y Matteson.

**Baremos.** Adaptación a baremos peruanos por Ángela Suárez Tunanñaña (2013).

**Particularidad.** Instrumento de exploración psicológico.

**Estructuración.** La prueba tiene 7 áreas.

#### **Características:**

Es de fácil aplicación debido a que fue autoadministrable, o aplicada de manera individual o grupal.

Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos. Los materiales que conforman

la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas. En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

- 1) Si la condición nunca es fuente de estrés.
- 2) Si la condición raras veces es fuente de estrés.
- 3) Si la condición ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4) Si la condición algunas veces es fuente de estrés.
- 5) Si la condición frecuentemente es fuente de estrés.
- 6) Si la condición generalmente es fuente de estrés.
- 7) Si la condición siempre es fuente de estrés.

### **Validez.**

La validez se determinó a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de un profesional. Los resultados del análisis de los componentes principales de la escala de estrés laboral OIT-OMS (La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud); se estructuraron en 5 factores que explicaron el 43,55% de la varianza total. Constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.

### **Confiabilidad.**

La autora Ángela Suárez Tunanña (2013) en su investigación adapta la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. En una muestra de asesores telefónicos, constandingo de 203 empleados. En los resultados se hallan: confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.97) y la validez de constructo y contenido ( $P < 0.05$ ). Por lo que es confiable su validez en el Perú.

## FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

**Nombre del Test.** Escala de clima laboral CL-SPC (2004)

**Nombre del Autor.** Sonia Palma Carrillo. **Particularidad.** Instrumento de exploración psicológico. **Objetivo.** Evaluar el nivel de clima laboral de trabajadores. **Estructuración.** La prueba tiene 5 factores:

Factor I. Realización Personal.

Factor II. Involucramiento laboral. Factor III. Supervisión.

Factor IV. Comunicación.

Factor V. Condiciones laborales.

**Características de la escala.** Escala tipo Lickert. Consta de 50 ítems.

Administración: individual y colectiva. Tiempo: aproximadamente 30 minutos.

Utilidad: elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.

Edad: 17 años en adelante. .

### **Calificación.**

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se pueden alcanzar oscilan entre 50 y 250. Los puntajes altos significan una "clima laboral favorable" y los puntajes bajos una "clima laboral desfavorable".

Los puntajes se asignan como sigue: Ninguno o nunca a 1 punto, poco a 2 puntos, regular o algo a 3 puntos, mucho a 4 puntos, todo o siempre a 5 puntos.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

### **Distribución de ítems.**

Factor I. Realización personal. 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46

Factor II. Involucramiento laboral. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47

Factor III. Supervisión. 3,8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48

Factor IV. Comunicación. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49

Factor V. Condiciones laborales. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

## **Validez**

La validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de diferentes autores profesionales. Los resultados del análisis de los componentes principales de la escala de clima CL-SPC, se estructuraron en 5 factores que explicaron el 41.858 de la varianza total. La validez estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente.

## **Confiabilidad.**

En la investigación realizada por Sherlley Katherine Jully Rossmery Quispe Gamio (2016) realizaron un estudio en 1323 trabajadores dependientes de empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares, con la finalidad de determinar la fiabilidad de la escala empleada en esta investigación a través del análisis de consistencia interna, determinando el coeficiente del alpha de Cronbach. Respecto a la escala de clima laboral CL- SPC, obtuvo una valoración de 0,97.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Los datos fueron recolectados mediante los instrumentos del cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y la escala de clima laboral CL-SPC. (Sonia Palma Carrillo, 2004). Fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS V. 05, versión en español, para poder obtener los cuadros estadísticos necesarios para el posterior análisis de datos.

### **3.8. Aspectos éticos**

Para la elaboración de la presente investigación se puso en práctica de forma confidencial y el Código de Ética de Psicología. Se procedió a solicitar la autorización ante el comandante de la institución policial, para la aplicación de los instrumentos de evaluación.

Se guardará absoluta reserva de las identidades del personal de la comisaría que respondan a los cuestionarios, teniendo carácter anónimo.

## IV. RESULTADOS

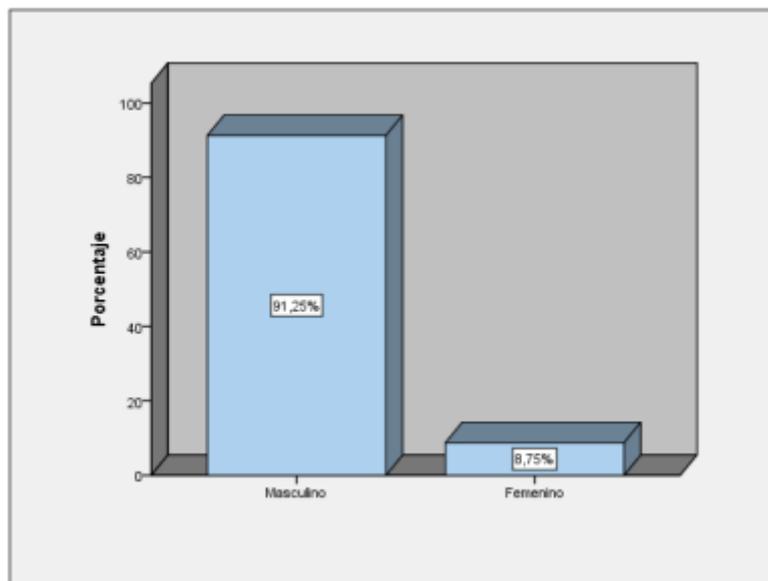
### Datos sociodemográficos

**Tabla 1.**

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	73	91,3
	Femenino	7	8,8
	Total	80	100,0

Fuente: elaboración propia



**Figura 1.** Sexo

### Análisis e interpretación

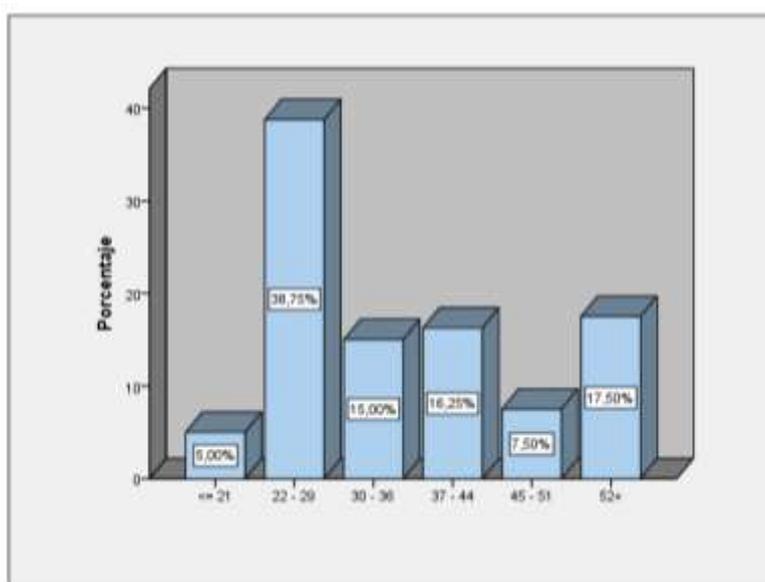
De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla y figura 1 se evidencia que el 91.25% de la población de personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado es de sexo masculino y el 8.75% es de sexo femenino.

De acuerdo con la tabla observada podemos afirmar que en la comisaría PNP de Cerro Colorado laboran más personal masculino que femenino.

**Tabla 2.**  
*Edad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	<= 21	4	5,0
	22 – 29	31	38,8
	30 – 36	12	15,0
	37 – 44	13	16,3
	45 – 51	6	7,5
	52+	14	17,5
	Total	80	100,0

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 2.** Edad

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla y figura 2 se evidencia que el 38.87% de la población de personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado está entre 22 a 29 años de edad, el 17.50% está entre 52 años de edad a más el, 16.25% está entre 37 a 44 años de edad, el 15.00% está entre 30 a 36 años de edad, el 7.50% está entre 45 a 51 años de edad, y el 5.00% está entre <=25 años de edad.

Que de acuerdo con la tabla y gráfico 2, se puede afirmar que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales que laboran en su mayoría son jóvenes.

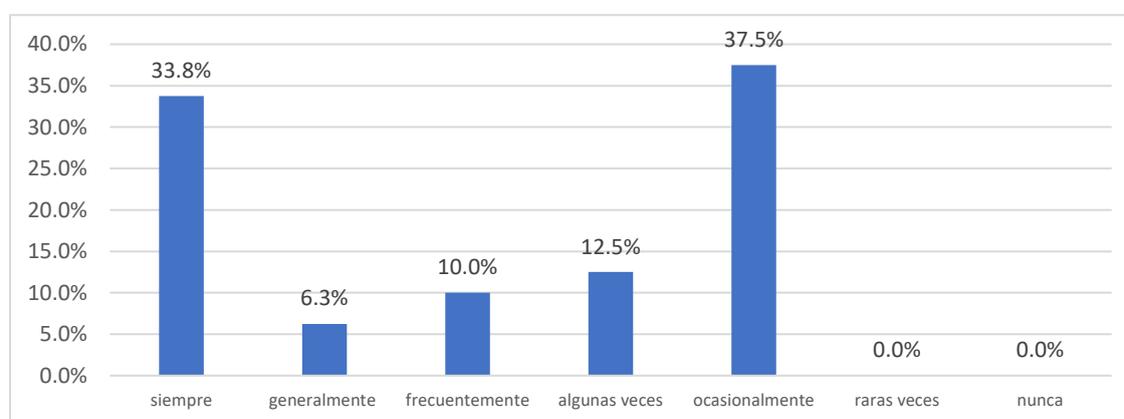
## Variable 1. Estrés

**Tabla 3.**

*Ítem 1: Comprende los objetivos y misión de la comisaría*

ESCALA	Fi	%
Siempre	27	33.8%
Generalmente	5	6.3%
Frecuentemente	8	10.0%
Algunas veces	10	12.5%
Ocasionalmente	30	37.5%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3.** Ítem 1: Comprende los objetivos y misión de la comisaría

### Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla y figura 3 se observa que el 33% siempre comprende los objetivos y la misión de la comisaría, el 6.3% indica que generalmente comprenden los objetivos y la misión de la comisaría, el 10% de los encuestados indica que frecuentemente comprenden los objetivos y la misión de la comisaría, el 12.5% de los encuestados alguna vez comprenden los objetivos y la misión de la comisaría, el 37.5% de los encuestados comprenden los objetivos y la misión de la comisaría.

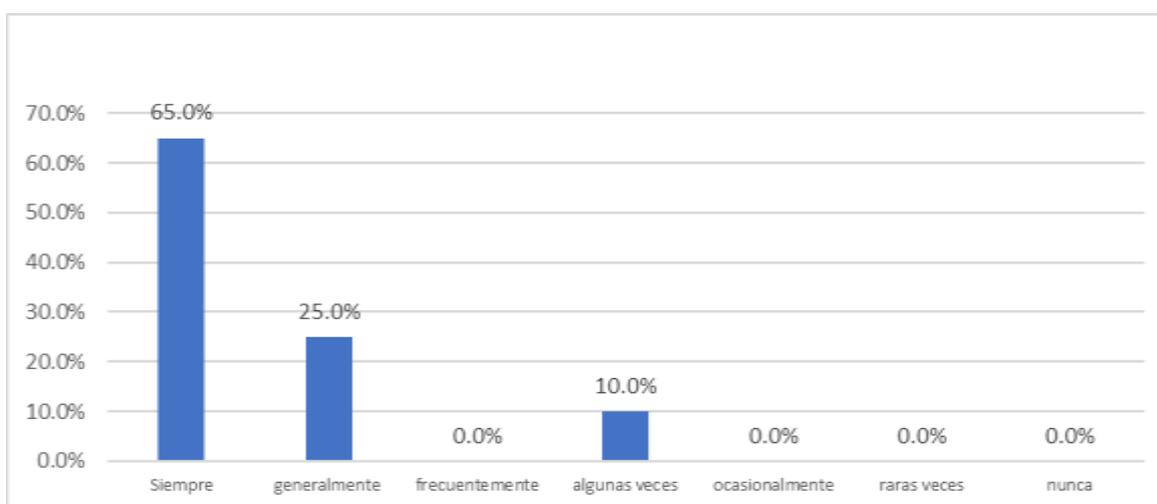
A través de la encuesta se evidencia que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales en la mayoría comprenden los objetivos y la misión de la comisaría además se evidencia que un porcentaje elevado ocasionalmente comprenden los objetivos y la misión de la comisaría.

**Tabla 4.**

*Ítem 2. Rendir informes a superiores te causa estrés*

ESCALA	Fi	%
Siempre	52	65.0%
Generalmente	20	25.0%
Frecuentemente	0	0.0%
Algunas veces	8	10.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
Total	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4.** Ítem 2: Rendir informes a superiores te causa estrés

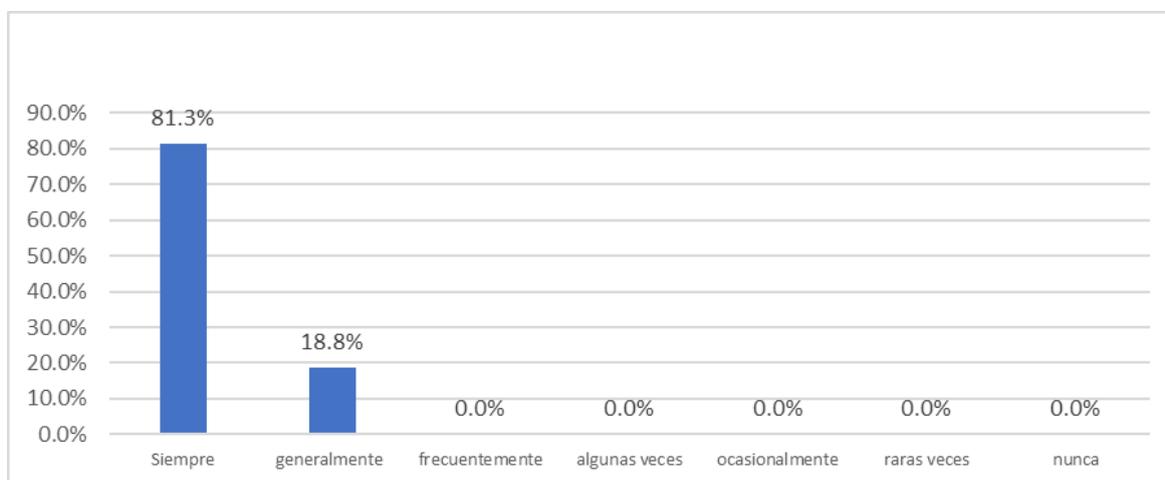
### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 4 se evidencia que el 65% siempre les causa estrés rendir los informes a sus superiores, el 25% indica que generalmente les causa estrés rendir los informes a sus superiores, el 0% de los encuestados indica que frecuentemente, ocasionalmente, rara vez y nunca les causa estrés rendir los informes a sus superiores y el 10% indica que algunas veces les causa estrés rendir los informes a sus superiores.

A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado que a los efectivos policiales en la mayoría les causa estrés rendir los informes a sus superiores.

**Tabla 5.***Ítem 3. Controlar las actividades de tu área te causa estrés*

ESCALA	Fi	%
Siempre	65	81.2%
Generalmente	15	18.8%
Frecuentemente	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
Total	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia**Figura 5.** Ítem 3. Controlar las actividades de tu área te causa estrés

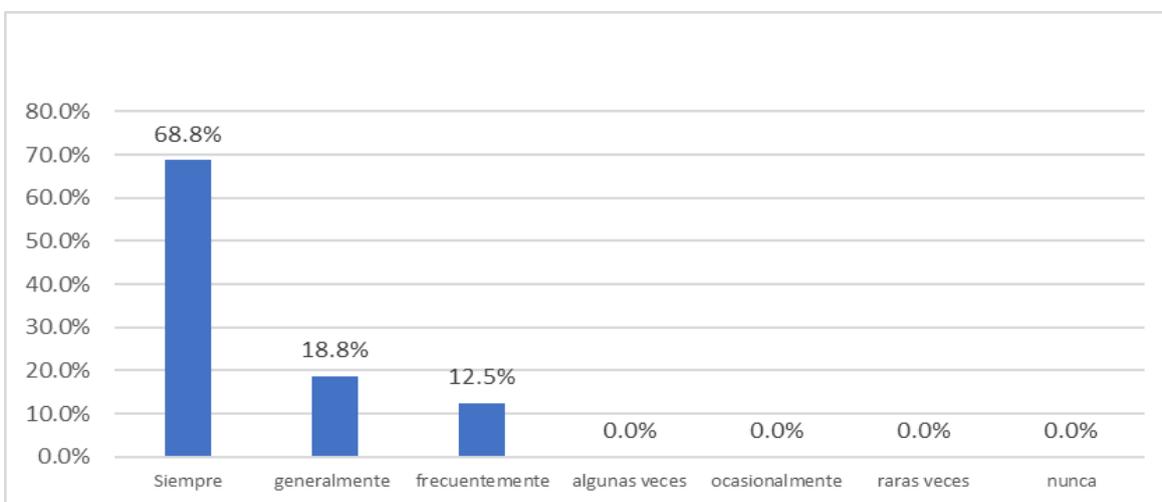
### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 5 se evidencia que al 81.2% siempre le causa estrés controlar las actividades de su área, el 18.8% indica que generalmente les causa estrés controlar las actividades de su área, el 0% de los encuestados indica que frecuentemente, algunas veces, ocasionalmente, rara vez y nunca les causa estrés controlar las actividades de su área.

A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado a los efectivos policiales en la mayoría, les causa estrés controlar las actividades de su área.

**Tabla 6.***Item 4. El equipo disponible en mi trabajo es limitado*

Escala	Fi	%
Siempre	55	68.8%
Generalmente	15	18.8%
Frecuentemente	10	12.5%
Algunas veces	0	0.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
Total	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia**Figura 6.** Item 4. El equipo disponible en mi trabajo es limitado

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 6 se evidencia que el 68.8% siempre les estresa que el equipo disponible en el trabajo sea limitado, el 18.8% indica que generalmente siempre les estresa que el equipo disponible en el trabajo sea limitado, el 12.5% de los encuestados indica que frecuentemente siempre les estresa que el equipo disponible en el trabajo sea limitado, 0% indica que algunas veces, ocasionalmente, rara vez y nunca les estresa que el equipo disponible en el trabajo sea limitado.

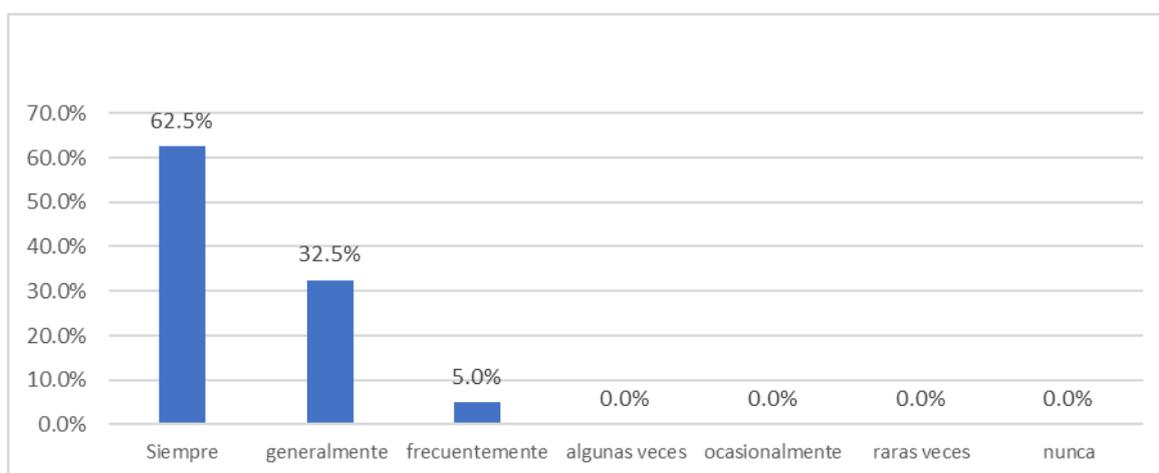
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado a los efectivos policiales en la mayoría les estresan que el equipo disponible en el trabajo sea limitado.

**Tabla 7.**

*Item 5. El que mi comisario no me brinde su apoyo me estresa*

ESCALA	Fi	%
Siempre	50	62.5%
Generalmente	26	32.5%
Frecuentemente	4	5.0%
Algunas veces	0	0.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
Total	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7.** Item 5. El que mi comisario no me brinde su apoyo me estresa

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 7 se evidencia que el 62.5% siempre les estresa que el comisario no brinde su apoyo, el 32.5% indica que generalmente les estresa que el comisario no brinde su apoyo, el 5% de los encuestados indica que frecuentemente siempre les estresa que el equipo disponible en el trabajo sea limitado, 0% indica que algunas veces, ocasionalmente, rara vez y nunca les estresa que el comisario no brinde su apoyo.

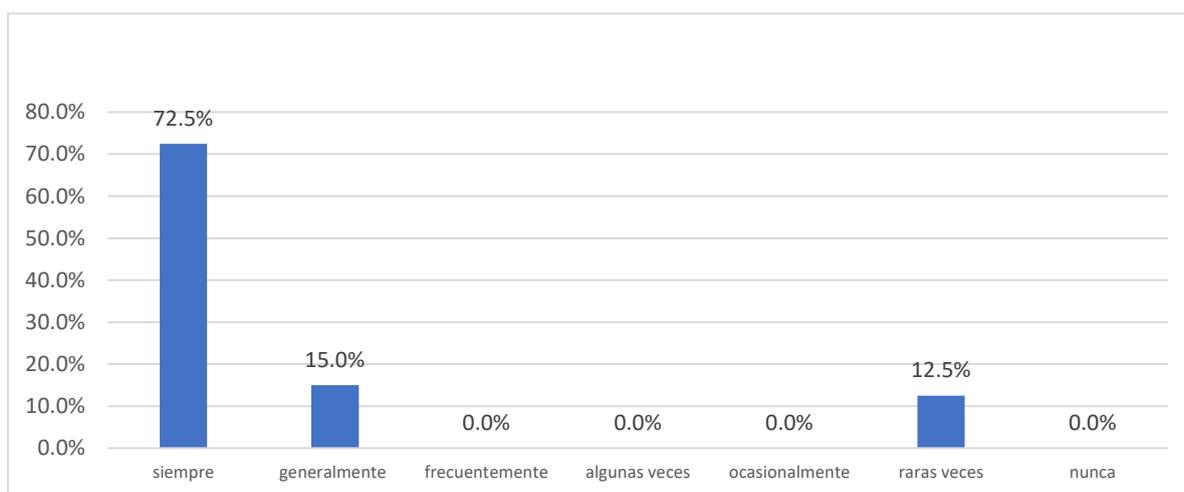
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado a los efectivos policiales en la mayoría les estresa que el comisario no les brinde su apoyo.

**Tabla 8.**

*Item 6. El que mi superior no me respete me estresa*

ESCALA	Fi	%
Siempre	58	72.5%
Generalmente	12	15.0%
Frecuentemente	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Raras veces	10	12.5%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 8.** Item 6. El que mi superior no me respete me estresa

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 8 se evidencia que el 72.5% siempre les estresa que su superior no les respete, el 15% indica que generalmente les estresa que su superior no les respete, el 0% de los encuestados indica que frecuentemente, algunas veces, ocasionalmente y nunca les estresa que su superior no les respete y el 12.5% indica que rara vez les estresa que su superior no les respete.

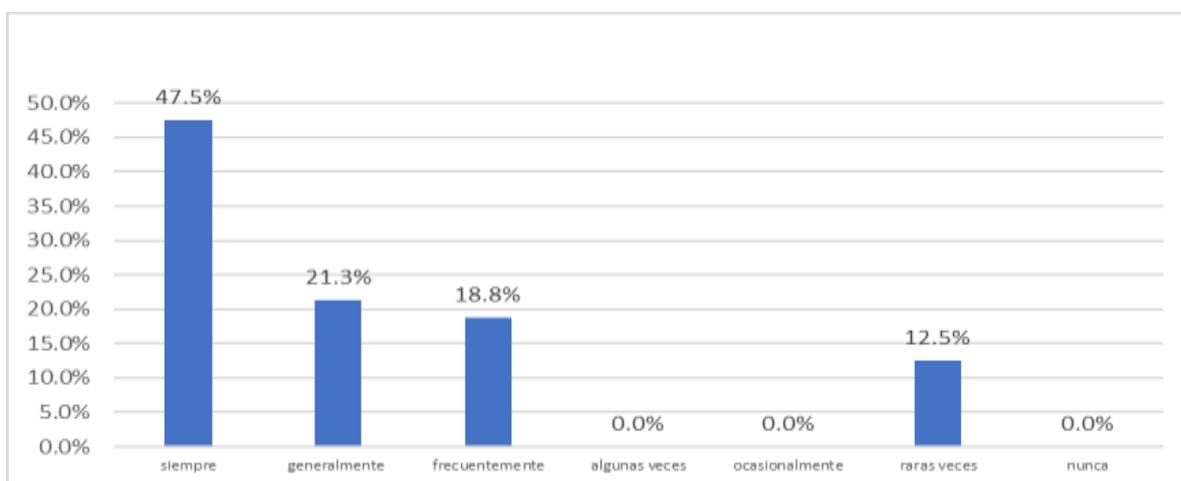
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado a los efectivos policiales en la mayoría les estresa que su superior no les respete.

**Tabla 9.**

*Item 7. El no ser parte de un equipo de trabajo me causa estrés*

ESCALA	Fi	%
Siempre	38	47.5%
Generalmente	17	21.3%
Frecuentemente	15	18.8%
Algunas veces	0	0.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Raras veces	10	12.5%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 9.** Item 7. El no ser parte de un equipo de trabajo me causa estrés

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 9 se evidencia que el 47.5% siempre les estresa que no sean parte de un equipo de trabajo que colabore, el 21.3% indica que generalmente les estresa que no sean parte de un equipo de trabajo que colabore, el 18.8% de los encuestados indica que frecuentemente indica que frecuentemente les estresa que no sean parte de un equipo de trabajo que colabore, el 0% de los encuestados ocasionalmente, raras veces y nunca les estresa les estresa que no sean parte de un equipo de trabajo que colabore.

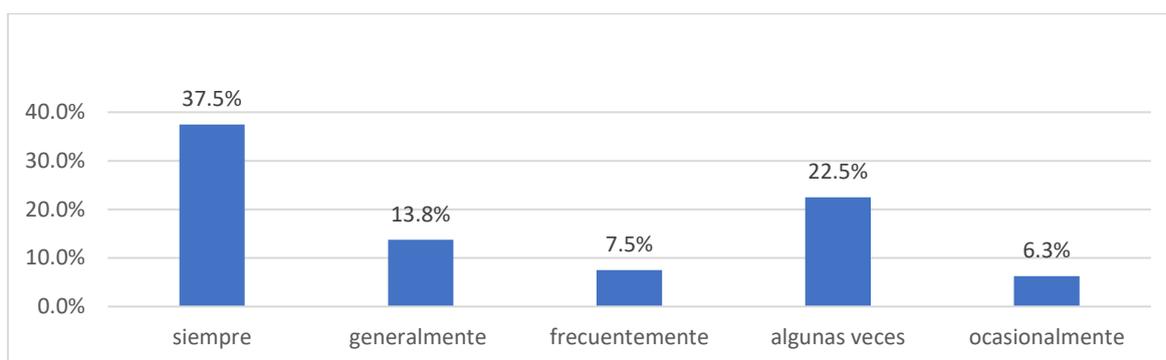
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado a los efectivos policiales en la mayoría les estresa que no sean parte de un equipo de trabajo que colabore.

**Tabla 10.**

*Item 8. Me causa estrés el que mi equipo de trabajo no me apoye*

ESCALA	Fi	%
Siempre	30	37.5%
Generalmente	11	13.8%
Frecuentemente	6	7.5%
Algunas veces	18	22.5%
Ocasionalmente	5	6.3%
Raras veces	10	12.5%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10.** Item 8: Me causa estrés el que mi equipo de trabajo no me apoye

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 10 se evidencia que el 37.5% siempre les estresa que su equipo de trabajo no les apoye en alcanzar sus metas, el 13.8% indica que generalmente les estresa que su equipo de trabajo no les apoye en alcanzar sus metas, el 7.5% de los encuestados indica que frecuentemente les estresa que su equipo de trabajo no les apoye en alcanzar sus metas, el 22.5% de los encuestados algunas veces les estresa que su equipo de trabajo no les apoye en alcanzar sus metas, el 6.3% de los encuestados indican que ocasionalmente les estresa que su equipo de trabajo no les apoye en alcanzar sus metas, el 12.5% indican que raras veces les estresa que su equipo de trabajo no les apoye en alcanzar sus metas y el 0% indica que nunca les estreso que su equipo de trabajo no les apoye en alcanzar sus metas.

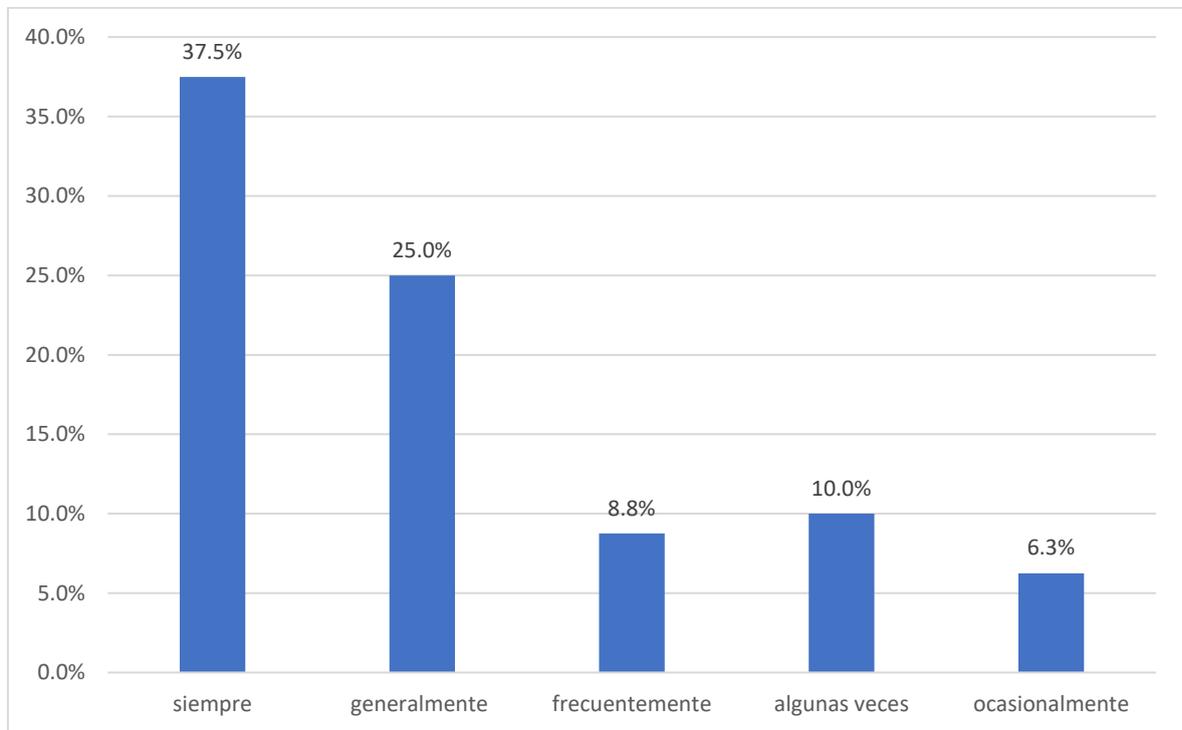
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado a los efectivos policiales en la mayoría, les estresa que su equipo de trabajo no les apoye en alcanzar sus metas.

**Tabla 11.**

*Item 9. Me causa estrés que mi equipo de trabajo no tenga importancia*

ESCALA	Fi	%
Siempre	30	37.5%
Generalmente	20	25.0%
Frecuentemente	7	8.8%
Algunas veces	8	10.0%
Ocasionalmente	5	6.3%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	10	12.5%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 11.** Item 9. Me causa estrés que mi equipo de trabajo no tenga importancia

## **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 11 se evidencia que el 37.5% siempre les estresa saber que su equipo de trabajo no tenga importancia en la comisaria, el 25% indica que generalmente les estresa saber que su equipo de trabajo no tenga importancia en la comisaria, el 8.8% de los encuestados indica que frecuentemente les estresa saber que su equipo de trabajo no tenga importancia en la comisaria, el 10% de los encuestados algunas veces les estresa saber que su equipo de trabajo no tenga importancia en la comisaria, el 6.3% de los encuestados indican que ocasionalmente les estresa saber que su equipo de trabajo no tenga importancia en la comisaria, el 0% indica que raras veces les estresa saber que su equipo de trabajo no tenga importancia en la comisaria y el 12.5% indica que nunca les estreso saber que su equipo de trabajo no tenga importancia en la comisaria.

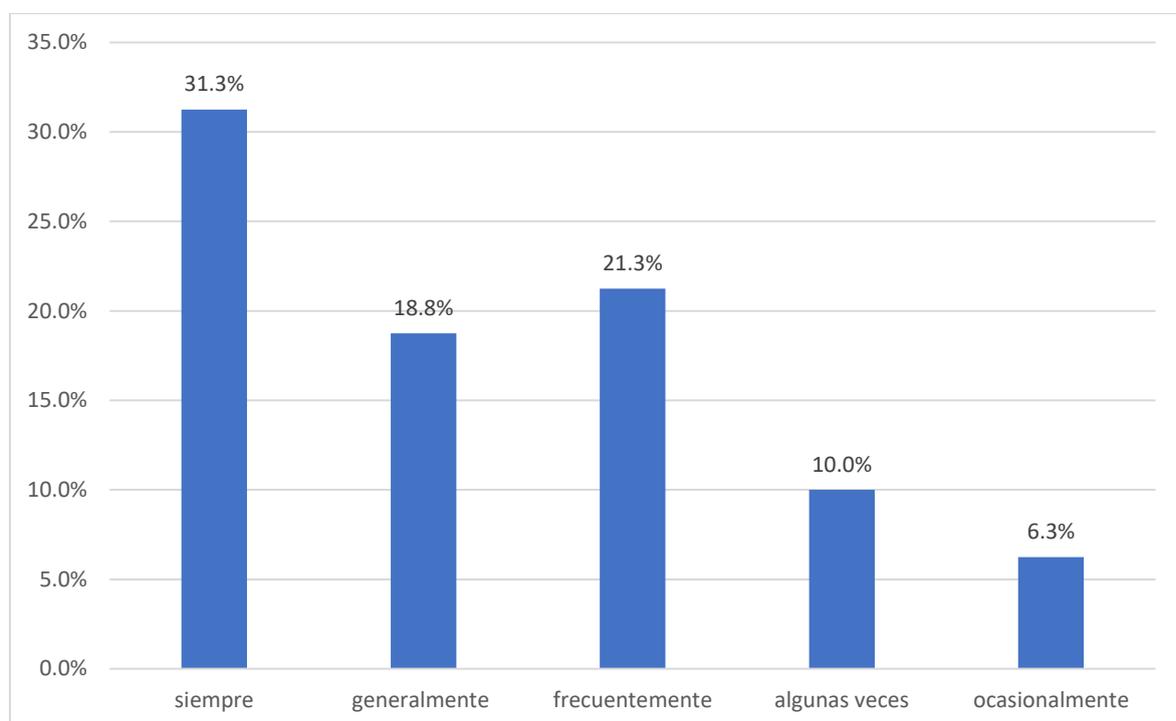
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado a los efectivos policiales en la mayoría les estresa saber que su equipo de trabajo no tenga importancia en la comisaria, además se tiene en cuenta que en este ítem, los encuestados afirman que no les estresa su equipo de trabajo que no se tenga importancia en la comisaría.

**Tabla 12.**

*Item 10.: El que en la institución no se trabaje en forma clara me estresa*

ESCALA	Fi	%
Siempre	25	31.3%
Generalmente	15	18.8%
Frecuentemente	17	21.3%
Algunas veces	8	10.0%
Ocasionalmente	5	6.3%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	10	12.5%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 12.** Item 10: El que en la institución no se trabaje en forma clara me estresa

## **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 12 se evidencia que al 31.3% de los encuestados siempre les estresa que en la institución no se trabaje de forma clara, el 18.8% indica que generalmente les estresa que en la institución no se trabaje de forma clara, el 21.3% de los encuestados indica que frecuentemente les estresa saber que su equipo de trabajo no tenga importancia en la comisaría, el 10% de los encuestados algunas veces les estresa que en la institución no se trabaje de forma clara, el 6.3% de los encuestados indican que ocasionalmente les estresa que en la institución no se trabaje de forma clara el 0% indica que raras veces les estresa saber que su equipo de trabajo no tenga importancia en la comisaría y el 12.5% indica que nunca les estreso que en la institución no se trabaje de forma clara.

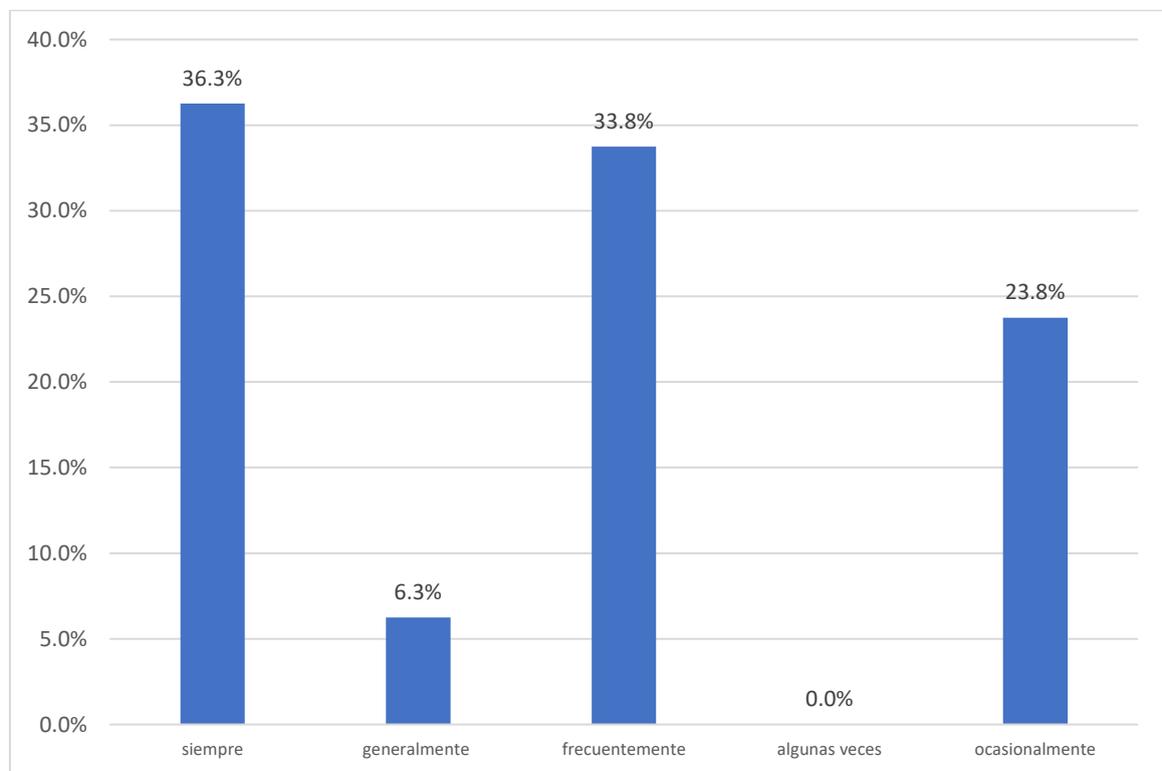
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales en la mayoría le estresa que en la institución no se trabaje de forma clara, además se tiene en cuenta que en estos ítems los encuestados afirman que no les estresa que en la institución no se trabaje de forma clara.

**Tabla 13.**

*Item 11. Me estresa que las normas pongan trabas en mi desempeño laboral*

ESCALA	Fi	%
Siempre	29	36.3%
Generalmente	5	6.3%
Frecuentemente	27	33.8%
Algunas veces	0	0.0%
Ocasionalmente	19	23.8%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 13.** Ítem 11. Me estresa que las normas pongan trabas en mi desempeño laboral

## **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 13 se evidencia que al 36.3% de los encuestados siempre les estresa que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral, el 6.3% indica que les estresa que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral, el 33.3% de los encuestados, indica que frecuentemente les estresa que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral, al 0% de los encuestados algunas veces les estresa que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral, el 23.8% de los encuestados indican que ocasionalmente les estresa que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral, el 0% indica que raras veces y nunca les estreso que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral.

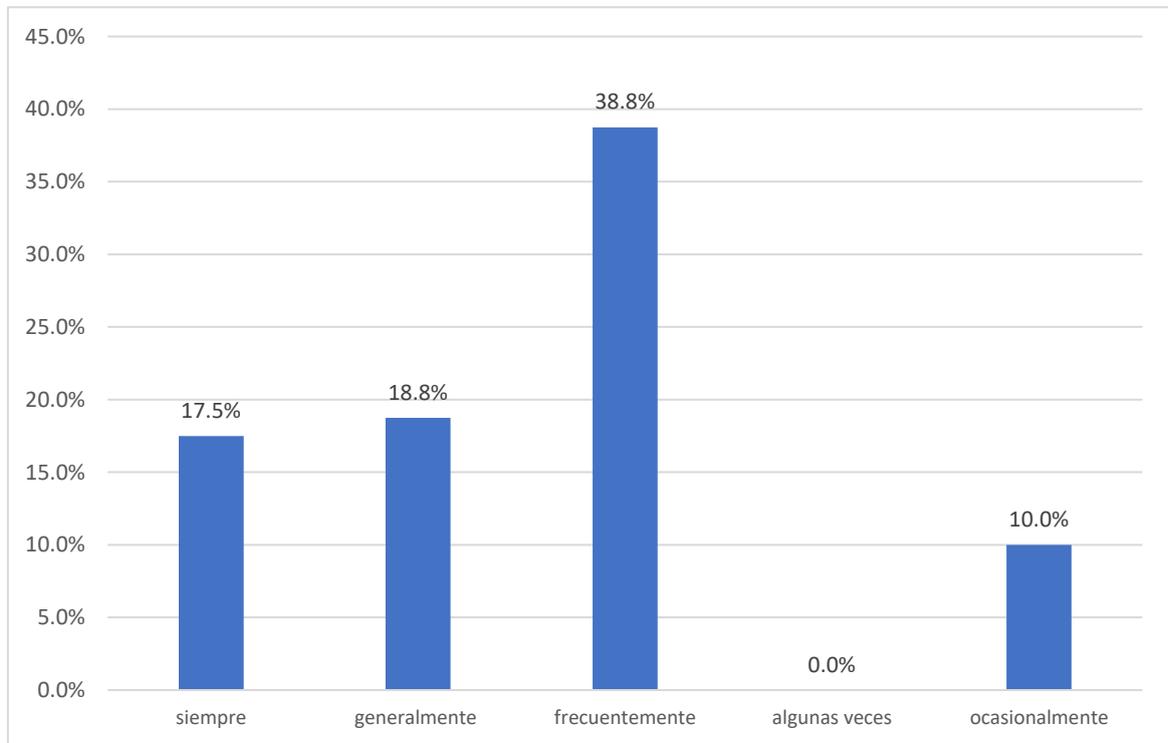
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado a los efectivos policiales en un promedio considerable les estresa que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral.

**Tabla 14.**

*Item 12. Me causa estrés que mi mismo grado tenga control sobre mi trabajo*

<b>ESCALA</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Siempre	14	17.5%
Generalmente	15	18.8%
Frecuentemente	31	38.8%
Algunas veces	0	0.0%
Ocasionalmente	8	10.0%
Raras veces	12	15.0%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 14.** Item 12. Me causa estrés que mi mismo grado tenga control sobre el trabajo

## **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 14 se evidencia que al 17.5% de los encuestados indica que siempre les causa estrés que su compañero de trabajo del mismo grado tenga control sobre su trabajo, el 18.8% indica que generalmente les causa estrés que su compañero de trabajo del mismo grado tenga control sobre su trabajo, el 38.8% de los encuestados indica que frecuentemente les estresa que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral, al 0% de los encuestados algunas veces les estresa que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral, el 10% de los encuestados indican que ocasionalmente les estresa que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral, el 15% indica que raras veces les estresa que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral y el 0% nunca les estresa que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral.

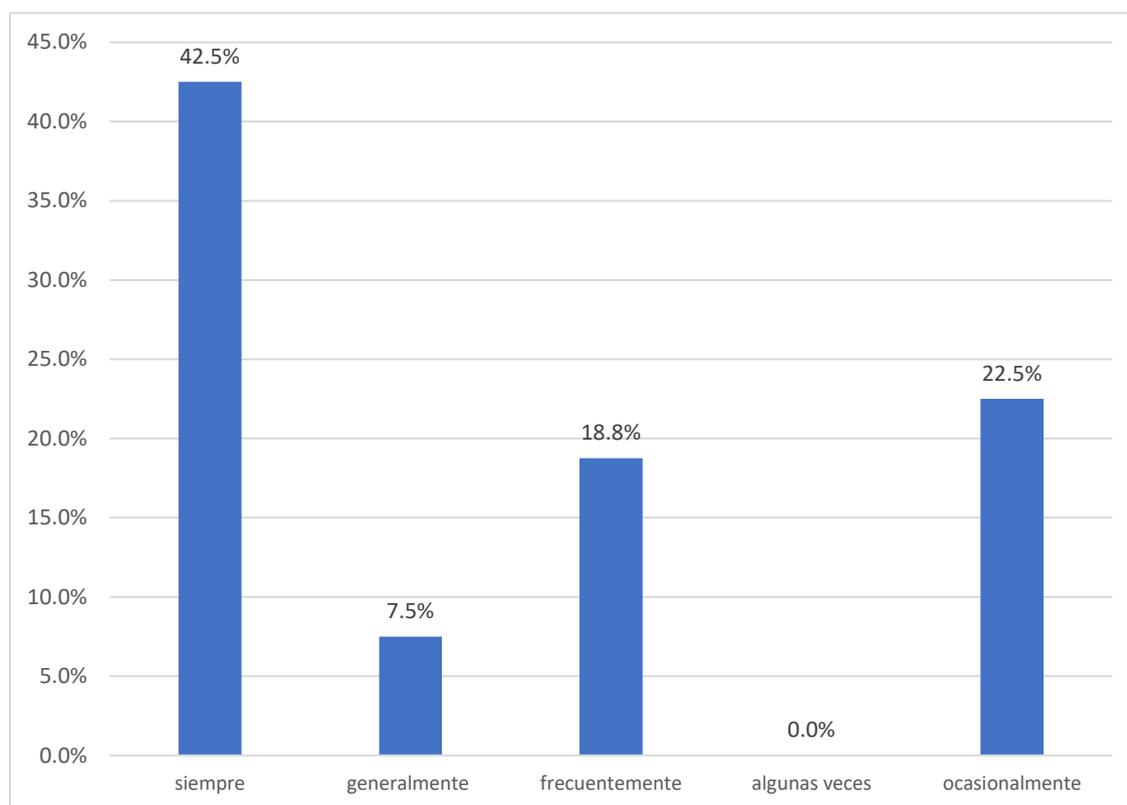
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales en un promedio considerado les estresa que las normas de la institución pongan trabas a la hora de su desempeño laboral.

**Tabla 15.**

*Item 13. El que mi comisario no se preocupe por mi bienestar me estresa*

ESCALA	Fi	%
Siempre	34	42.5%
Generalmente	6	7.5%
Frecuentemente	15	18.8%
Algunas veces	0	0.0%
Ocasionalmente	18	22.5%
Raras veces	7	8.8%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 15.** Item 13. El que mi comisario no se preocupe por mi bienestar me estresa

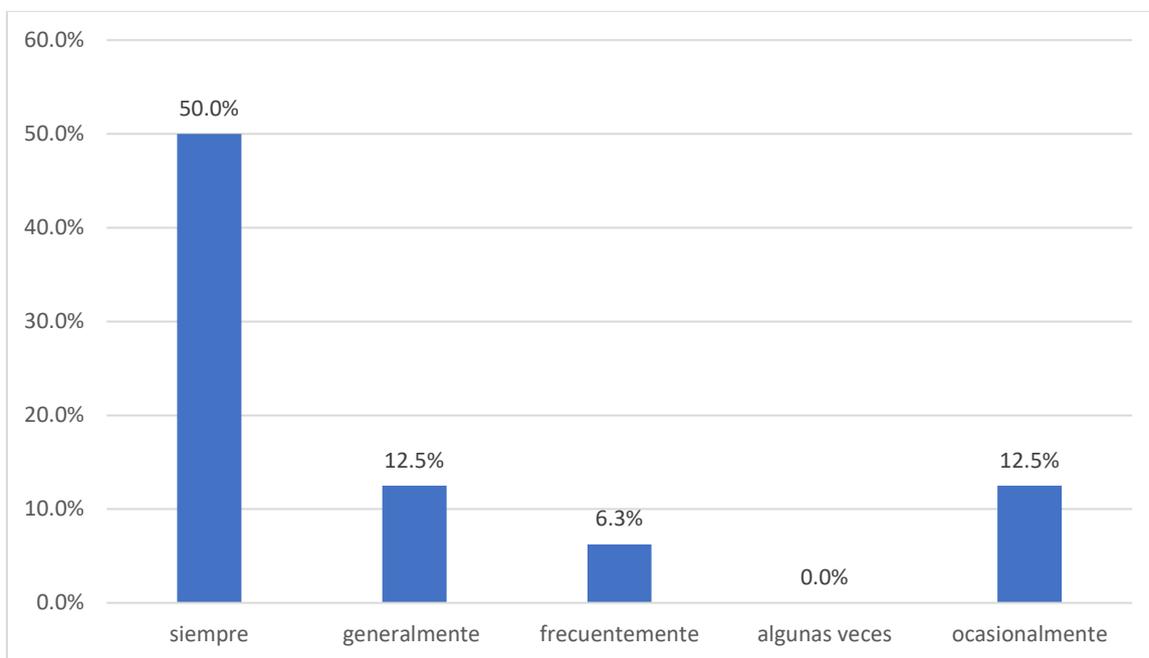
## **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 15 se evidencia que al 42.5% de los encuestados indica que siempre les estresa que su comisario no se preocupe por su bienestar, el 7.5% indica que generalmente les estresa que su comisario no se preocupe por su bienestar, el 18.8% de los encuestados indica que frecuentemente les estresa que su comisario no se preocupe por su bienestar, al 0% de los encuestados algunas veces les estresa que su comisario no se preocupe por su bienestar, el 22.5% de los encuestados indican que ocasionalmente les estresa que su comisario no se preocupe por su bienestar, el 8.8% indica que raras veces les estresa que su comisario no se preocupe por su bienestar y el 0% nunca les estresa que su comisario no se preocupe por su bienestar.

A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado a los efectivos policiales en un promedio considerado les estresa que su comisario no se preocupe por su bienestar.

**Tabla 16.***Ítem 14. El no tener conocimiento de TIC de delitos me estresa*

ESCALA	Fi	%
Siempre	40	50.0%
Generalmente	10	12.5%
Frecuentemente	5	6.3%
Algunas veces	0	0.0%
Ocasionalmente	10	12.5%
Raras veces	15	18.8%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia**Figura 16.** Ítem 14. El no tener conocimiento de TIC de delitos me estresa

## **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 16 se evidencia que al 50% de los encuestados indica que siempre les estresa no se tenga conocimiento de la tecnología en las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaria, el 12.5% indica que generalmente les estresa no se tenga conocimiento de la tecnología en las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaria, el 6.3% de los encuestados indica que frecuentemente les estresa no se tenga conocimiento de la tecnología en las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaria, al 0% de los encuestados algunas veces les estresa que su comisario no se preocupe por su bienestar, el 12.5% de los encuestados indican que ocasionalmente les estresa no se tenga conocimiento de la tecnología en las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaria, el 18.8% indica que raras veces les estresa no se tenga conocimiento de la tecnología en las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaria, y el 0% nunca les estresa no se tenga conocimiento de la tecnología en las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaria.

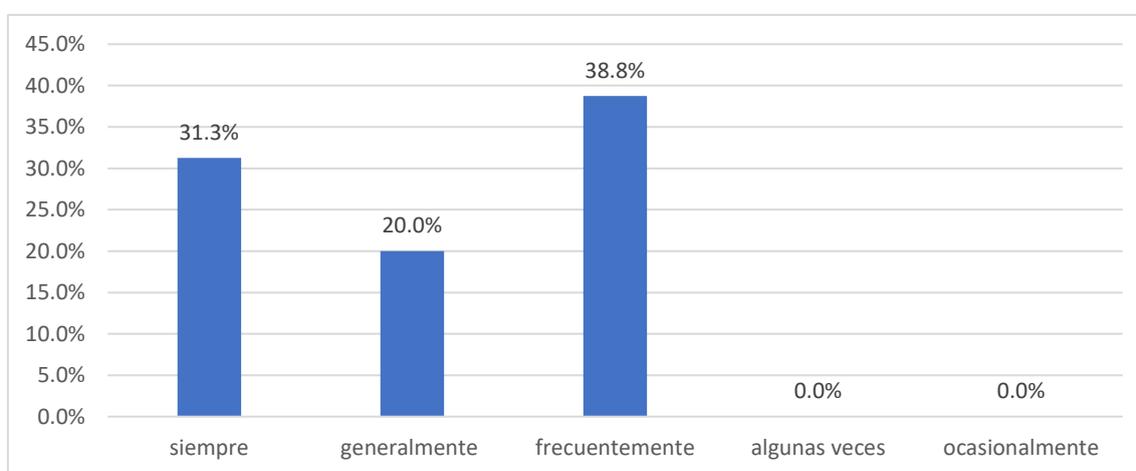
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales en un promedio considerado les estresa no se tenga conocimiento de la tecnología en las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaria, así mismo se afirma un porcentaje que indican no les estresa que no se tenga conocimiento de la tecnología en las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaría.

**Tabla 17.**

*Item 15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa*

ESCALA	Fi	%
Siempre	25	31.3%
Generalmente	16	20.0%
Frecuentemente	31	38.8%
Algunas veces	0	0.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Raras veces	8	10.0%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 17.** Item 15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 17 se evidencia que al 31.3% de los encuestados indica que siempre les estresa no tener un espacio privado en el trabajo, el 20% indica que generalmente les estresa no tener un espacio privado en el trabajo, el 38.8% de los encuestados indica que frecuentemente les estresa no tener un espacio privado en el trabajo, al 0% indica que algunas veces ocasionalmente y nunca les estreso no tener un espacio privado en el trabajo y el 10% indica que raras veces les estresa no tener un espacio privado en el trabajo.

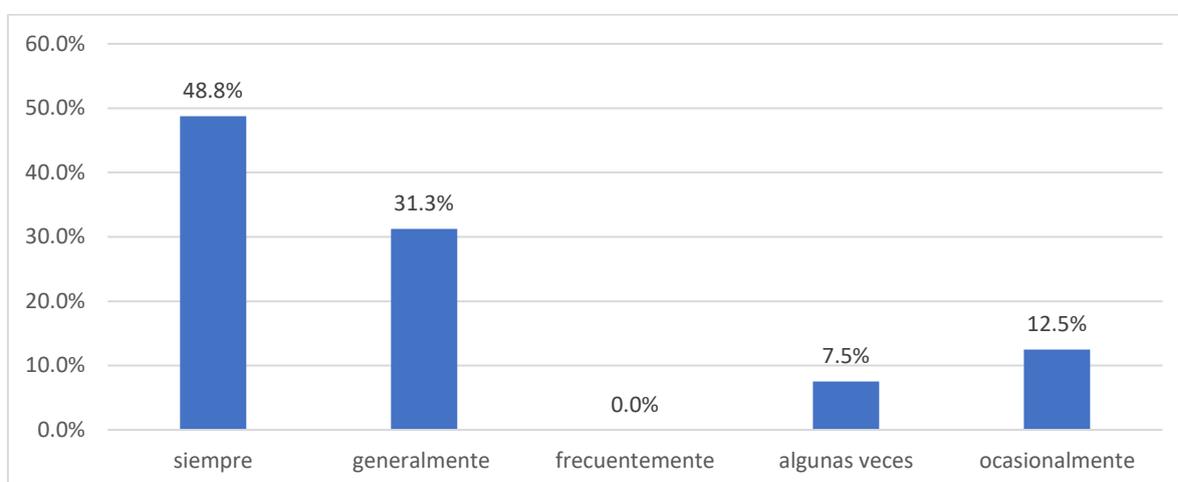
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales en un promedio considerado les estresa no tener un espacio privado en el trabajo.

**Tabla 18.**

*Item 16. El hacer mucho papeleo me causa estrés*

ESCALA	Fi	%
Siempre	39	48.8%
Generalmente	25	31.3%
Frecuentemente	0	0.0%
Algunas veces	6	7.5%
Ocasionalmente	10	12.5%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 18.** Item 16. El hacer mucho papeleo me causa estrés

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 18 se evidencia que al 48.8% de los encuestados indica que siempre les estresa hacer mucho papeleo, el 31.3% indica que generalmente les estresa hacer mucho papeleo, el 0% de los encuestados indica que frecuentemente les estresa hacer mucho papeleo, al 7.5% indica que algunas veces les estresa hacer mucho papeleo, el 12.5% indica que ocasionalmente les estresa hacer mucho papeleo, el 0% indica que rara veces y nunca les estresa hacer mucho papeleo.

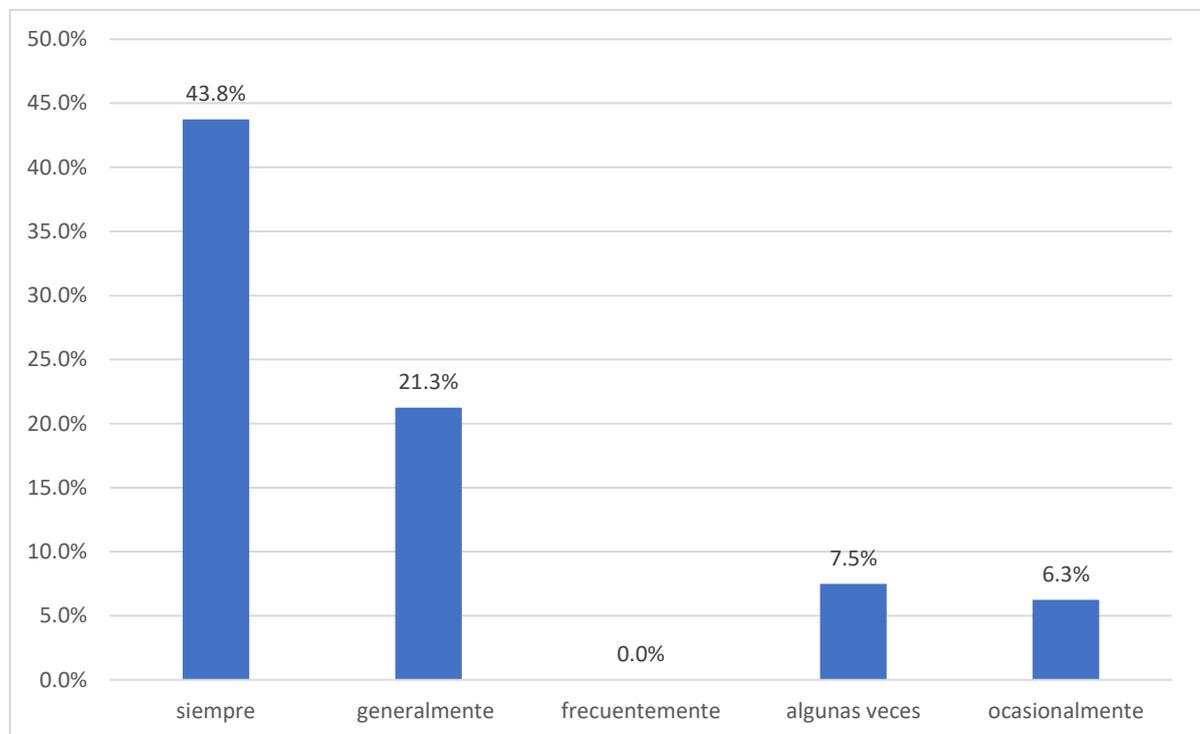
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales en un promedio considerado les estresa hacer mucho papeleo

**Tabla 19.**

*Item 17. Me estresa la desconfianza de mi superior*

ESCALA	Fi	%
Siempre	35	43.8%
Generalmente	17	21.3%
Frecuentemente	0	0.0%
Algunas veces	6	7.5%
Ocasionalmente	5	6.3%
Raras veces	10	12.5%
Nunca	7	8.8%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 19.** Item 17. Me estresa la desconfianza de mi superior

## **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 19 se evidencia que al 43.8% siempre les estresa que su superior no tenga confianza en el desempeño de su trabajo les causa estrés, el 21.3% indica que generalmente les estresa que su superior no tenga confianza en el desempeño de su trabajo les causa estrés, el 0% de los encuestados indica que les estresa que su superior no tenga confianza en el desempeño de su trabajo les causa estrés, al 7.5% indica que algunas veces les estresa que su superior no tenga confianza en el desempeño de su trabajo les causa estrés, el 6.3% indica que ocasionalmente les estresa que su superior no tenga confianza en el desempeño de su trabajo les causa estrés, 12,5% indica que rara veces les estresa que su superior no tenga confianza en el desempeño de su trabajo les causa estrés y el 8.8% indica que nunca les estreso que su superior no tenga confianza en el desempeño de su trabajo les causa estrés.

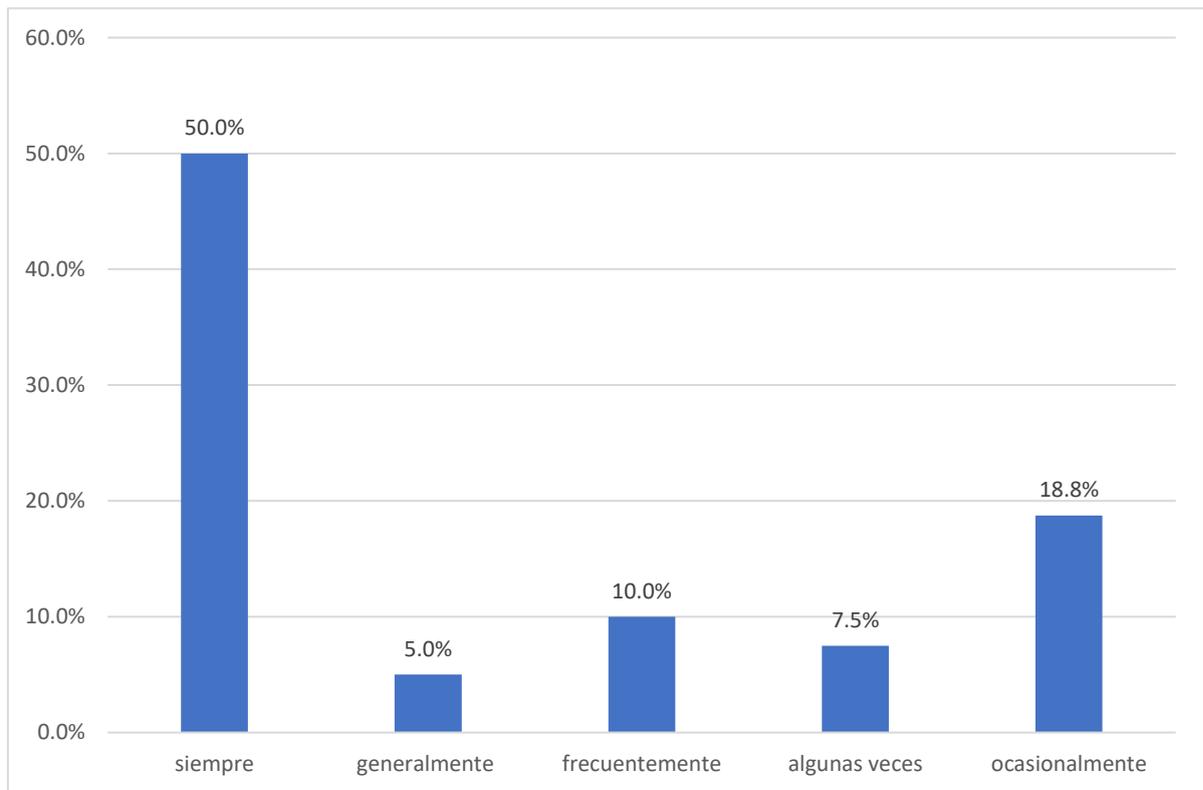
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales en un promedio considerado les estresa que su superior, no tenga confianza en el desempeño de su trabajo les causa estrés.

**Tabla 20.**

*Item 18. La desorganización de mi equipo de trabajo me causa estrés*

ESCALA	Fi	%
Siempre	40	50.0%
Generalmente	4	5.0%
Frecuentemente	8	10.0%
Algunas veces	6	7.5%
Ocasionalmente	15	18.8%
Raras veces	7	8.8%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 20.** Item 18. La desorganización de mi equipo de trabajo me causa estrés

## **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 20 se evidencia que al 50% siempre les estresa que la desorganización de su equipo de trabajo , el 5% indica que generalmente les estresa que la desorganización de su equipo de trabajo, el 10% de los encuestados indica que les estresa que la desorganización de su equipo de trabajo, al 7.5% indica que algunas veces les estresa que la desorganización de su equipo de trabajo, el 18.8% indica que ocasionalmente les estresa que la desorganización de su equipo de trabajo, 8.8% indica que rara veces les estresa que la desorganización de su equipo de trabajo y el 0% indica que nunca les estreso que la desorganización de su equipo de trabajo.

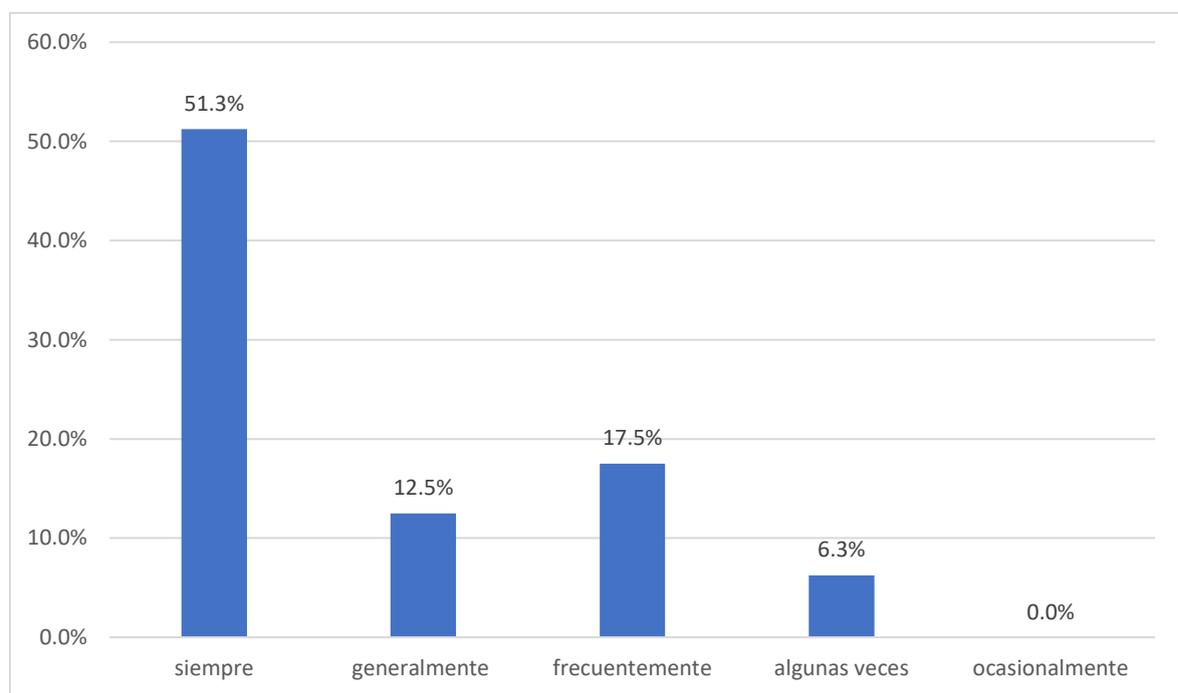
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales en una mayoría de los encuestados les estresa que la desorganización de su equipo de trabajo.

**Tabla 21.**

*Item 19. No contar con la protección de mi equipo de trabajo me causa estrés*

ESCALA	Fi	%
Siempre	41	51.3%
Generalmente	10	12.5%
Frecuentemente	14	17.5%
Algunas veces	5	6.3%
Ocasionalmente	0	0.0%
Raras veces	10	12.5%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 21.** Item 19. No contar con la protección de mi equipo de trabajo me causa estrés

## **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 21 se evidencia que al 51.3% siempre les estresa que no se cuente con la protección por parte del equipo de trabajo, el 12.5% indica que generalmente les estresa que no se cuente con la protección por parte del equipo de trabajo, el 17.5% de los encuestados indica que les estresa que no se cuente con la protección por parte del equipo de trabajo, al 6.3% indica que algunas les estresa que no se cuente con la protección por parte del equipo de trabajo, el 0% indica que ocasionalmente les estresa que no se cuente con la protección por parte del equipo de trabajo, 12,5% indica que rara veces les estresa que no se cuente con la protección por parte del equipo de trabajo y el 0% indica que nunca les estreso que no se cuente con la protección por parte del equipo de trabajo.

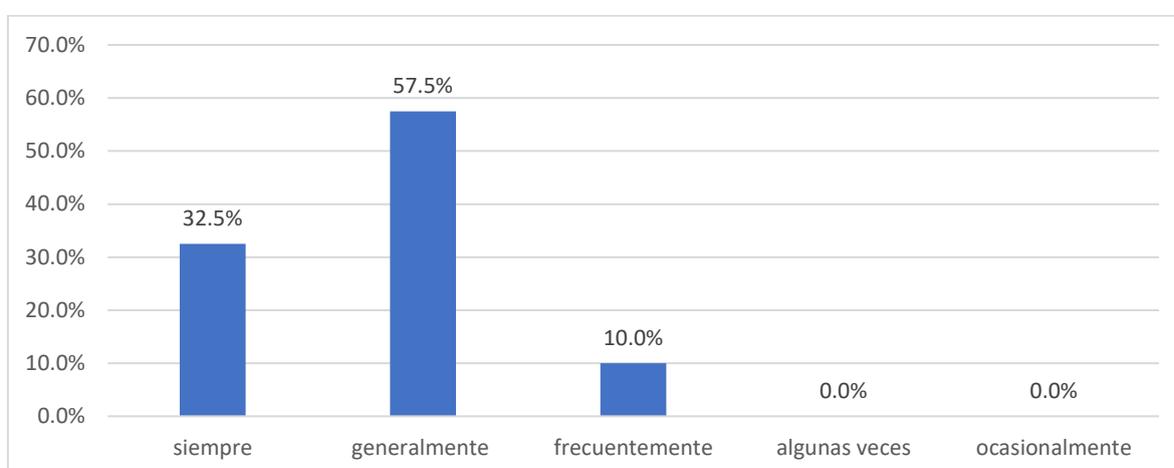
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales a la mayoría les estresa que no se cuente con la protección por parte del equipo de trabajo.

**Tabla 22.**

*Item 20. Me causa estrés que carezca de plan y orden de operaciones*

	ESCALA	Fi	%
Siempre		26	32.5%
Generalmente		46	57.5%
Frecuentemente		8	10.0%
Algunas veces		0	0.0%
Ocasionalmente		0	0.0%
Raras veces		0	0.0%
Nunca		0	0.0%
	TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 22.** Item 20: Me causa estrés que carezca de plan y orden de operaciones

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 22 se evidencia que al 32.5% siempre les estresa que la comisaria carezca de un plan y orden de operaciones, el 57,5% indica que generalmente les estresa que la comisaria carezca de un plan y orden de operaciones, el 10% de los encuestados indica que les estresa que la comisaria carezca de un plan y orden de operaciones, 0% indica que algunas veces, ocasionalmente, rara veces y nunca les estreso que la comisaria carezca de un plan y orden de operaciones.

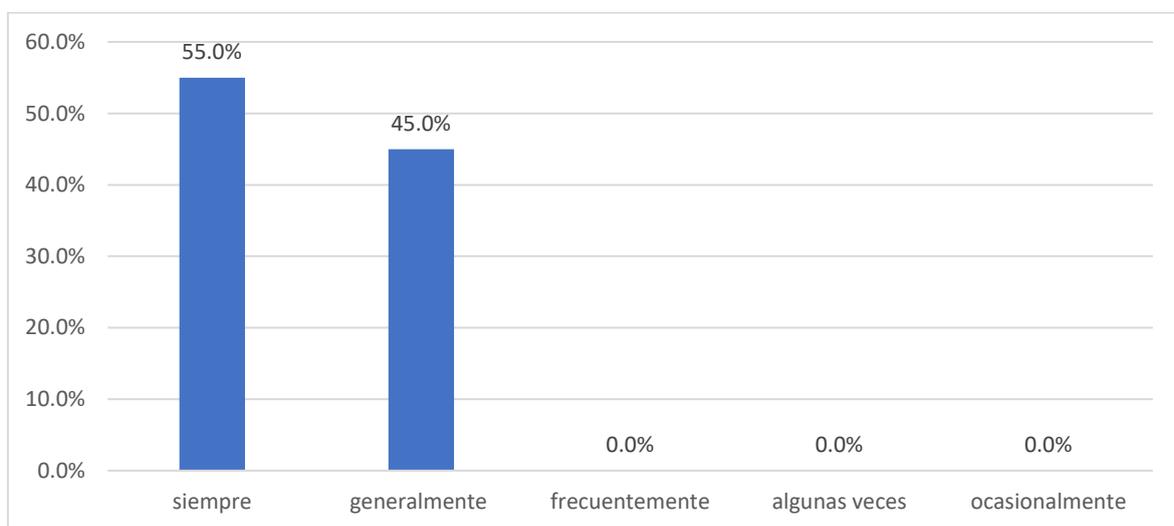
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales a la mayoría les estresa que la comisaria carezca de un plan y orden de operaciones.

**Tabla 23.**

*Item 21. El que mi comisario me presione demasiado me causa estrés*

ESCALA	Fi	%
Siempre	44	55.0%
Generalmente	36	45.0%
Frecuentemente	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 23.** Item 21. El que mi comisario me presione demasiado me causa estrés

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 23 se evidencia que al 55% siempre les estresa que el comisario les presione, el 45% indica que generalmente les estresa que el comisario les presione, el 0% indica que frecuentemente, algunas veces, ocasionalmente, rara veces y nunca les estresa que el comisario les presione.

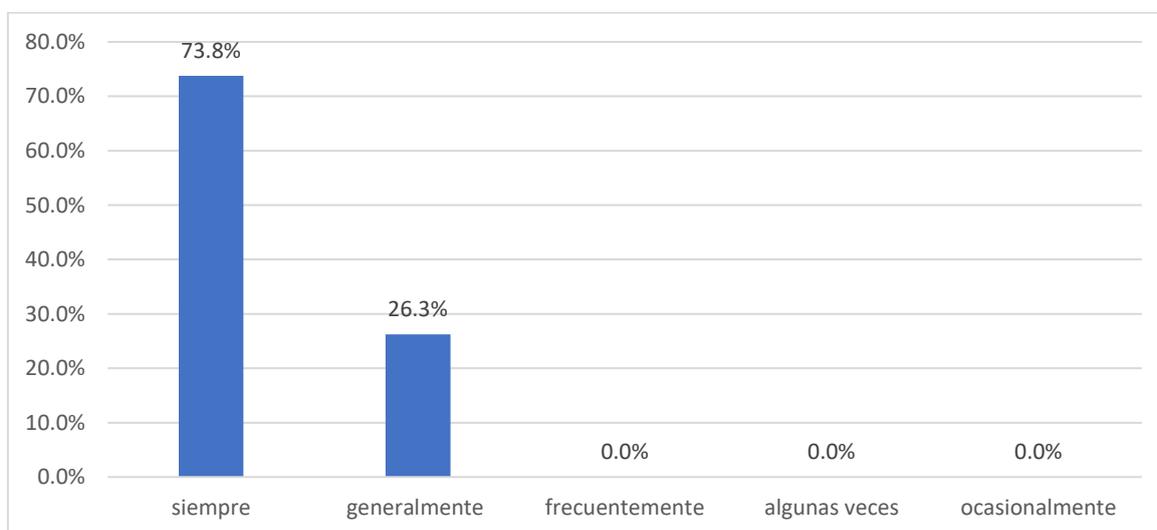
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales indican en gran medida que les estresa que el comisario les presione.

**Tabla 24.**

*Item 22. Es estresante el trabajar con otros policías de otras comisarías*

ESCALA	Fi	%
Siempre	59	73.8%
Generalmente	21	26.3%
Frecuentemente	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 24.** Item 22. Es estresante el trabajar con otros policías de otras comisarías

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 24 se evidencia que al 73.8% siempre les estresa trabajar con otros policías de otras comisarías, el 26.3% indica que generalmente les estresa trabajar con otros policías de otras comisarías, el 0% indica que frecuentemente, algunas veces, ocasionalmente, rara vez y nunca les estresa que el comisario les presione.

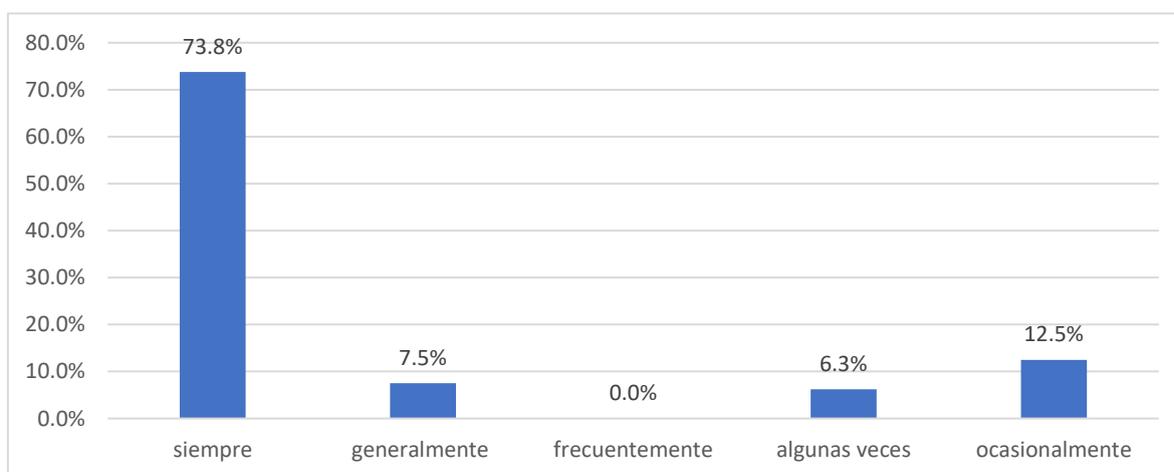
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales indican en gran medida les estresa trabajar con otros policías de otras comisarías.

**Tabla 25.**

*Item 23: Cuando mi equipo de trabajo no me ayuda, me estreso*

ESCALA	Fi	%
Siempre	59	73.8%
Generalmente	6	7.5%
Frecuentemente	0	0.0%
Algunas veces	5	6.3%
Ocasionalmente	10	12.5%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 25.** Item 23: Cuando mi equipo de trabajo no me ayuda, me estreso

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 25 se evidencia que al 73.8% siempre les estresa que su equipo de trabajo no le ayuda, el 7.5% indica que generalmente les estresa que su equipo de trabajo no le ayuda, el 0% indica que frecuentemente les estresa que su equipo de trabajo no le ayuda, el 6.3% indica que algunas veces les estresa que su equipo de trabajo no le ayuda, el 12.5% indica que ocasionalmente les estresa que su equipo de trabajo no le ayuda, el 0% indica que rara vez y nunca les estreso que su equipo de trabajo no le ayuda.

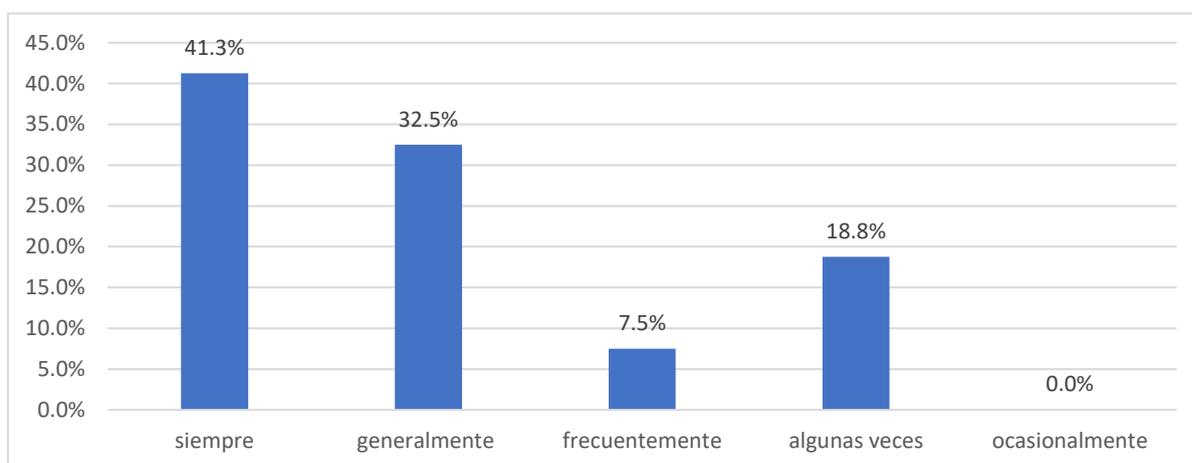
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales indican que en gran medida les estresa que su equipo de trabajo no le ayuda.

**Tabla 26.**

*Item 24: El que no respeten a mis demás compañeros me causa estrés*

	ESCALA	Fi	%
Siempre		33	41.3%
Generalmente		26	32.5%
Frecuentemente		6	7.5%
Algunas veces		15	18.8%
Ocasionalmente		0	0.0%
Raras veces		0	0.0%
Nunca		0	0.0%
	TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 26.** Item 24: El que no respeten a mis demás compañeros me causa estrés

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 26 se evidencia que al 41.8% siempre les estresa que no respeten a sus compañeros sea oficiales, superiores y suboficiales, el 32.5% indica que generalmente les estresa que no respeten a sus compañeros sea oficiales, superiores y suboficiales, el 7.5% indica que frecuentemente les estresa que no respeten a sus compañeros, el 18.8% indica que algunas veces les estresa que no respeten a sus compañeros, el 0% indica que ocasionalmente, rara veces y nunca les estreso que no respeten a sus compañeros sea oficiales, superiores y suboficiales.

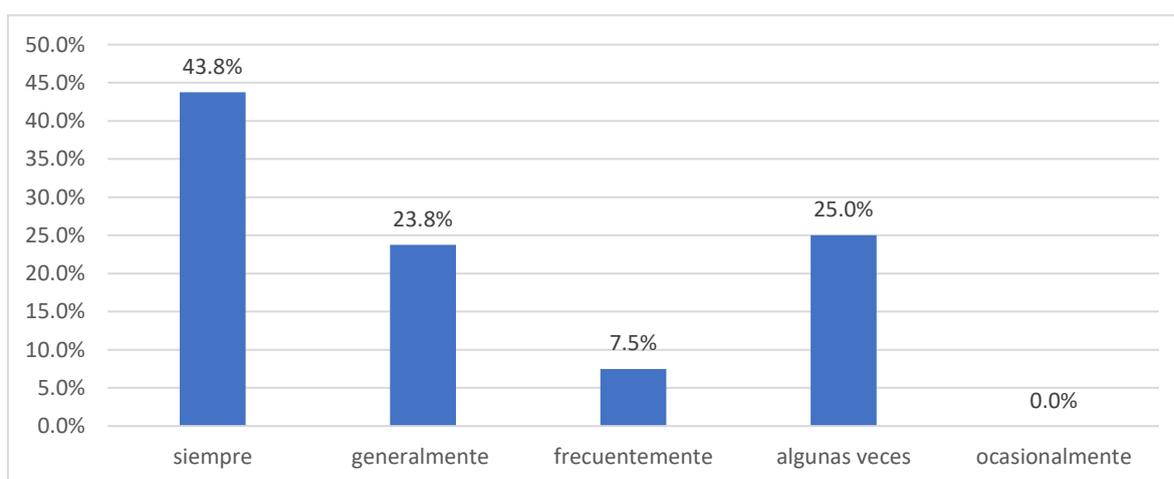
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales indican en gran medida que les estresa que no respeten a sus compañeros sea oficiales, superiores y suboficiales.

**Tabla 27.**

*Item 25: Causa estrés en no contar con tecnología para un trabajo de calidad*

ESCALA	Fi	%
Siempre	35	43.8%
Generalmente	19	23.8%
Frecuentemente	6	7.5%
Algunas veces	20	25.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Raras veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 27.** Item 25: Causa estrés en no contar con tecnología para un trabajo de calidad

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 27 se evidencia que al 43.8% siempre les estresa que no cuenten con tecnología para realizar un trabajo de calidad, el 23.8% indica que generalmente les estresa que no cuenten con tecnología para realizar un trabajo de calidad, el 7.5% indica que frecuentemente les estresa que no cuenten con tecnología para realizar un trabajo de calidad, el 25% indica que algunas veces les estresa que no cuenten con tecnología para realizar un trabajo de calidad, el 0% indica que ocasionalmente, rara veces y nunca les estreso que no cuenten con tecnología para realizar un trabajo de calidad.

A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales indican en gran medida que les estresa que no cuenten con tecnología para realizar un trabajo de calidad.

## Variable 2: Clima laboral

### Tabla 28.

#### Item 26: Existen oportunidades de progresar en la institución

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	40	50.0%
Mucho	19	23.8%
Regular o algo	6	7.5%
Poco	15	18.8%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia

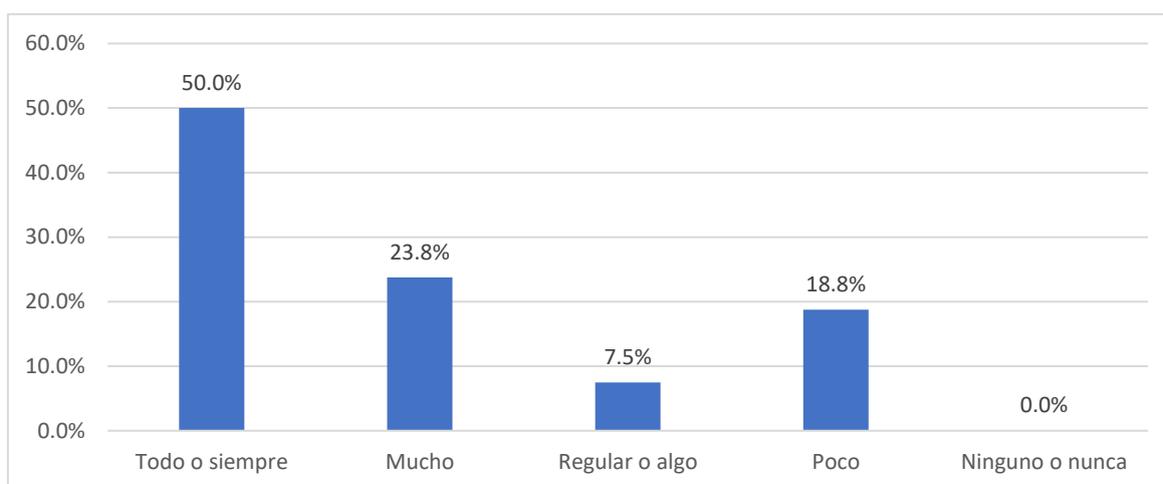


Figura 28. Item 26: Existen oportunidades de progresar en la institución

### Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 28 se evidencia que el 50% siempre percibe oportunidades de progresar en la institución, el 23.8% indica que generalmente percibe oportunidades de progresar en la institución, el 7.5% indica que frecuentemente percibe oportunidades de progresar en la institución, el 18% indica algunas veces percibe oportunidades de progresar en la institución, el 0% indica que nunca ha percibido oportunidades de progresar en la institución.

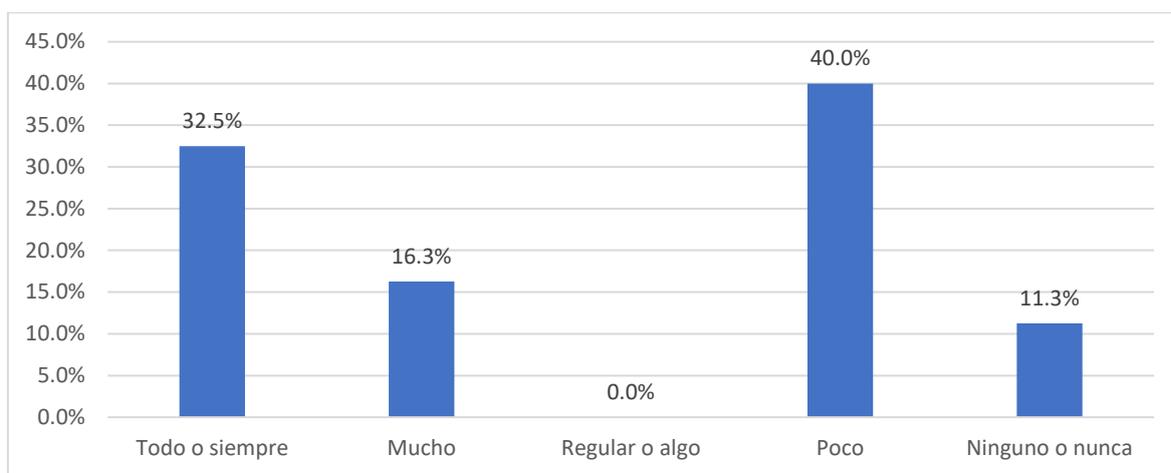
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales perciben oportunidades de progresar en la institución.

**Tabla 29.**

*Item 27: Se siente compromiso con el éxito en la comisaria*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	26	32.5%
Mucho	13	16.3%
Regular o algo	0	0.0%
Poco	32	40.0%
Ninguno o nunca	9	11.3%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 29.** Item 27: Se siente compromiso con el éxito en la comisaria

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 29 se evidencia que el 32.5% siempre ha sentido compromiso con el éxito en la comisaria, el 16.3% indica que ha sentido mucho compromiso con el éxito en la comisaria, el 0% indica que regularmente ha sentido compromiso con el éxito en la comisaria, el 40% indica poco ha sentido compromiso con el éxito en la comisaria y el 11.3% nunca ha sentido compromiso con el éxito en la comisaria.

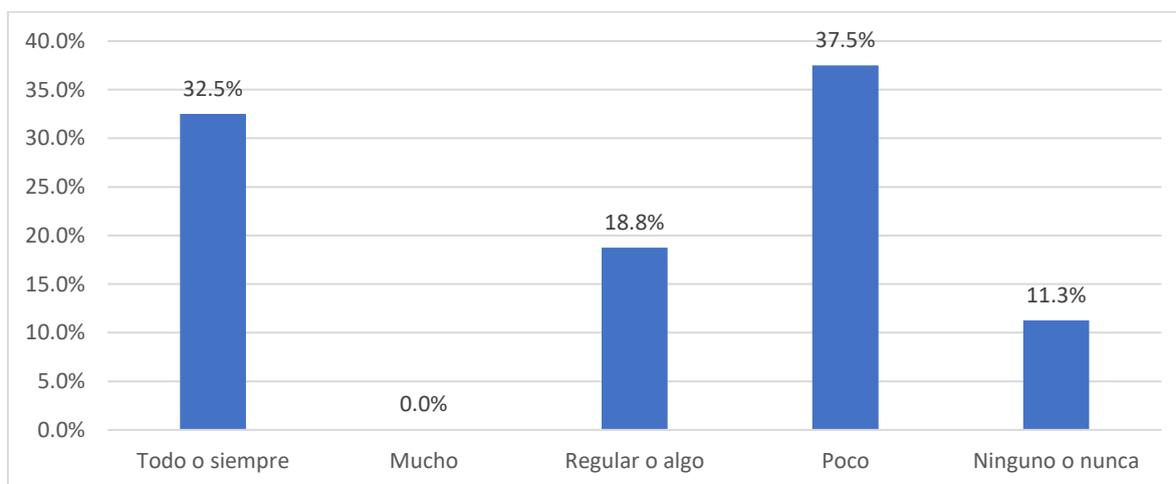
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales en un porcentaje elevado, se han sentido comprometido con el éxito en la comisaría además de que un porcentaje elevado poco ha sentido compromiso con el éxito en la comisaria.

**Tabla 30.**

*Item 28: El comisario brinda apoyo para superar los obstáculos*

	ESCALA	Fi	%
Todo o siempre		26	32.5%
Mucho		0	0.0%
Regular o algo		15	18.8%
Poco		30	37.5%
Ninguno o nunca		9	11.3%
	TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 30.** Item 28: El comisario brinda apoyo para superar los obstáculos

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 30 se evidencia que el 32.5% siempre ha sentido que el comisario brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenten, el 0% indica que ha sentido mucho que el comisario brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, el 18.8% indica que regularmente ha sentido que el comisario brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenten, el 37.5% indica que ha sentido poco el apoyo que brinda el comisario para superar los obstáculos que se presenten y el 11.3% nunca ha sentido que el comisario brinde apoyo para superar los obstáculos que se presenten.

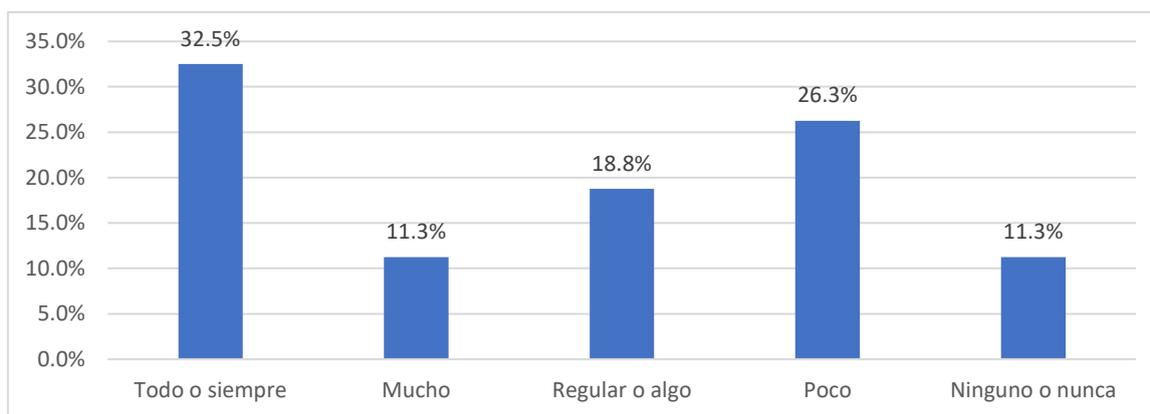
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales sienten apoyo, y otros que no sienten el apoyo del comisario.

**Tabla 31.**

*Item 29: Se cuenta con acceso a información para cumplir con el trabajo*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	26	32.5%
Mucho	9	11.3%
Regular o algo	15	18.8%
Poco	21	26.3%
Ninguno o nunca	9	11.3%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 31.** Item 29: Se cuenta con acceso a información para cumplir con el trabajo

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 31 se evidencia que el 32.5% siempre se ha contado con acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo, el 11.3% indica que se ha contado con mucho acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo, el 18.8% indica que regularmente se ha contado con acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo, el 26.3% indica que se ha contado con poco acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo y el 11.3% nunca se ha contado con acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo.

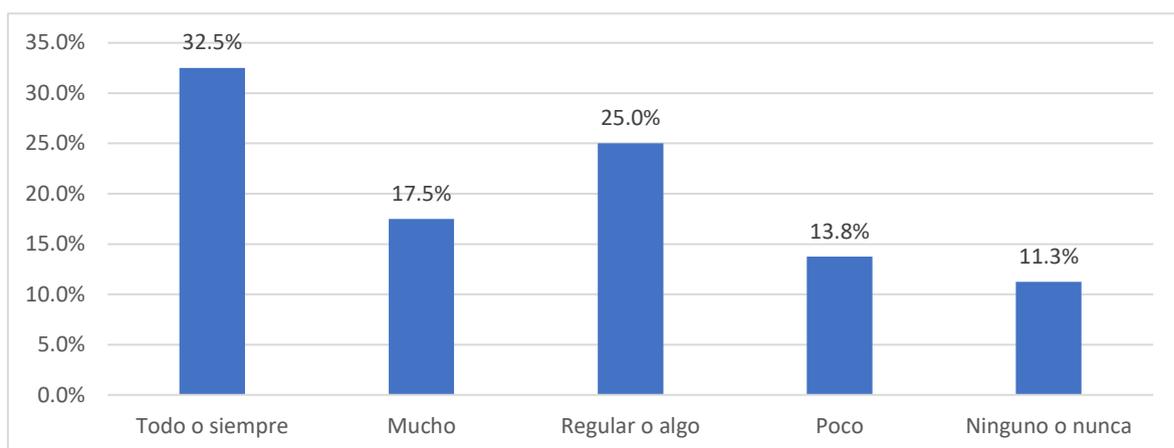
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales sienten que sí se cuenta con acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo y un porcentaje de ellos indica que no.

**Tabla 32.**

*Item 30: El personal policial coopera entre si*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	26	32.5%
Mucho	14	17.5%
Regular o algo	20	25.0%
Poco	11	13.8%
Ninguno o nunca	9	11.3%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 32.** Item 30: El personal policial coopera entre si

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 32 se evidencia que para el 32.5% siempre el personal policial coopera entre sí, el 17.5% indica que el personal policial coopera entre sí mucho, el 25% indica que regularmente el personal policial coopera entre sí, el 13.8% indica que el personal policial coopera entre sí y el 11.3% nunca el personal policial coopera entre sí.

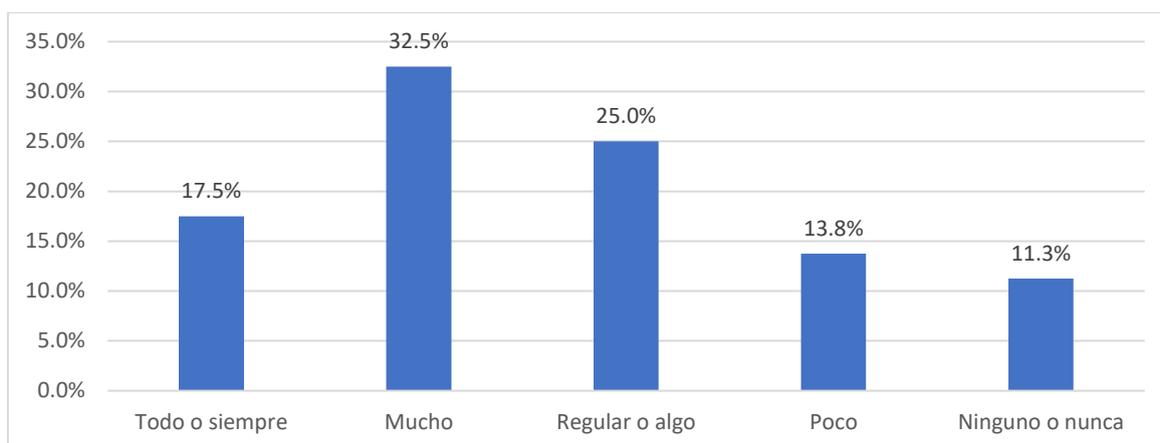
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales tiene una postura dividida sobre la cooperación en ellos mismos.

**Tabla 33.**

*Item 31: El comisario se interesa por el éxito de su personal policial*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	14	17.5%
Mucho	26	32.5%
Regular o algo	20	25.0%
Poco	11	13.8%
Ninguno o nunca	9	11.3%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 33.** Item 31: El comisario se interesa por el éxito de su personal policial

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 33 se evidencia que para el 17.5% siempre el comisario se interesa por el éxito de su personal, el 32.5% indica el comisario se interesa por el éxito de su personal bastante, el 25% indica que el comisario se interesa por el éxito de su personal, el 13.8% indica que el comisario se interesa por el éxito de su personal poco, y el 11,3% indica que el comisario nunca se ha interesado por el éxito de su personal.

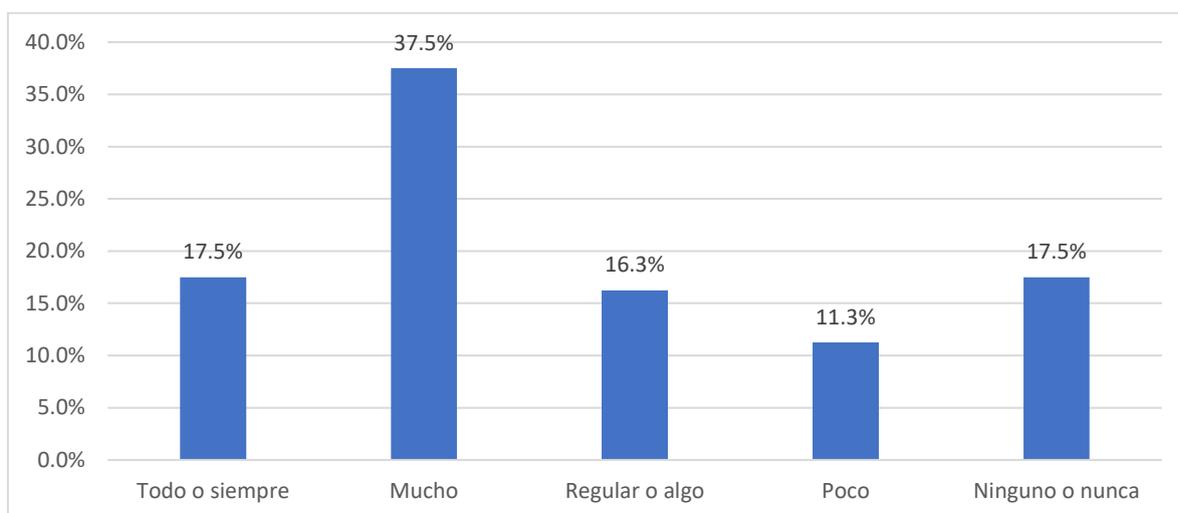
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales tiene una postura dividida sobre el comisario y su interés por el éxito de su personal.

**Tabla 34.**

*Item 32: Cada efectivo policial busca conseguir logro en el sector policial*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	14	17.5%
Mucho	30	37.5%
Regular o algo	13	16.3%
Poco	9	11.3%
Ninguno o nunca	14	17.5%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 34.** Item 32: Cada efectivo policial busca conseguir logro en el sector policial

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 34 se evidencia que para el 17.5% siempre cada efectivo policial trata de conseguir niveles de logro en el sector policial así mismo para el 37,5% que indica que mucho, para el 16,3% que indica que poco, para el 11,3% que indica que poco y el 17,5% que indica que nunca cada efectivo policial trata de conseguir niveles de logro en el sector policial.

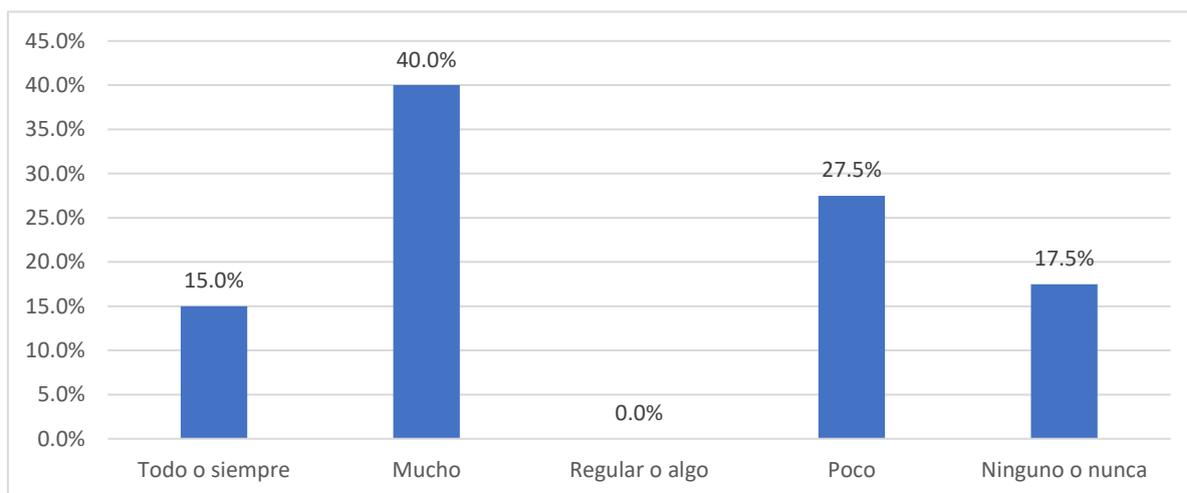
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales tiene una postura dividida sobre el accionar de cada efectivo policial trata de conseguir niveles de logro en el sector policial.

**Tabla 35.**

*Item 33: En la comisaría, se mejoran continuamente los métodos de trabajo*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	12	15.0%
Mucho	32	40.0%
Regular o algo	0	0.0%
Poco	22	27.5%
Ninguno o nunca	14	17.5%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 35.** Item 33: En la comisaría, se mejoran continuamente los métodos de trabajo

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 35 se evidencia que para el 15% siempre se mejoran los métodos de trabajo, así mismo para el 40% que indica que mucho, para el 0% que indica que regularmente para el 27,5% que indica que poco y el 17,5% que indica que nunca se mejoran los método de trabajo.

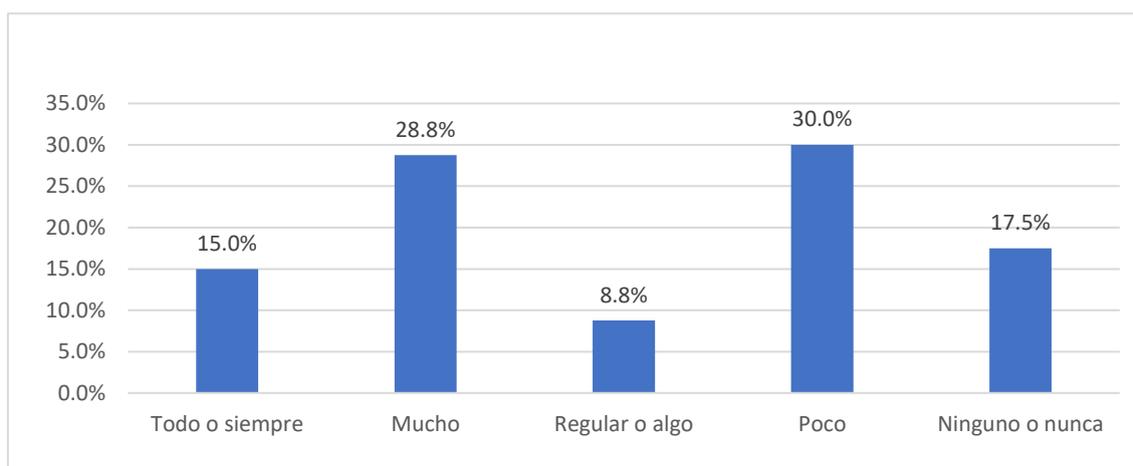
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos indica que sí se mejoran los métodos de trabajo.

**Tabla 36.**

*Item 34: En la comisaria, la información fluye adecuadamente*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	12	15.0%
Mucho	23	28.8%
Regular o algo	7	8.8%
Poco	24	30.0%
Ninguno o nunca	14	17.5%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 36.** Item 34: En la comisaria, la información fluye adecuadamente

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 36 se evidencia que para el 15% siempre fluye la información adecuadamente, así mismo para el 28% que indica que mucho, para el 8.8% que indica que poco y el 17,5% que indica que nunca fluye la información adecuadamente.

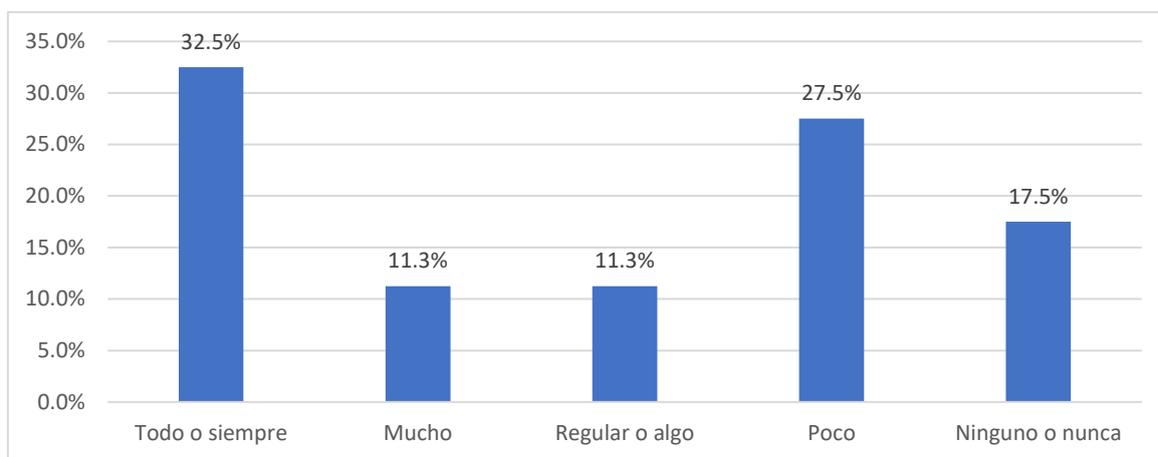
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado en los efectivos sí fluye la información adecuadamente y otros que indican que la información no fluye adecuadamente.

**Tabla 37.**

*Item 35: Los planes y orden de operaciones de trabajo son adecuados*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	26	32.5%
Mucho	9	11.3%
Regular o algo	9	11.3%
Poco	22	27.5%
Ninguno o nunca	14	17.5%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 37.** Item 35: Los planes y orden de operaciones de trabajo son adecuados

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 37 se evidencia que para el 32.5% siempre son adecuados los planes y orden de operaciones de trabajo, así mismo para el 11.3% que indica que mucho, para el 11,3% que indica que poco y el 27,5% que indica poco y el 17,5% indica que nunca han sido adecuados los planes y orden de operaciones de trabajo.

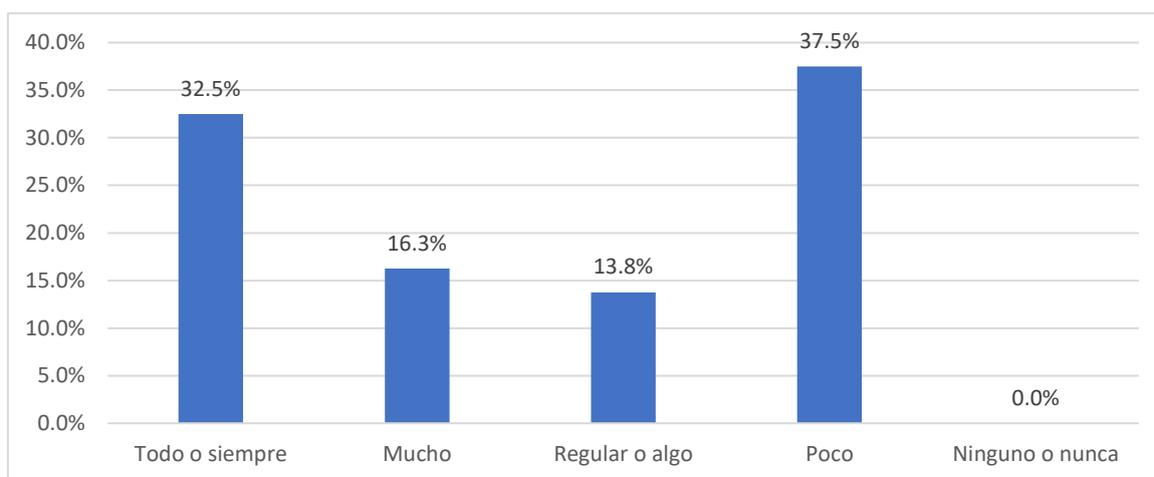
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales afirman que son poco adecuados los planes y la orden de operaciones.

**Tabla 38.**

*Item 36: El personal participa en el logro de planes y órdenes de operaciones*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	26	32.5%
Mucho	13	16.3%
Regular o algo	11	13.8%
Poco	30	37.5%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 38.** Item 36: El personal participa en el logro de planes y órdenes de operaciones

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 38 se evidencia que para el 32.5% siempre el personal policial participa en el logro del cumplimiento de los planes y órdenes de operaciones, así mismo para el 16.3% que indica que mucho, para el 13,8% que indica que regularmente y el 37,5% que indica poco y el 0% indica que nunca el personal policial participa en el logro del cumplimiento de los planes y órdenes de operaciones.

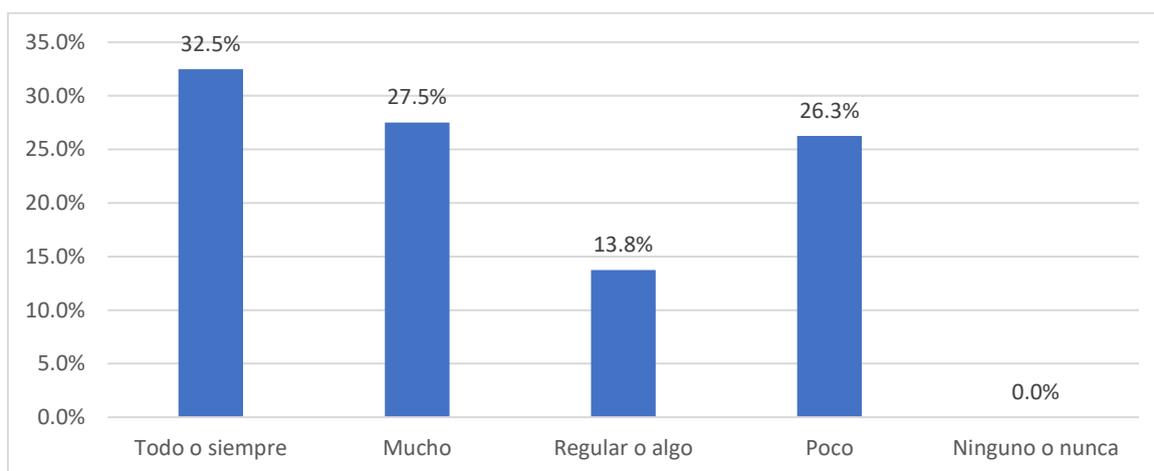
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales tienen un cumplimiento parcial para el logro del cumplimiento de los planes y órdenes de operaciones.

**Tabla 39.**

*Item 37: Cada efectivo policial es factor clave para el éxito de la comisaria*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	26	32.5%
Mucho	22	27.5%
Regular o algo	11	13.8%
Poco	21	26.3%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 39.** Item 37: Cada efectivo policial es factor clave para el éxito de la comisaria

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 39 se evidencia que para el 32.5% siempre el efectivo policial se considera factor clave para el éxito de la comisaria, así mismo para el 27,5% que indica que mucho, para el 13,8% que indica que regularmente y el 26.3% que indica poco y el 0% indica que nunca el efectivo policial se considera factor clave para el éxito de la comisaria.

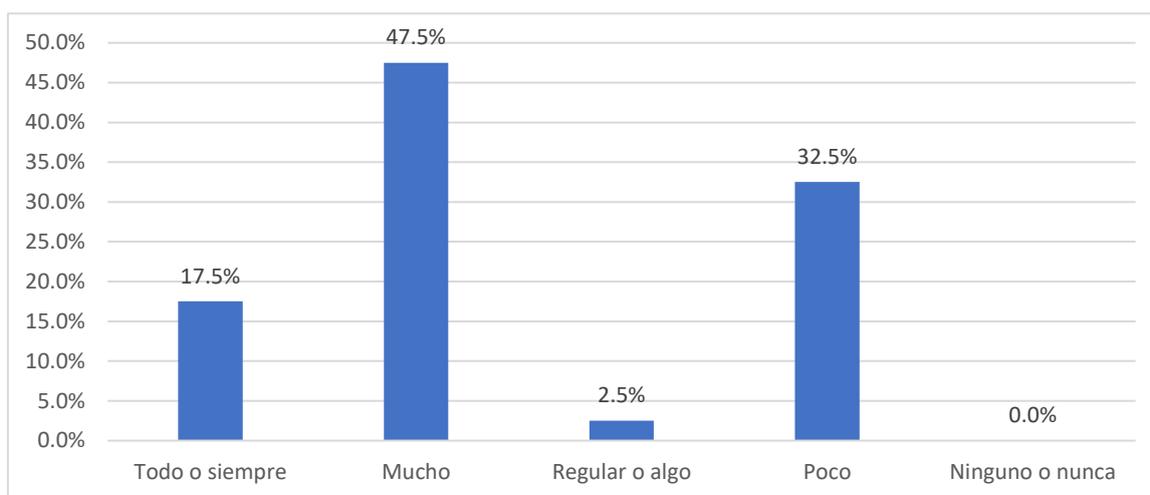
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales son un factor parcial para el éxito de la comisaría.

**Tabla 40.**

*Ítem 38: La evaluación continua, ayuda a mejorar el servicio policial*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	14	17.5%
Mucho	38	47.5%
Regular o algo	2	2.5%
Poco	26	32.5%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 40.** Ítem 38: La evaluación continua, ayuda a mejorar el servicio policial

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 40 se evidencia que para el 17.5% siempre la evaluación continua ayuda mejorar el servicio policial, asimismo para el 47,5% que indica que mucho, para el 2,5% que indica que regularmente y el 32.5% que indica poco y el 0% indica que nunca el efectivo policial se considera factor clave para el éxito de la comisaría la evaluación continua ayuda mejorar el servicio policial.

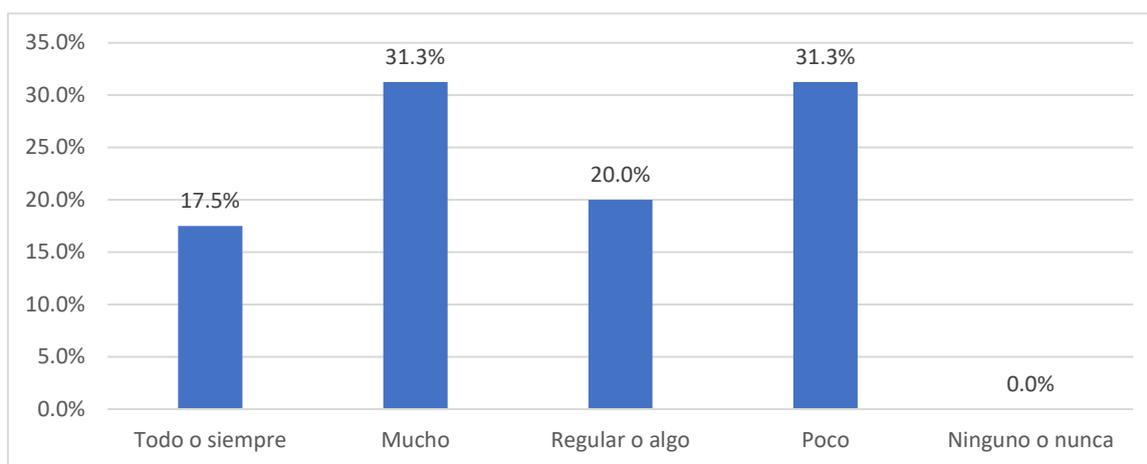
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales ayudan a la evaluación continua ayuda mejorar el servicio policial.

**Tabla 41.**

*Item 39: En las áreas de trabajo existe una relación armoniosa*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	14	17.5%
Mucho	25	31.3%
Regular o algo	16	20.0%
Poco	25	31.3%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 41.** Item 39: En las áreas de trabajo existe una relación armoniosa

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 41 se evidencia que para el 17.5% siempre ha existido una relación armoniosa, así mismo para el 31,3% que indica que mucho, para el 20% que indica que regularmente y el 31,3% que indica poco y el 0% indica que nunca ha existido una relación armoniosa.

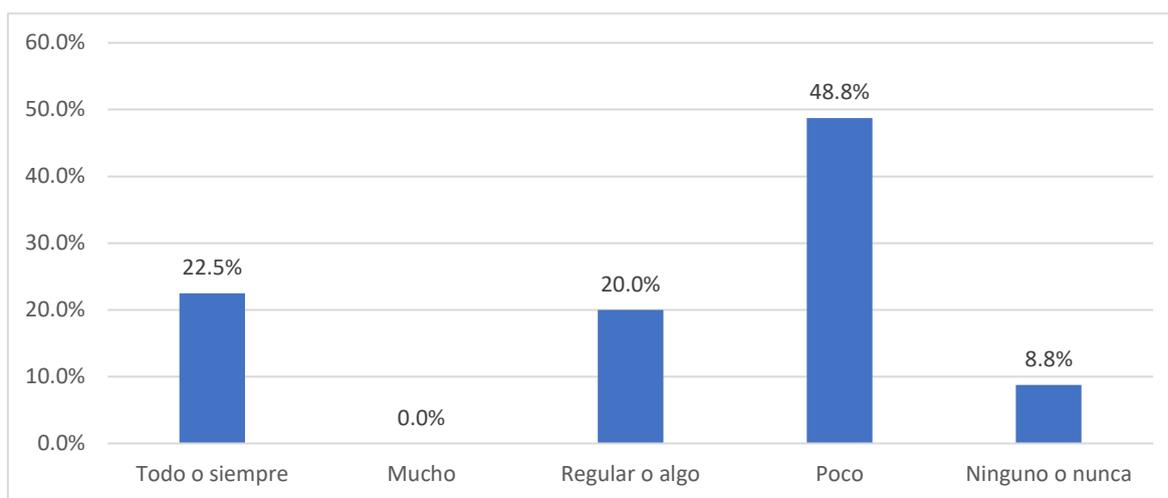
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales en una mayoría indican que tienen una relación armoniosa.

**Tabla 42.**

*Item 40: El efectivo policial toma decisiones en tareas de su responsabilidad*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	18	22.5%
Mucho	0	0.0%
Regular o algo	16	20.0%
Poco	39	48.8%
Ninguno o nunca	7	8.8%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 42.** Item 40: El efectivo policial toma decisiones en tareas de su responsabilidad

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 42 se evidencia que para el 22.5% siempre el efectivo policial tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad, el 0% que indica el efectivo policial tiene mucha oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad, el 20% indica que el efectivo policial tiene poca oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad y el 8.8% indica que nunca el efectivo policial tuvo la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.

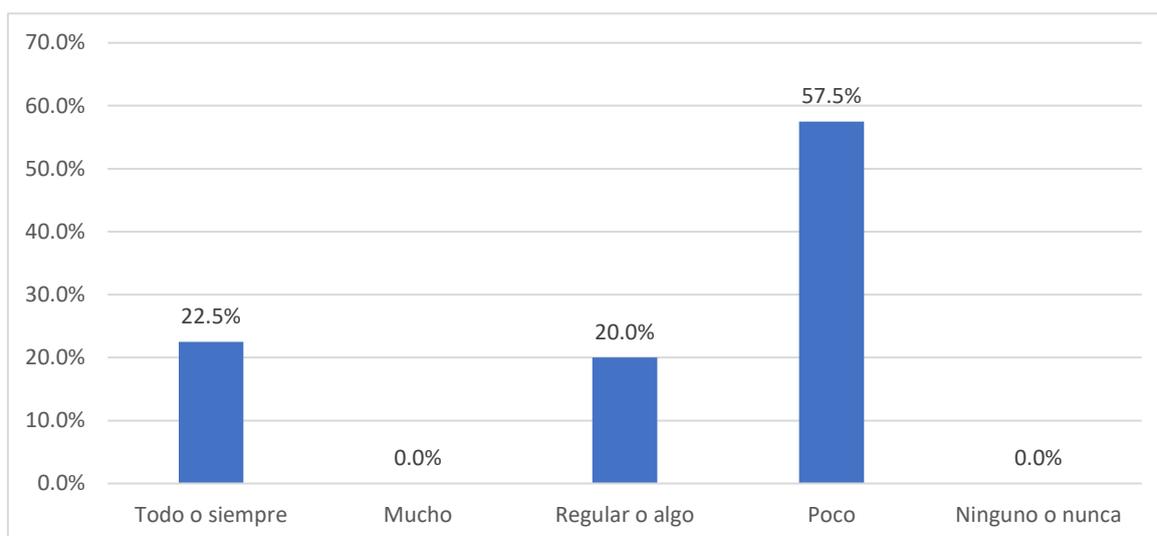
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales en una mayoría indican que el efectivo policial tiene la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de su responsabilidad.

**Tabla 43.**

*Ítem 41: Se valora los altos niveles de desempeño*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	18	22.5%
Mucho	0	0.0%
Regular o algo	16	20.0%
Poco	46	57.5%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 43.** Ítem 41: Se valora los altos niveles de desempeño

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 43 se evidencia que para el 22.5% siempre se valora los altos niveles de desempeño, el 0% que indicase valora mucho los altos niveles de desempeño, el 20% indica que se valora poco los altos niveles de desempeño y el 57.5% indica que nunca se valora los altos niveles de desempeño.

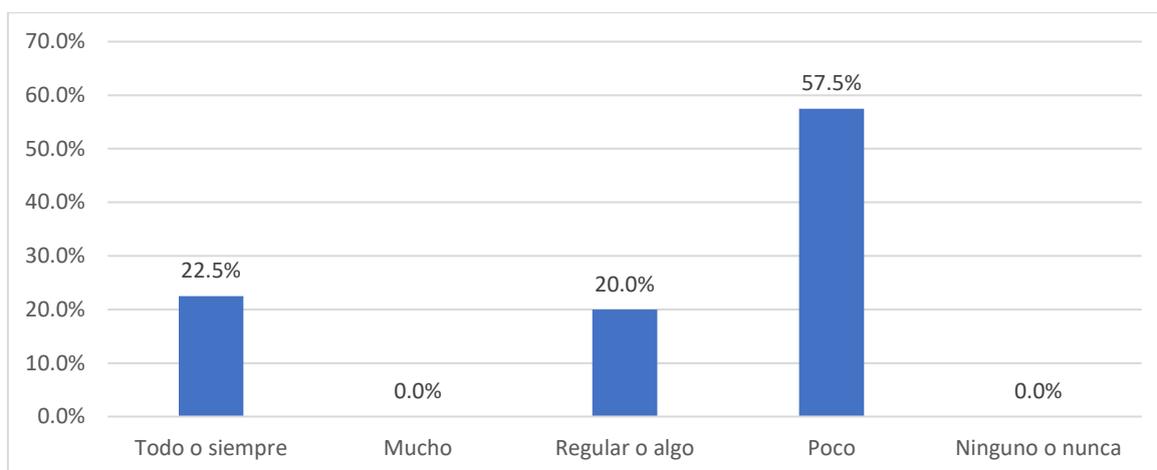
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales en una mayoría que no se valora o se valora poco los altos niveles de desempeño.

**Tabla 44.**

*Item 42: El personal policial está comprometido con la institución*

	ESCALA	Fi	%
Todo o siempre		32	40.0%
Mucho		0	0.0%
Regular o algo		0	0.0%
Poco		48	60.0%
Ninguno o nunca		0	0.0%
	TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 44.** Item 42: El personal policial está comprometido con la institución

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 44 se evidencia que para el 40% siempre el personal policial está comprometido con la institución, el 0% que el personal policial está comprometido con la institución mucho y regularmente en ambos casos, el 60% indica que el personal policial está poco está comprometido con la institución, y el 0% nunca el personal policial está comprometido con la institución.

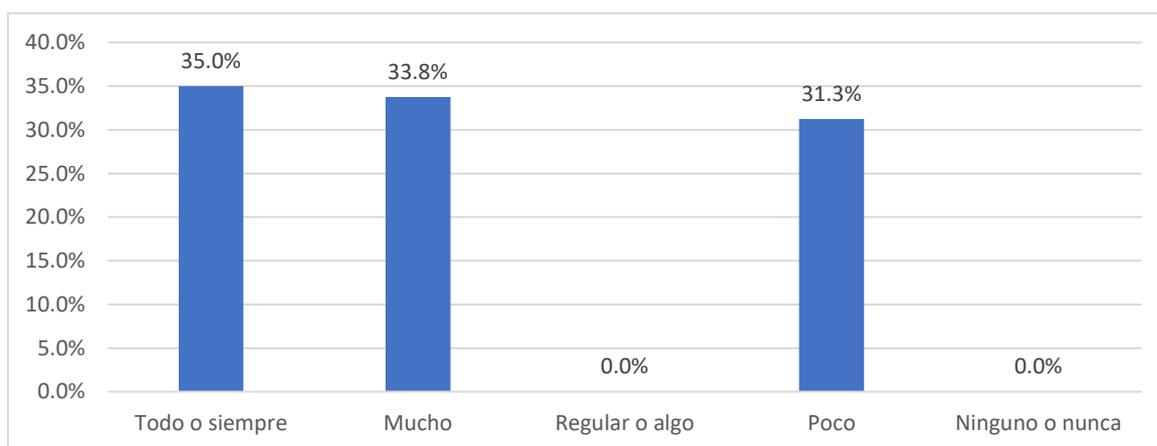
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales indican que son poco comprometidos por la institución.

**Tabla 45.**

*Item 43: Se recibe la preparación necesaria para realizar el servicio policial*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	28	35.0%
Mucho	27	33.8%
Regular o algo	0	0.0%
Poco	25	31.3%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 45.** Item 43: Se recibe la preparación necesaria para realizar el servicio policial

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 45 se evidencia que para el 35% siempre reciben la preparación necesaria para realizar el servicio policial, el 33.8% indica que reciben mucha preparación necesaria para realizar el servicio policial, el 0% indica que reciben poca preparación necesaria para realizar el servicio policial, el 31.3% indica que no han recibido nunca una preparación necesaria para realizar el servicio policial.

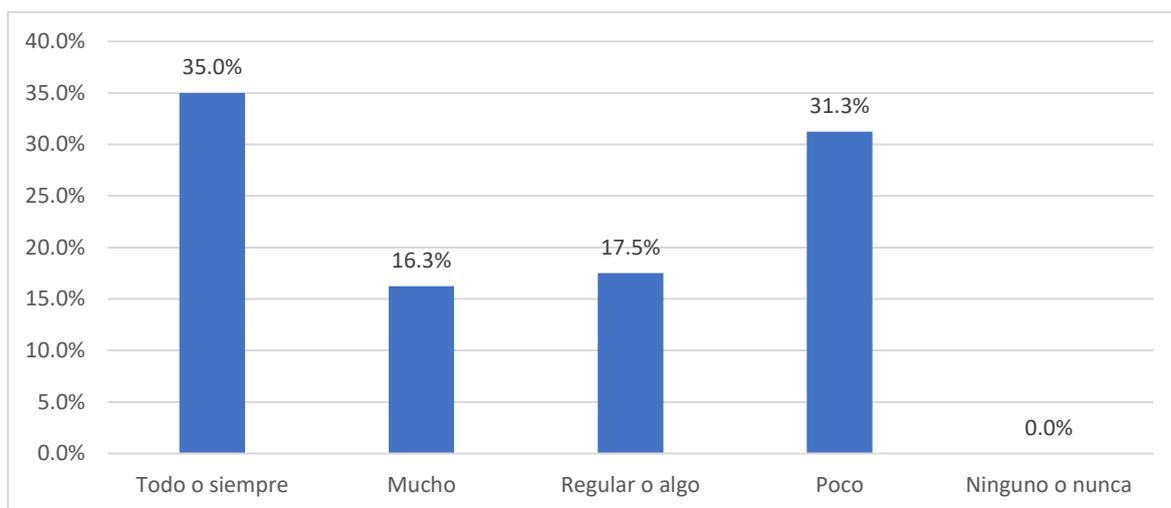
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales reciben preparación necesaria de manera adecuada.

**Tabla 46.**

*Item 44: Existen suficientes canales de comunicación*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	28	35.0%
Mucho	13	16.3%
Regular o algo	14	17.5%
Poco	25	31.3%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 46.** Item 44: Existen suficientes canales de comunicación

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 46 se evidencia que para el 35% siempre existen suficientes canales de comunicación, el 16.3% indica que existen muchos canales de comunicación, el 17.5% indica que regularmente medios de comunicación, el 31.3% indica que existe pocos canales de comunicación y el 0% indica que nunca ha habido medios de comunicación.

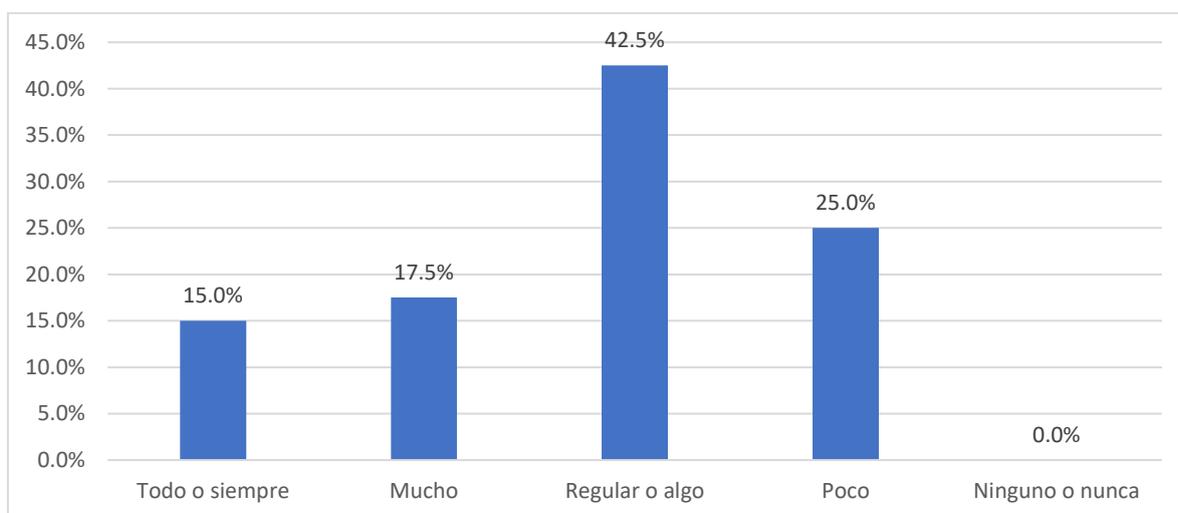
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales tienen canales de comunicación suficiente.

**Tabla 47.**

*Item 45: El grupo policial con el que trabajo funciona como un equipo*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	12	15.0%
Mucho	14	17.5%
Regular o algo	34	42.5%
Poco	20	25.0%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 47.** Item 45: El grupo policial con el que trabajo funciona como un equipo

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 47 se evidencia que para el 15% siempre el grupo policial con los que trabajan funcionan con un equipo bien integrado, el 17.5% indica que el grupo policial con los que trabajan funcionan con un equipo bien integrado de manera seguida, el 42.5% indica que regularmente el grupo policial con los que trabajan funcionan con un equipo bien integrado, el 25% indica que poco el grupo policial con los que trabajan funcionan con un equipo bien integrado y el 0% nunca el grupo policial con los que trabajan funcionan con un equipo bien integrado.

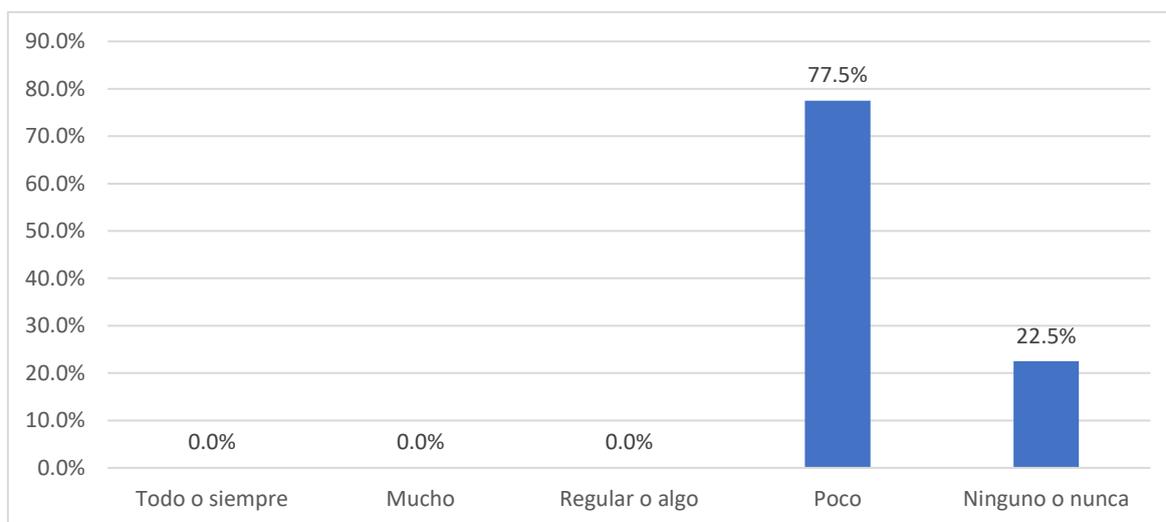
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales trabajan y funcionan con un equipo integrado de manera adecuada.

**Tabla 48.**

*Item 46: El comisario expresa reconocimiento por los logros*

	ESCALA	Fi	%
Todo o siempre		0	0.0%
Mucho		0	0.0%
Regular o algo		0	0.0%
Poco		62	77.5%
Ninguno o nunca		18	22.5%
	TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 48.** Item 46: El comisario expresa reconocimiento por los logros

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 48 se evidencia que para el 0% siempre, mucho y regularmente el comisario expresa reconocimiento por los logros, el 77.5% indica que poco el comisario expresa reconocimiento por los logros y el 22.5% indica que nunca el comisario expresa reconocimiento por los logros.

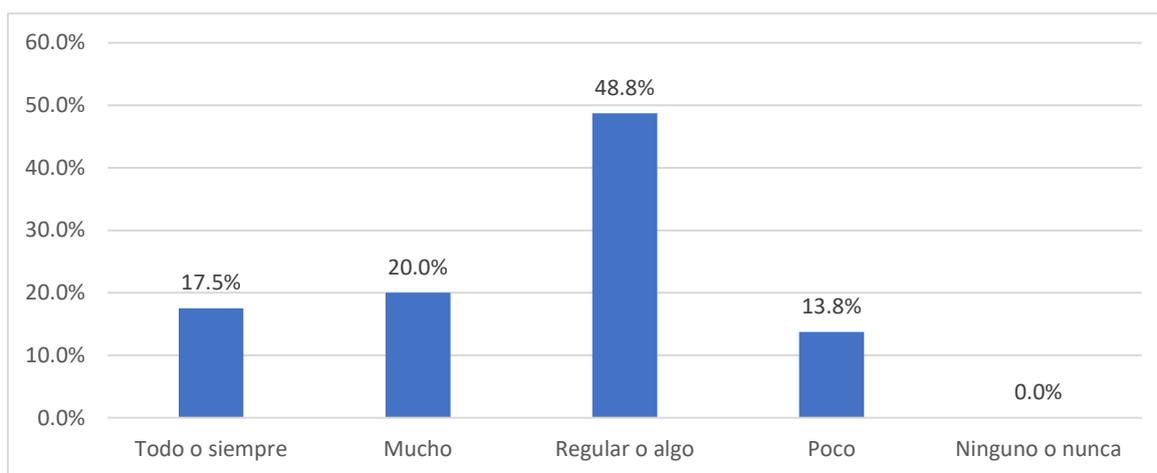
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales expresan poco o nada de reconocimiento por los logros.

**Tabla 49.**

*Item 47: En la comisaría se hacen mejor las cosas cada día*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	14	17.5%
Mucho	16	20.0%
Regular o algo	39	48.8%
Poco	11	13.8%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 49.** Item 47: En la comisaría se hacen mejor las cosas cada día

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 49 se evidencia que para el 17.5% siempre en la comisaria se hacen mejor las cosas cada día, el 20% indica en la comisaria se hace mucho mejor las cosas cada día, el 48.8% indica que regularmente la comisaria se hacen mejor las cosas cada día, el 13.8% indica que poco en la comisaria se hacen mejor las cosas cada día y el 0% indican que nunca la comisaria se hacen mejor las cosas cada día.

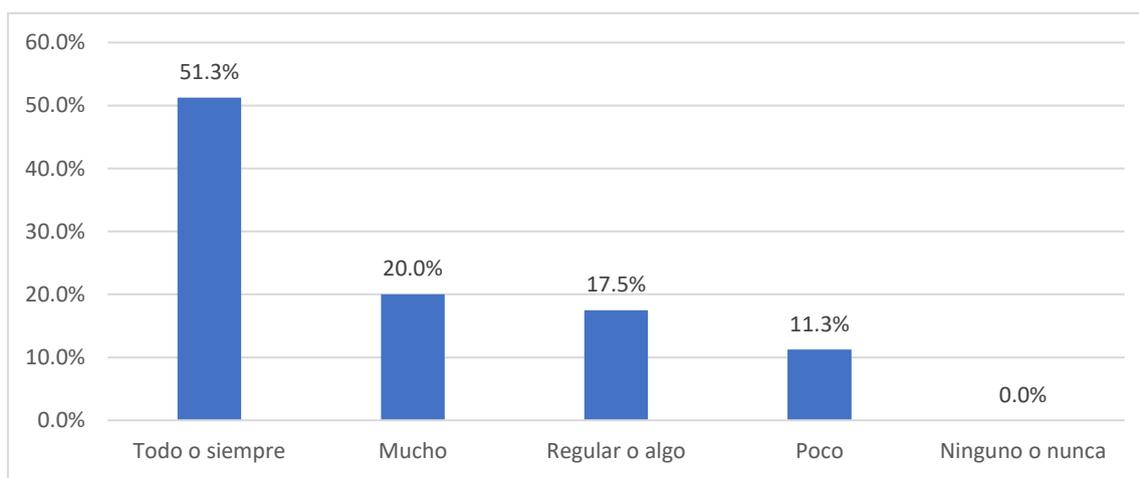
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales expresan regularmente hacer mejor las cosas.

**Tabla 50.**

*Item 48: Las responsabilidades delegadas por el comisario*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	41	51.3%
Mucho	16	20.0%
Regular o algo	14	17.5%
Poco	9	11.3%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 50.** Item 48: Las responsabilidades delegadas por el comisario

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 50 se evidencia que para el 51.3% siempre las responsabilidades delegadas por el comisario están claramente definidas, el 20% indica mucho las responsabilidades delegadas por el comisario están claramente definidas, el 17.5% indica que regularmente las responsabilidades delegadas por el comisario están claramente definidas y el 11.3% indica que poco las responsabilidades delegadas por el comisario están claramente definidas.

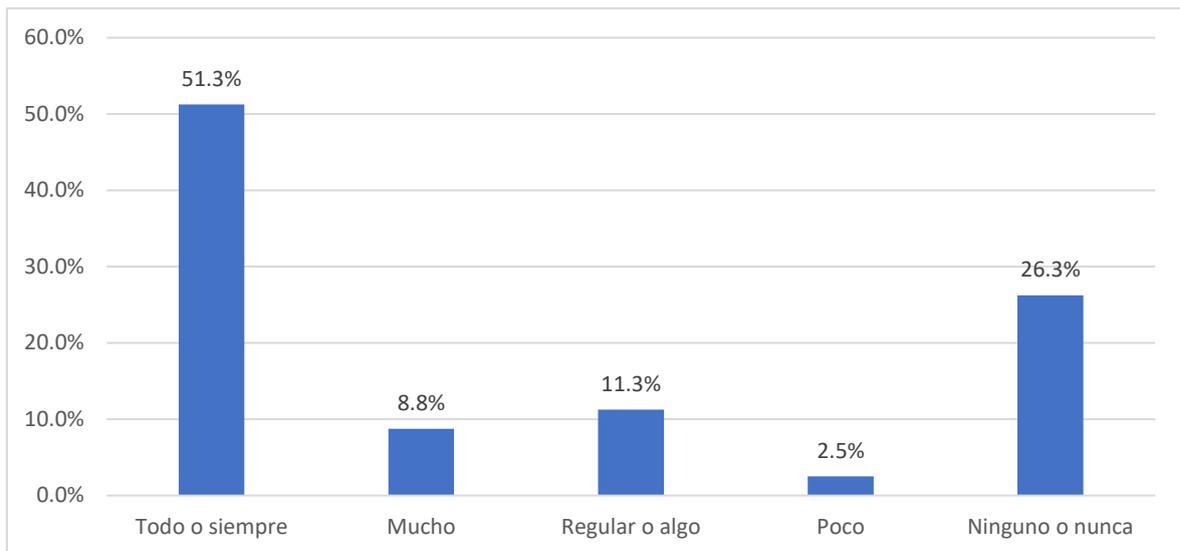
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales si se delegan las responsabilidades por el comisario son claramente definidos.

**Tabla 51.**

*Es posible la interacción con personas de mayor grado*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	41	51.3%
Mucho	7	8.8%
Regular o algo	9	11.3%
Poco	2	2.5%
Ninguno o nunca	21	26.3%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 51.** Ítem 49: Es posible la interacción con personas de mayor grado

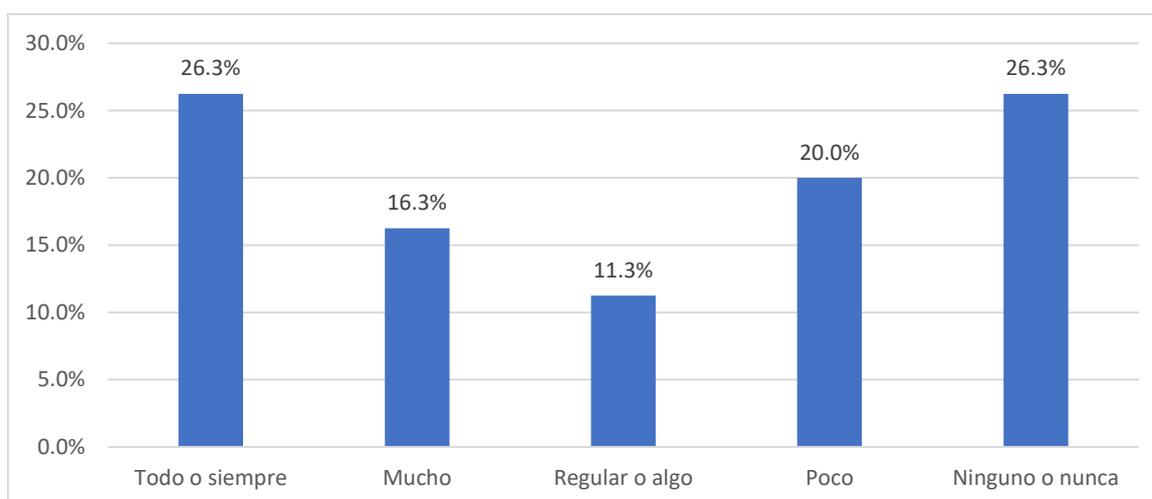
### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 51 se evidencia que para el 51.3% siempre es posible la interacción con personas mayores en la comisaria, el 8.8% indica que muchas veces es posible la interacción con personas mayores en la comisaria, el 11.3% indica que regularmente es posible la interacción con personas mayores en la comisaria, el 2.5% indica que es poco posible la interacción con personas mayores en la comisaria y el 26.3% indica que nunca es posible la interacción con personas mayores en la comisaria.

A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales indican que es posible que la interacción es posible con personas mayores.

**Tabla 52.***Ítem 50: Se cuenta con la oportunidad de realizar el servicio policial*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	21	26.3%
Mucho	13	16.3%
Regular o algo	9	11.3%
Poco	16	20.0%
Ninguno o nunca	21	26.3%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia**Figura 52.** Ítem 50: Se cuenta con la oportunidad de realizar el servicio policial

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 52 se evidencia que para el 26.3% siempre se cuenta con la oportunidad de realizar el servicio policial de lo mejor posible, el 16.3% indica que muchas veces se cuenta con la oportunidad de realizar el servicio policial de lo mejor posible, el 11.3% indica que regularmente se cuenta con la oportunidad de realizar el servicio policial de lo mejor posible, el 20% indica que es poco posible que se cuente con la oportunidad de realizar el servicio policial de lo mejor posible y el 26.3% indica que nunca se cuenta con la oportunidad de realizar el servicio policial de lo mejor posible.

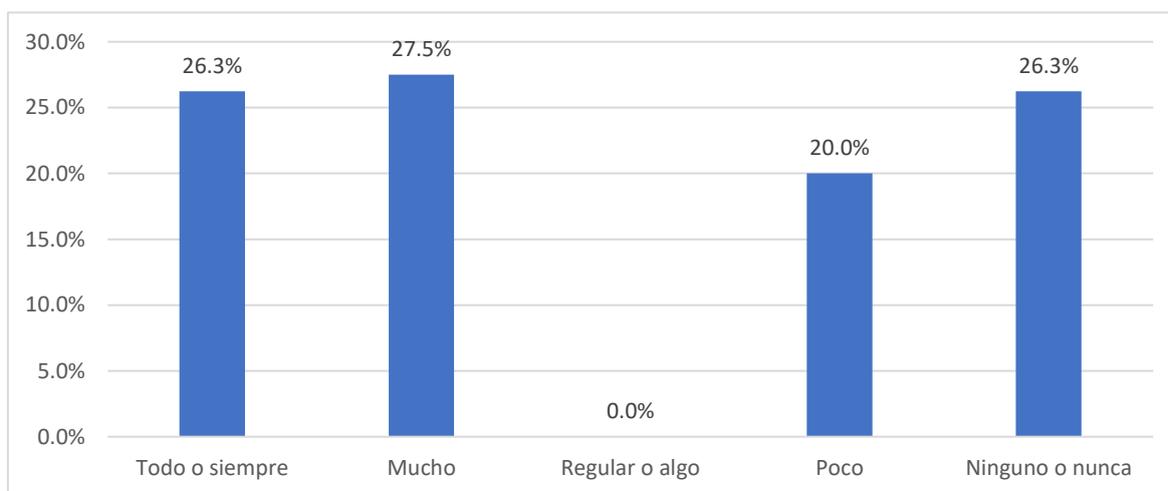
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales cuentan con una moderada oportunidad de realizar el servicio policial de la mejor manera que se puede.

**Tabla 53.**

*Item 51: Las actividades en las que se trabaja permiten aprender*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	21	26.3%
Mucho	22	27.5%
Regular o algo	0	0.0%
Poco	16	20.0%
Ninguno o nunca	21	26.3%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 53.** Item 51: Las actividades en las que se trabaja permiten aprender

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 53 se evidencia que para el 26.3% siempre las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse, el 27.5% indica que muchas veces las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse, el 0.0% indica que regularmente las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse, el 20% indica las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse y el 26.3% indica que nunca las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

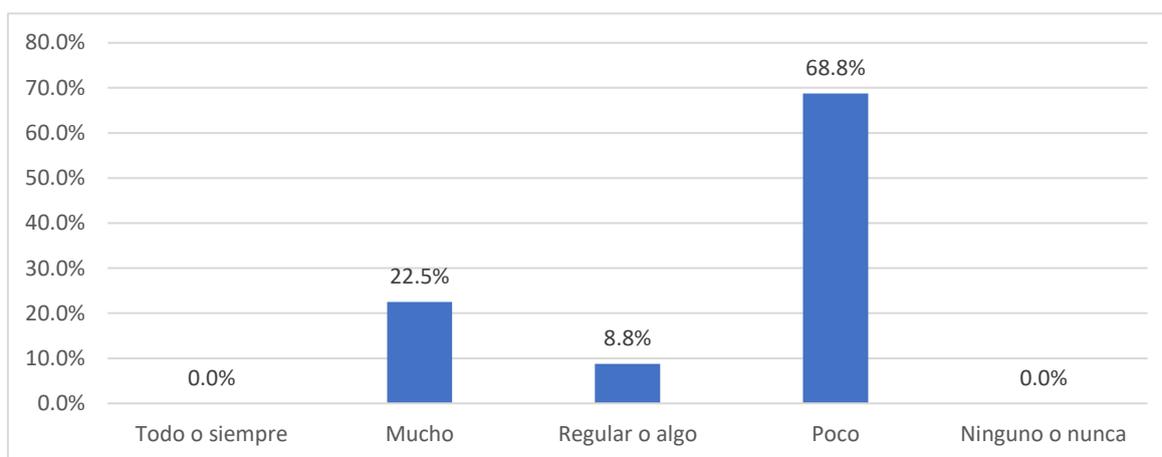
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales moderadamente aprenden y se desarrollan con las actividades.

**Tabla 54.**

*Item 52: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	0	0.0%
Mucho	18	22.5%
Regular o algo	7	8.8%
Poco	55	68.8%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 54.** Item 52: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 54 se evidencia que para el 0% siempre cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal, el 22.5% indica que muchas veces cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal, el 8.8% indica que regularmente cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal, el 68.8% indica cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal y el 0% indica que nunca cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.

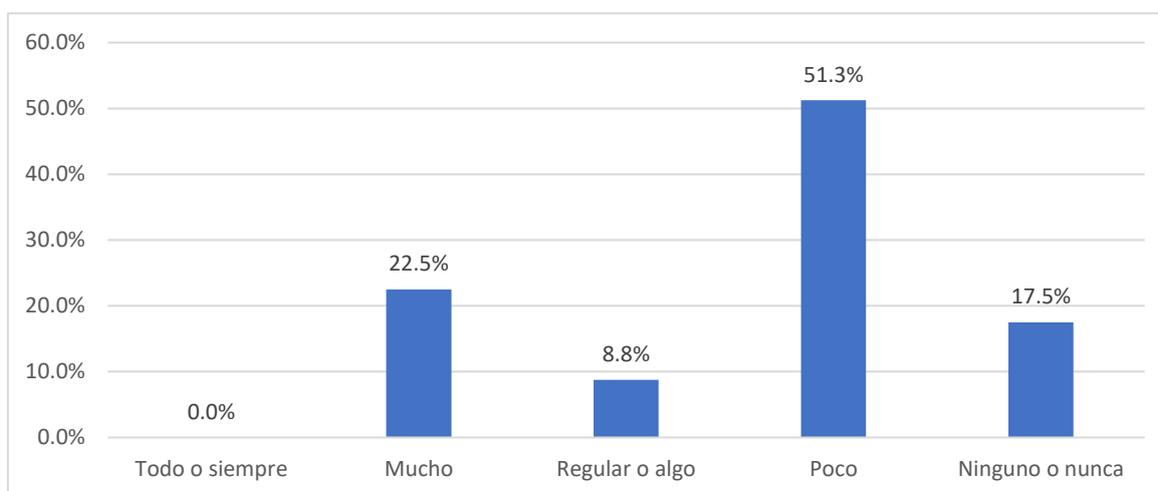
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales tienen un desarrollo personal muy poco por las tareas diarias en el trabajo.

**Tabla 55.**

*Item 53: Se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	0	0.0%
Mucho	18	22.5%
Regular o algo	7	8.8%
Poco	41	51.3%
Ninguno o nunca	14	17.5%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 55.** Item 53: Se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 55 se evidencia que para el 0% siempre se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio policial, el 22.5% indica que muchas veces se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio policial, el 8.8% indica que regularmente se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio policial, el 51.8% indica se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio policial y el 17.5% indica que nunca se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio policial.

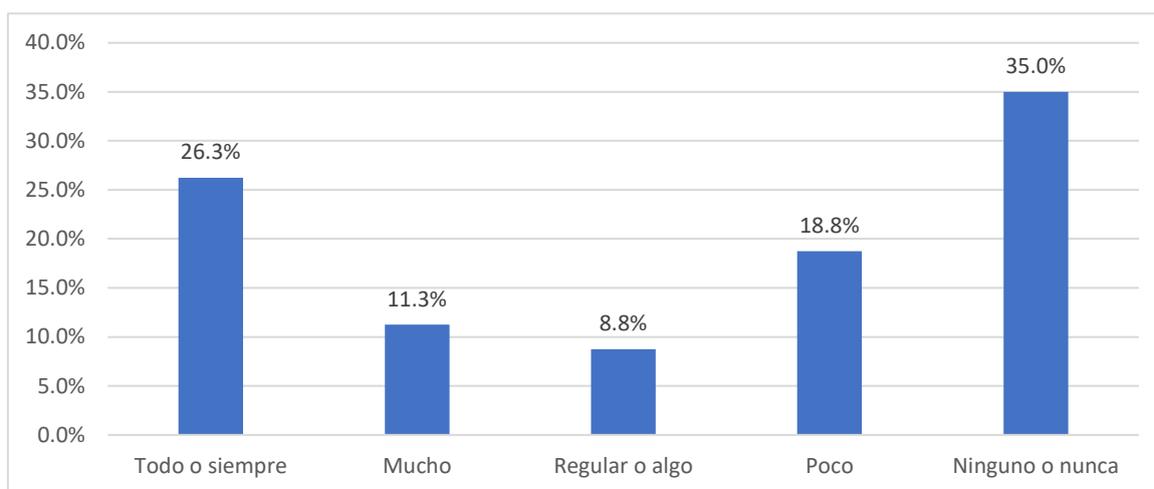
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales tienen un sistema pobre para el seguimiento y control en el servicio policial.

**Tabla 56.**

*Item 54: En la comisaria se afrontan y superan los obstáculos*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	21	26.3%
Mucho	9	11.3%
Regular o algo	7	8.8%
Poco	15	18.8%
Ninguno o nunca	28	35.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 56.** Item 54: En la comisaria se afrontan y superan los obstáculos

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 56 se evidencia que para el 26.3% siempre en la comisaria se afronta y superan los obstáculos, el 11.3% indica que muchas veces en la comisaria se afronta y superan los obstáculos, el 8.8% indica que regularmente en la comisaria se afronta y superan los obstáculos, el 18.8% indica en la comisaria se afronta y superan los obstáculos de manera escasa y el 35% indica que nunca en la comisaria se afronta y superan los obstáculos.

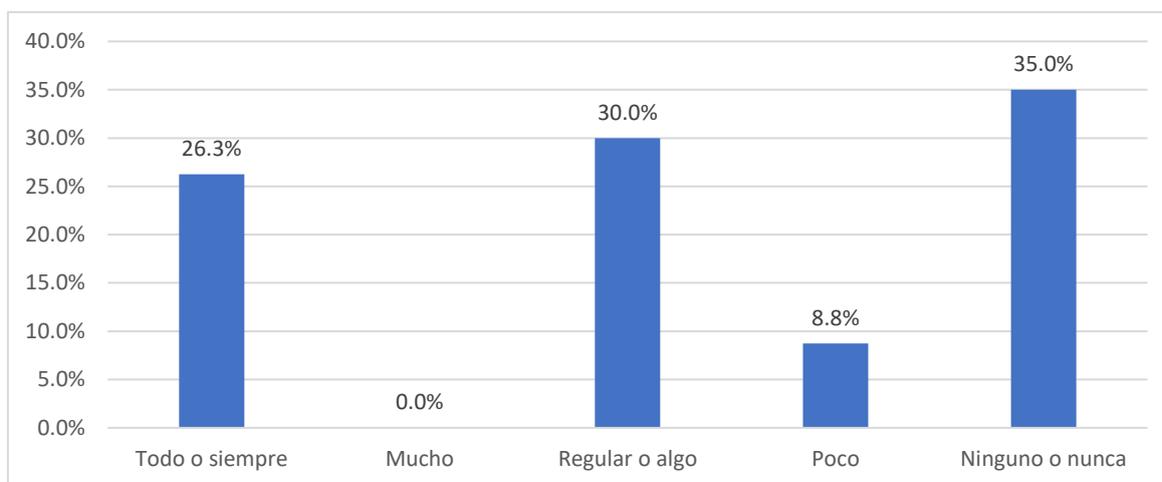
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales asumen modernamente los obstáculos para superarlos.

**Tabla 57.**

*Item 55: Existe buena administración de los recursos logísticos*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	21	26.3%
Mucho	0	0.0%
Regular o algo	24	30.0%
Poco	7	8.8%
Ninguno o nunca	28	35.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 57.** Item 55: Existe buena administración de los recursos logísticos

### **Análisis e interpretación**

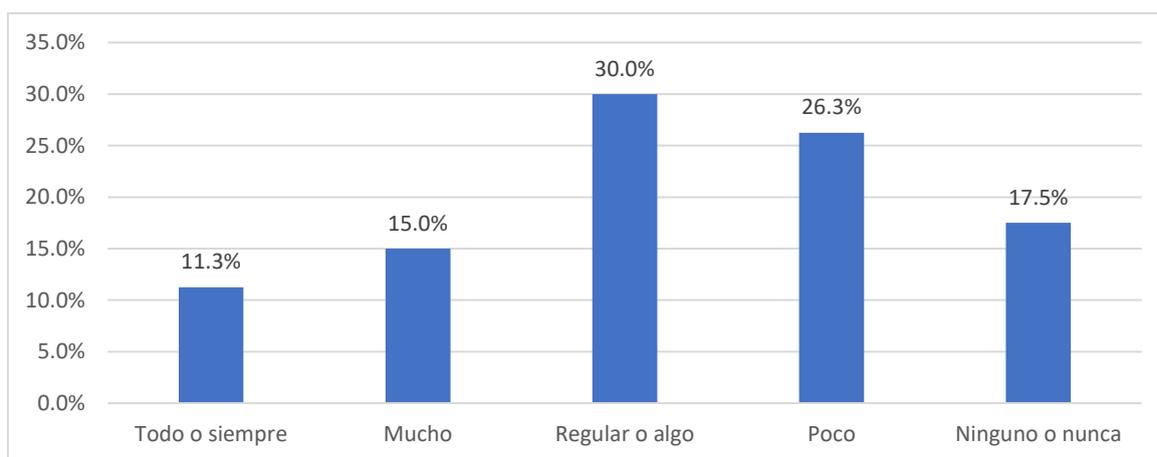
De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 57 se evidencia que para el 26.3% siempre existe buena administración de los recursos logísticos, el 0% indica que muchas veces existe buena administración de los recursos logísticos, el 30% indica que regularmente existe buena administración de los recursos logísticos, el 8.8% indica existe poca administración de los recursos logísticos y el 35% indica que nunca existió buena administración de los recursos logísticos.

A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales observan que existe una administración regular con los recursos logísticos.

**Tabla 58,**  
*Item 56: La superioridad promueve la capacitación que se necesita*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	9	11.3%
Mucho	12	15.0%
Regular o algo	24	30.0%
Poco	21	26.3%
Ninguno o nunca	14	17.5%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 58.** Item 56: La superioridad promueve la capacitación que se necesita

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 58 se evidencia que para el 11.3% siempre la superioridad promueve la capacitación que se necesita, el 15% indica que muchas veces la superioridad promueve la capacitación que se necesita, el 30% indica que regularmente la superioridad promueve la capacitación que se necesita, el 26.3% indica existe poca la superioridad promueve la capacitación que se necesita y el 17.5% indica que nunca la superioridad promueve la capacitación que se necesita.

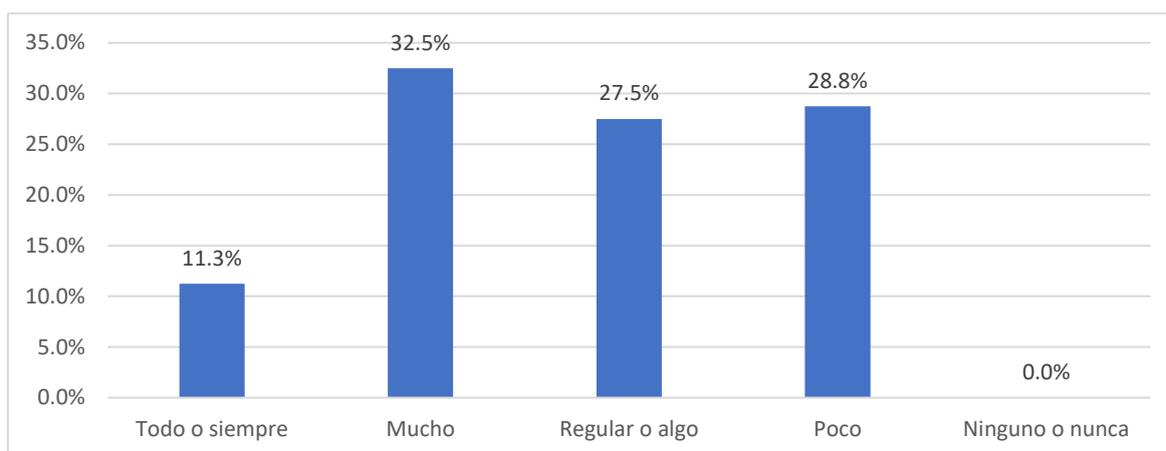
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales no existe una capacitación constante promovida por el superior de manera adecuada.

**Tabla 59.**

*Item 57: Cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	9	11.3%
Mucho	26	32.5%
Regular o algo	22	27.5%
Poco	23	28.8%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 59.** Item 57: Cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 59 se evidencia que para el 11.3% siempre cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante, el 32.5% indica que muchas veces cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante, el 27.5% indica que regularmente cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante, el 27.5% indica existe poca cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante y el 28.8% indica que nunca cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante.

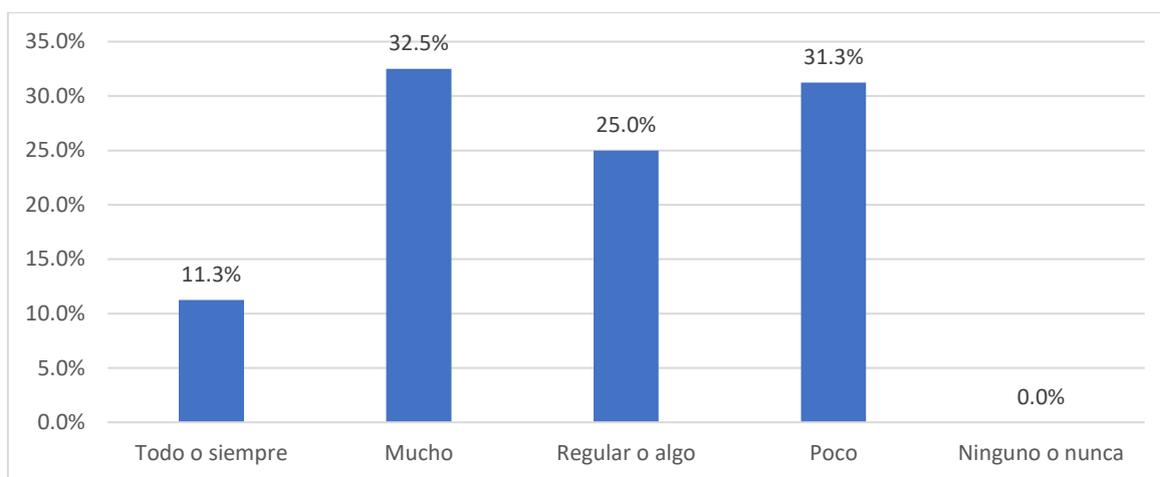
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales cumplen de manera regular el servicio como tarea estimulante.

**Tabla 60.**

*Item 58: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	9	11.3%
Mucho	26	32.5%
Regular o algo	20	25.0%
Poco	25	31.3%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 60.** Item 58: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo

### **Análisis e interpretación**

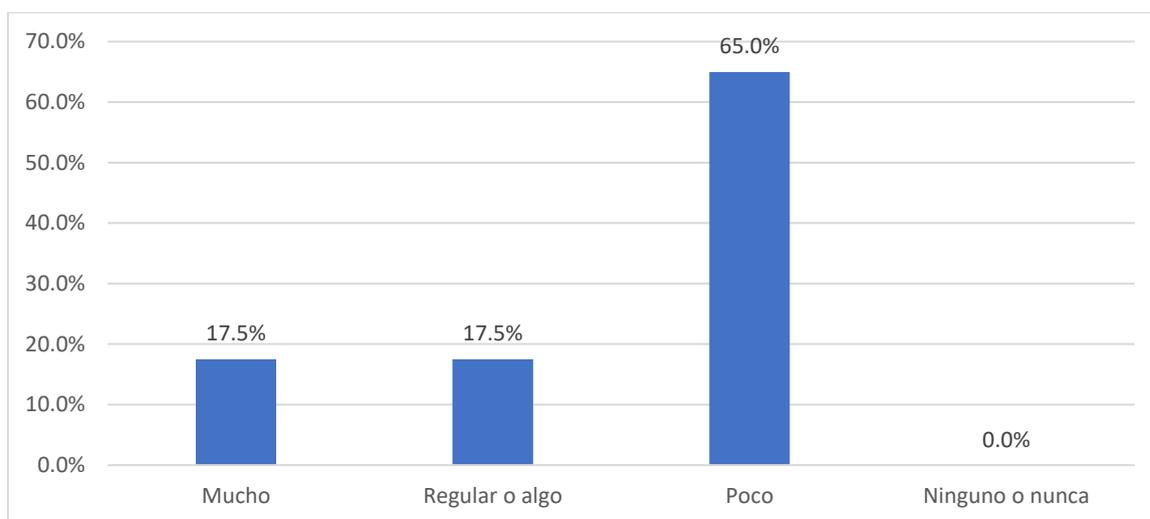
De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 60 se evidencia que para el 11.3% siempre existen normas y procedimientos como guías de trabajo, el 32.5% indica que muchas veces existen normas y procedimientos como guías de trabajo, el 25% indica que regularmente existen normas y procedimientos como guías de trabajo, el 31.3% indica existen normas y procedimientos como guías de trabajo muy pocos, y el 0% indica que nunca han existido normas y procedimientos.

A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales proceden su trabajo a través de guías de trabajo de manera regular.

**Tabla 61.**  
*Se fomenta y promueve la comunicación interna*

	ESCALA	Fi	%
Todo o siempre		0	0.0%
Mucho		14	17.5%
Regular o algo		14	17.5%
Poco		52	65.0%
Ninguno o nunca		0	0.0%
	TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia Gráfico N° 61



**Figura 61.** Se fomenta y promueve la comunicación interna

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 61 se evidencia que para el 0% siempre dentro de la comisaria se fomenta y promueve la comunicación interna, el 17.5% indica que muchas veces dentro de la comisaria se fomenta y promueve la comunicación interna, el 17.5% indica que regularmente dentro de la comisaria se fomenta y promueve la comunicación interna, el 65% indica que poco se fomenta y promueve la comunicación interna, y el 0% indica que nunca dentro de la comisaria se fomenta y promueve la comunicación interna.

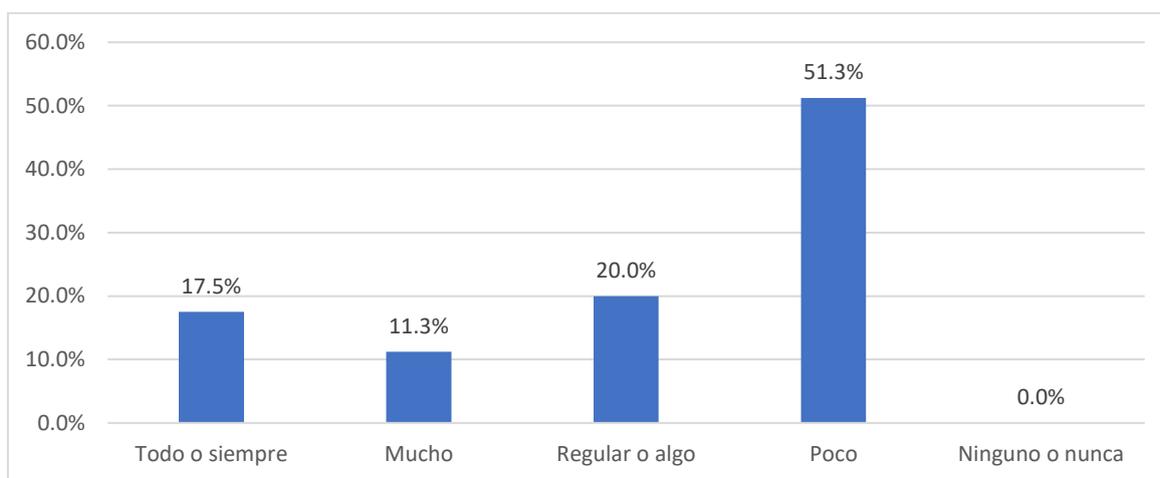
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales no fomentan ni promueven la comunicación efectiva.

**Tabla 62.**

*Item 60: La remuneración está acorde con su trabajo*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	14	17.5%
Mucho	9	11.3%
Regular o algo	16	20.0%
Poco	41	51.3%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 62.** Item 60: La remuneración está acorde con su trabajo

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 62 se evidencia que para el 17.5% siempre la remuneración está acorde a su trabajo, el 11.3% indica que muchas veces la remuneración está acorde a su trabajo, el 20% indica que regularmente la remuneración está acorde a su trabajo, el 51.3% indica que poco la remuneración está acorde a su trabajo y el 0% indica que nunca la remuneración ha estado acorde a su trabajo.

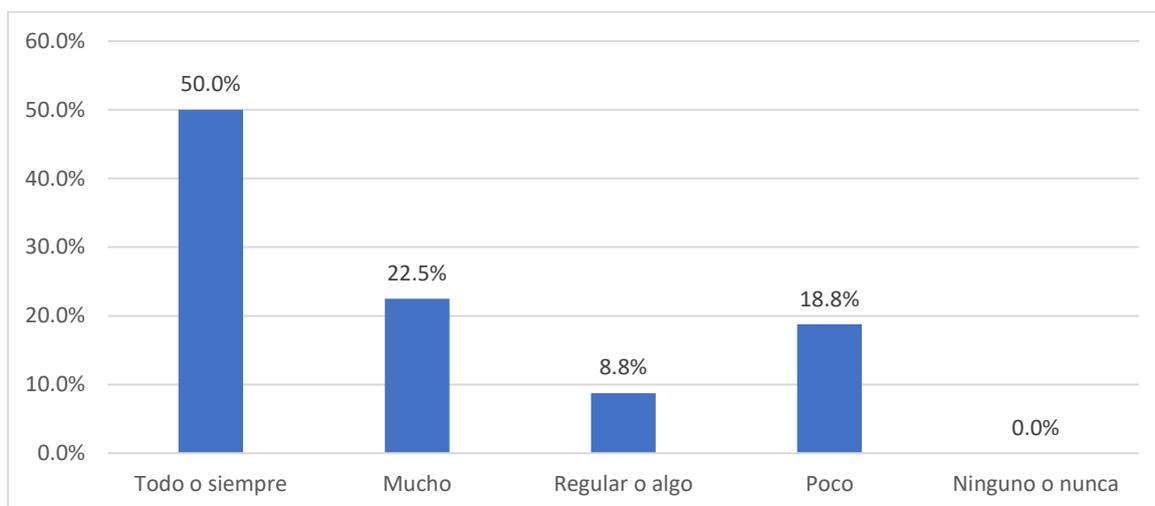
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales no están de acuerdo con la remuneración de su trabajo en un porcentaje mayor.

**Tabla 63.**

*Item 61: La comisaría promueve el desarrollo personal*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	40	50.0%
Mucho	18	22.5%
Regular o algo	7	8.8%
Poco	15	18.8%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 63.** Item 61: La comisaría promueve el desarrollo personal

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 63 se evidencia que para el 50% siempre la comisaria promueve el desarrollo personal, el 22.5% indica que muchas veces la comisaria promueve el desarrollo personal, el 8.8% indica que la comisaria promueve el desarrollo personal, el 18. % indica que muy poco la comisaria promueve el desarrollo personal y el 0% indica que nunca la comisaria ha promovido el desarrollo personal.

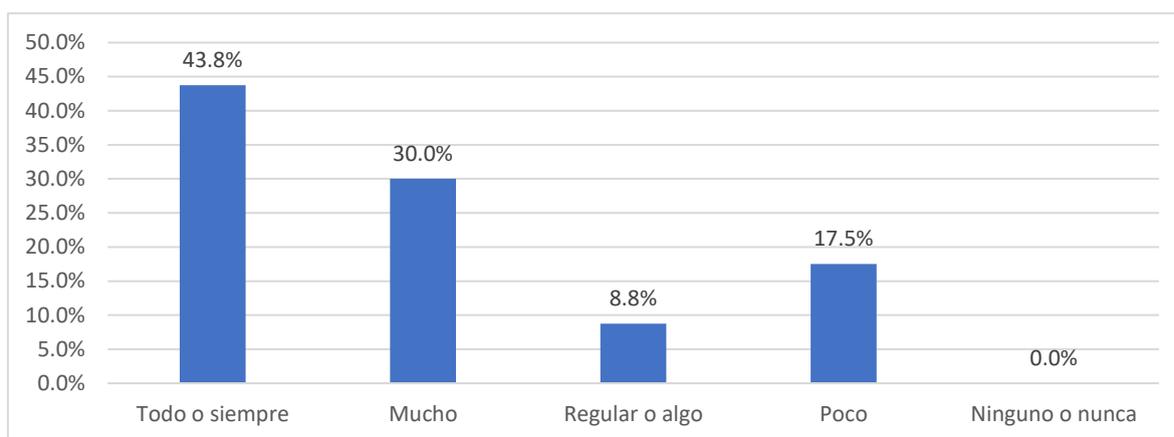
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales indican que si se promueve el desarrollo personal.

**Tabla 64.**

*Item 62: Los productos y/o servicios de la comisaría son motivo de orgullo*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	35	43.8%
Mucho	24	30.0%
Regular o algo	7	8.8%
Poco	14	17.5%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 64.** Item 62: Los productos y/o servicios de la comisaría son motivo de orgullo

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 64 se evidencia que para el 43.8% siempre los productos y/o servicios de la comisaria son motivo de orgullo del personal la comisaria promueve el desarrollo personal, el 30% indica que muchas los productos y/o servicios de la comisaria son motivo de orgullo del personal, el 8.8% indica que regularmente los productos y/o servicios de la comisaria son motivo de orgullo del personal, el 17.5% indica que muy poco los productos y/o servicios de la comisaria son motivo de orgullo del personal y el 0% indica que nunca los productos y/o servicios de la comisaria son motivo de orgullo del personal.

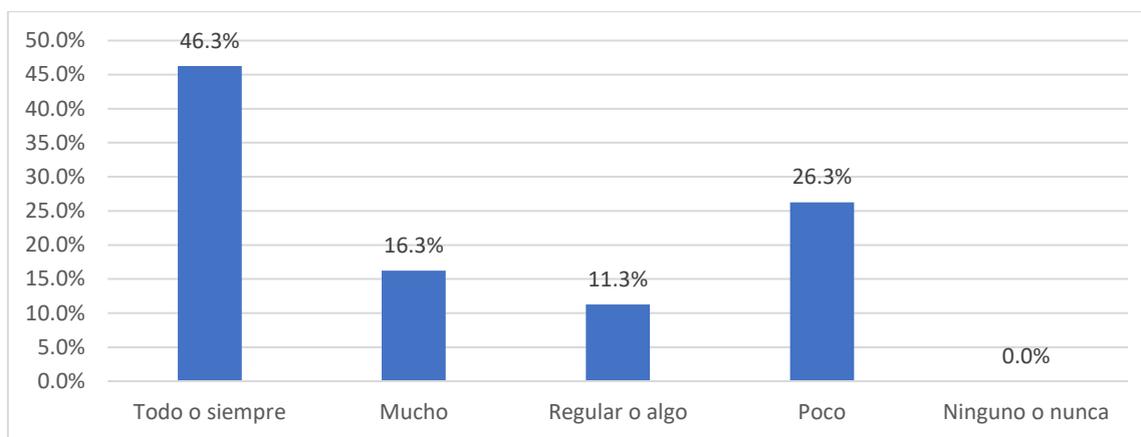
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales indican que se tiene un servicio y los productos son motivo de orgullo en su mayoría.

**Tabla 65.**

*Item 63: Los planes y orden de operaciones del trabajo están definidos*

	ESCALA	Fi	%
Todo o siempre		37	46.3%
Mucho		13	16.3%
Regular o algo		9	11.3%
Poco		21	26.3%
Ninguno o nunca		0	0.0%
	TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 65.** Item 63: Los planes y orden de operaciones del trabajo están definidos

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 65 se evidencia que para el 46.3% siempre los planes y orden de operaciones del trabajo están claramente definidos, el 16.3% indica que muchas veces los planes y orden de operaciones del trabajo están claramente definidos, el 11.3% indica que regularmente los planes y orden de operaciones del trabajo están claramente definidos, el 26.3% indica que muy poco los planes y orden de operaciones del trabajo están claramente definidos y el 0% indica que nunca los planes y orden de operaciones del trabajo están claramente definidos.

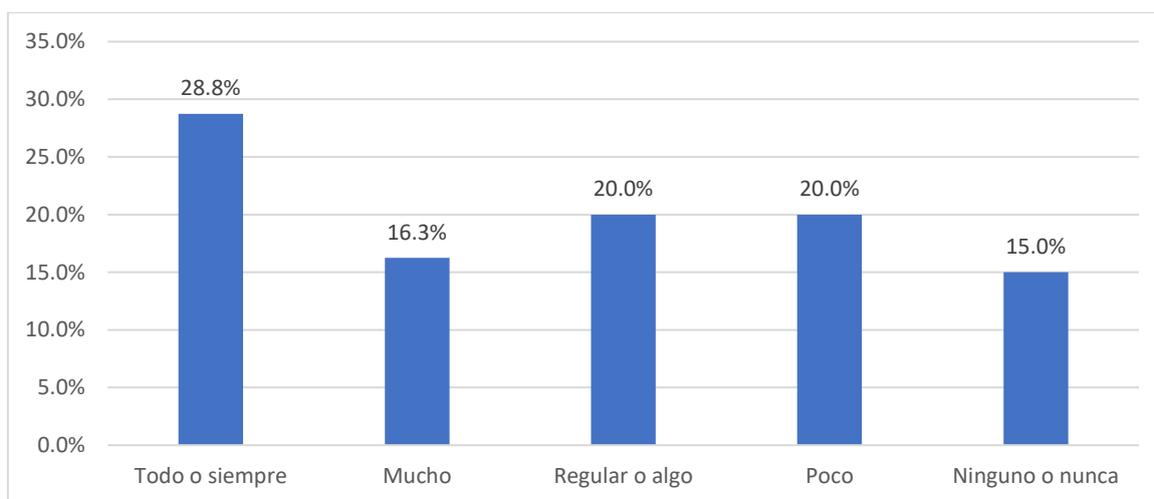
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales indican que se ha definido claramente los planes y la orden de operaciones.

**Tabla 66.**

*Item 64: El comisario escucha los planteamientos que se le hacen*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	23	28.8%
Mucho	13	16.3%
Regular o algo	16	20.0%
Poco	16	20.0%
Ninguno o nunca	12	15.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 66.** Item 64: El comisario escucha los planteamientos que se le hacen

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 66 se evidencia que para el 28.8% siempre el comisario escucha los planteamientos que se le hacen, el 16.3% indica que muchas veces el comisario escucha los planteamientos que se le hacen, el 20% indica que regularmente el comisario escucha los planteamientos que se le hacen, el 20% indica que muy poco el comisario escucha los planteamientos que se le hacen y el 15% indica que nunca el comisario escucha los planteamientos que se le hacen.

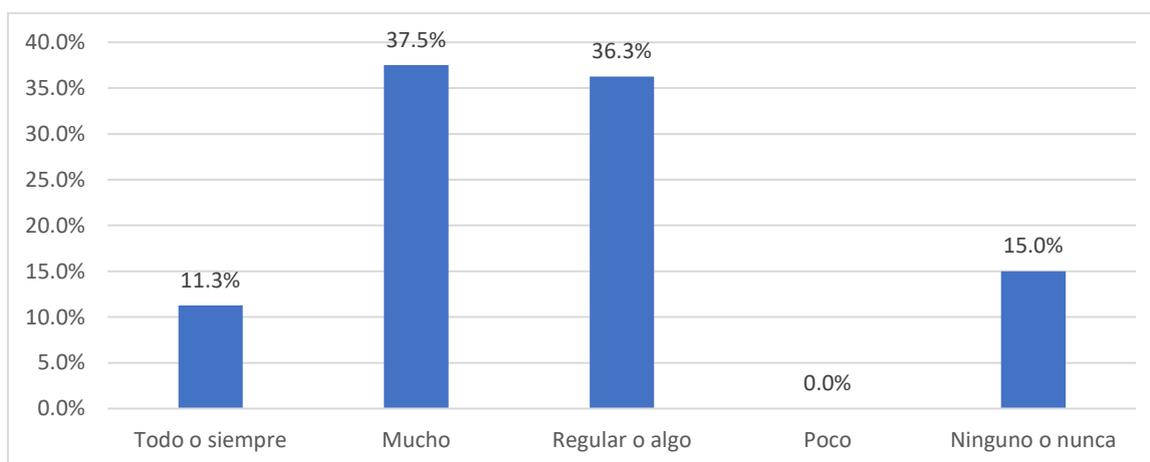
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales se sienten poco escuchados en los planteamientos que realizan.

**Tabla 67.**

*Item 65: Los planes y orden de operaciones guardan relación con la visión*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	9	11.3%
Mucho	30	37.5%
Regular o algo	29	36.3%
Poco	0	0.0%
Ninguno o nunca	12	15.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 67.** Item 65: Los planes y orden de operaciones guardan relación con la visión

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 67 se evidencia que para el 28.8% siempre los planes y orden de operaciones del trabajo guardan relación con la visión de la institución, el 37.5% indica que muchas veces los planes y orden de operaciones del trabajo guardan relación con la visión de la institución, el 36.3% indica que regularmente los planes y orden de operaciones del trabajo guardan relación con la visión de la institución, el 0% indica que muy poco los planes y orden de operaciones del trabajo guardan relación con la visión de la institución y el 15% indica que nunca los planes y orden de operaciones del trabajo guardan relación con la visión de la institución.

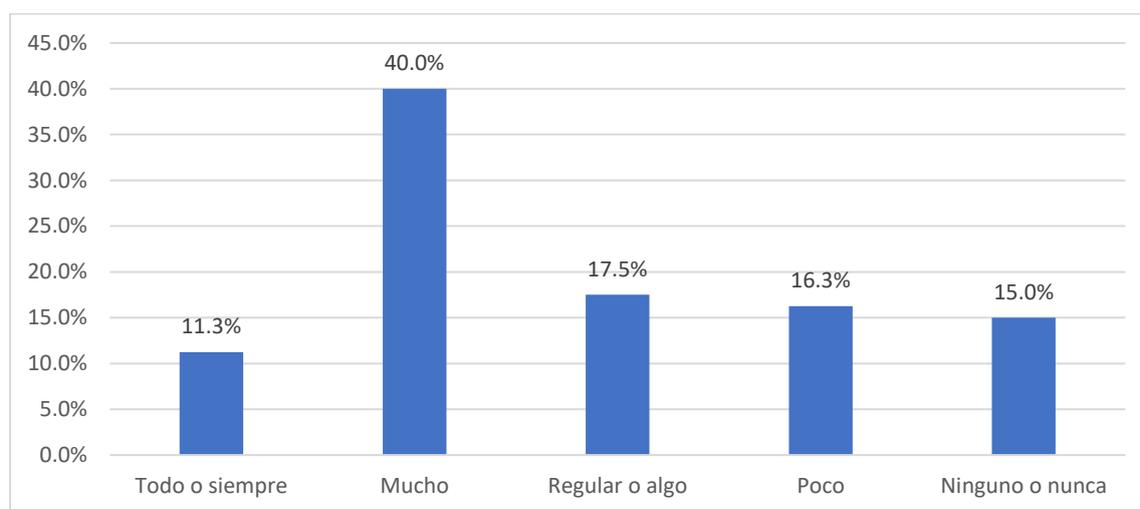
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales sienten que los planes y la orden de operación tienen relación con la visión.

**Tabla 68.**

*Item 66: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	9	11.3%
Mucho	32	40.0%
Regular o algo	14	17.5%
Poco	13	16.3%
Ninguno o nunca	12	15.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 68.** Item 66: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 68 se evidencia que para el 11.3% siempre se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras, el 40% indica que muchas veces se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras, el 17.5% indica que regularmente se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras, el 16.3% indica que muy poco se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras y el 15% indica que nunca se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.

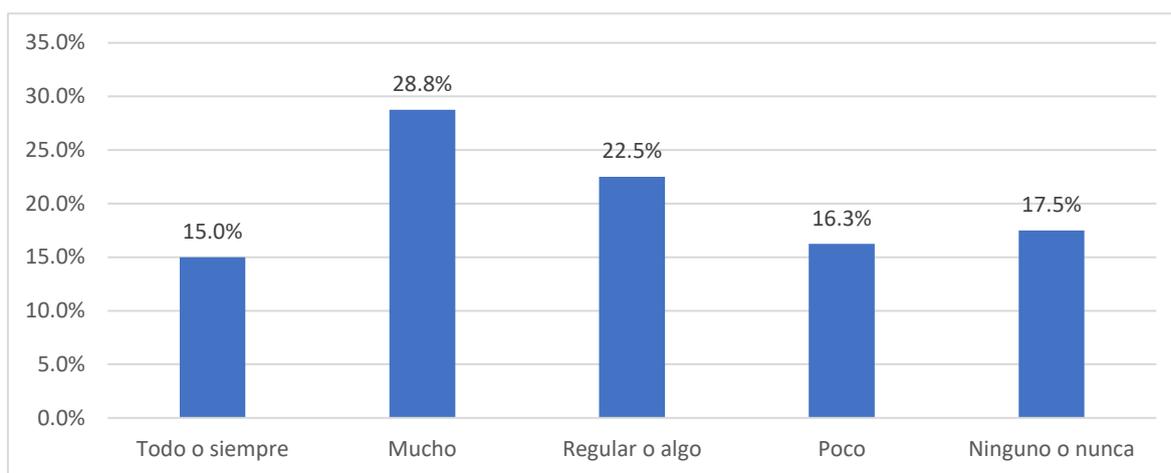
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales indican que se cumple adecuadamente la generación de ideas creativas e innovadoras.

**Tabla 69.**

*Ítem 67: Hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaría*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	12	15.0%
Mucho	23	28.8%
Regular o algo	18	22.5%
Poco	13	16.3%
Ninguno o nunca	14	17.5%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 69.** Ítem 67: Hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaría

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 69 se evidencia que para el 15% siempre hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaría, el 28.8% indica que muchas veces hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaría, el 22.5% indica que regularmente hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaría, el 16.3% indica que muy poco hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaría y el 17.5% indica que nunca hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaría.

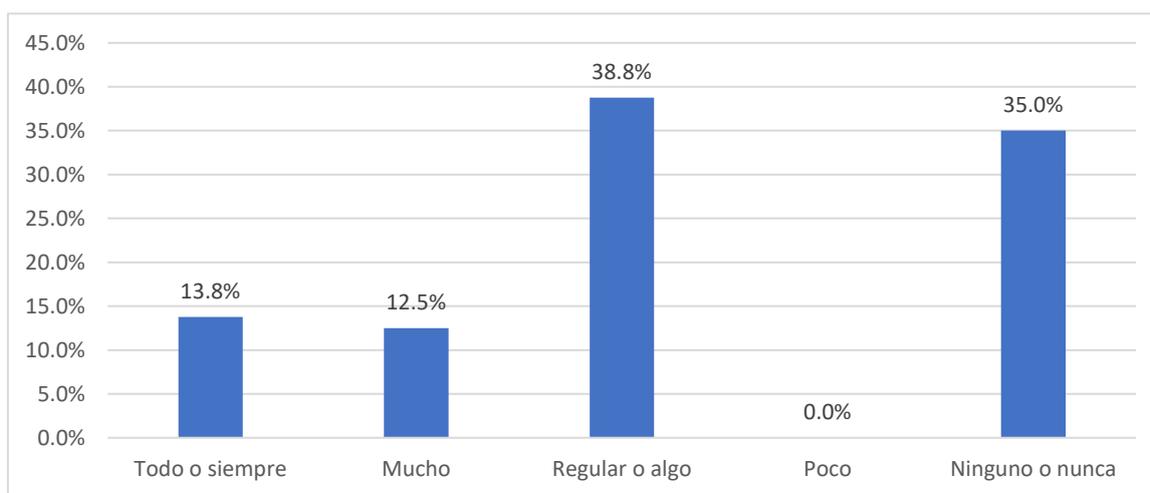
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales ven como una clara definición de la visión y misión de manera adecuada con los valores de la comisaría.

**Tabla 70.**

*Ítem 68: El trabajo policial se realiza en función a métodos o planes*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	11	13.8%
Mucho	10	12.5%
Regular o algo	31	38.8%
Poco	0	0.0%
Ninguno o nunca	28	35.0%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 70.** Ítem 68: El trabajo policial se realiza en función a métodos o planes

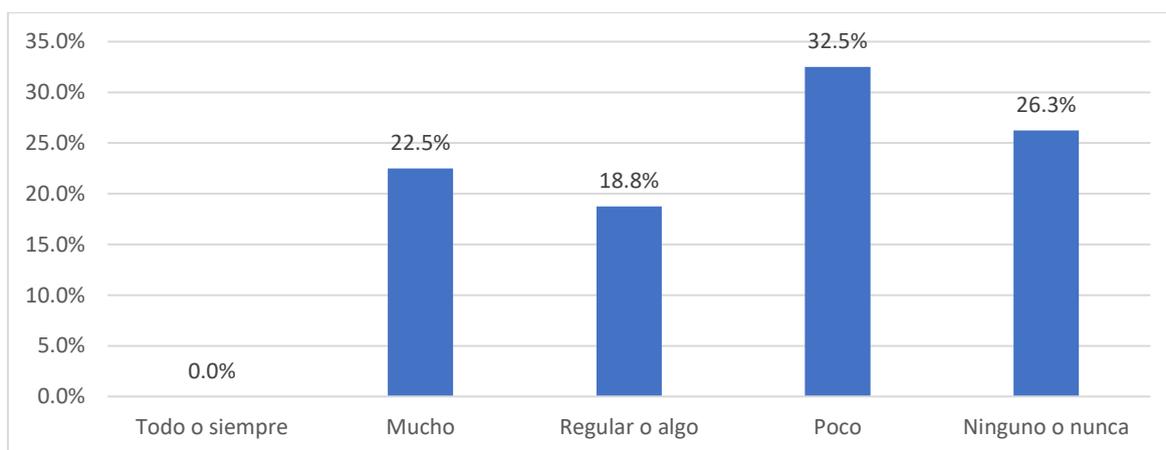
### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 70 se evidencia que para el 13.8% siempre el trabajo policial se realiza en función a métodos o planes establecidos, 12.5% indica que muchas veces el trabajo policial se realiza en función a métodos o planes establecidos, el 38.8% indica que regularmente el trabajo policial se realiza en función a métodos o planes establecidos, el 0% indica que muy poco el trabajo policial se realiza en función a métodos o planes establecidos y el 35% indica que nunca el trabajo policial se realizó en función a métodos o planes establecidos.

A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales ven como una clara definición de la visión y misión de manera adecuada con los valores de la comisaría.

**Tabla 71.***Ítem 69: Existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	0	0.0%
Mucho	18	22.5%
Regular o algo	15	18.8%
Poco	26	32.5%
Ninguno o nunca	21	26.3%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia**Figura 71.** Ítem 69: Existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 71 se evidencia que para el 0% siempre existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas, 22.5% indica que muchas veces existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas, el 18.8% indica que regularmente existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas, el 32.5% indica que muy poco existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas y el 26.3% indica que nunca existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas

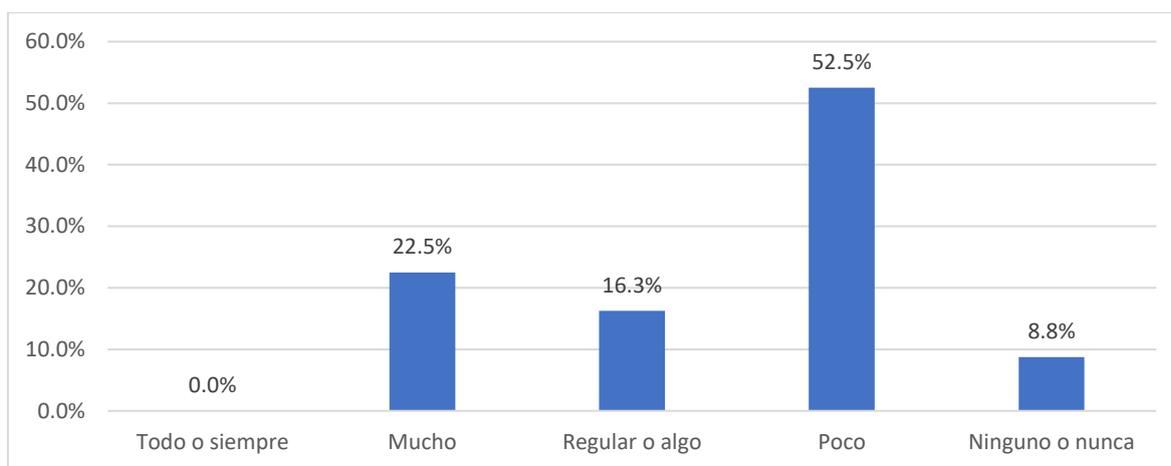
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales indican que la colaboración entre el personal en las diversas áreas es moderada y adecuada.

**Tabla 72.**

*Item 70: Se dispone de tecnología que facilita el trabajo*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	0	0.0%
Mucho	18	22.5%
Regular o algo	13	16.3%
Poco	42	52.5%
Ninguno o nunca	7	8.8%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 72.** Item 70: Se dispone de tecnología que facilita el trabajo

### **Análisis e interpretación**

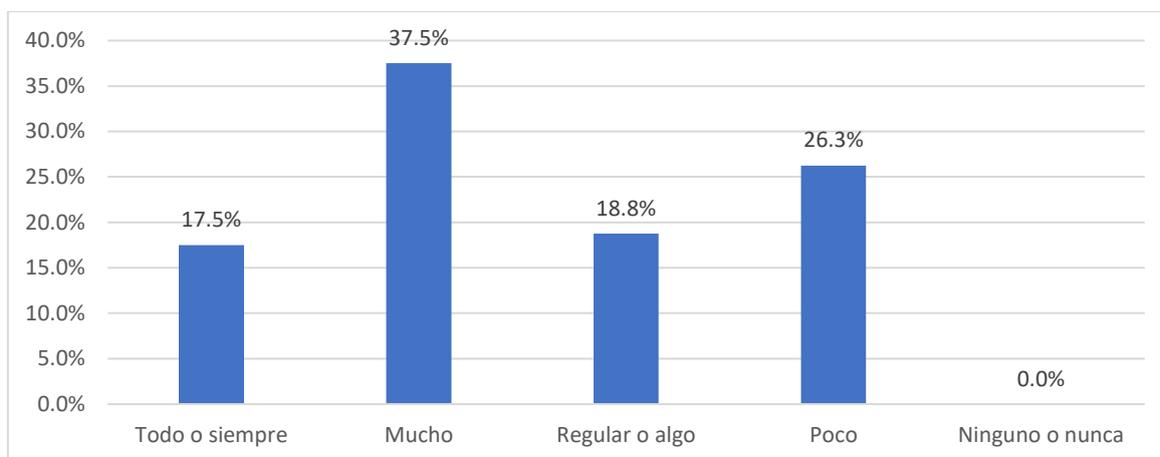
De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 72 se evidencia que para el 0% siempre se dispone de tecnología que facilita el trabajo, 22.5% indica que muchas veces se dispone de tecnología que facilita el trabajo, el 16.3% indica que regularmente se dispone de tecnología que facilita el trabajo, el 52.5% indica que muy poco se dispone de tecnología que facilita el trabajo y el 8.8% indica que nunca se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado los efectivos policiales indican que no existe tecnología adecuada para el trabajo eficiente.

**Tabla 73.**  
*Item 71: Se reconocen los logros en el trabajo*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	14	17.5%
Mucho	30	37.5%
Regular o algo	15	18.8%
Poco	21	26.3%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 73.** Item 71: Se reconocen los logros en el trabajo

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 73 se evidencia que para el 17.5% siempre se reconocen los logros en el trabajo, 37.5% indica que muchas veces se reconocen los logros en el trabajo, el 18.8% indica que regularmente se reconocen los logros en el trabajo, el 26.3% indica que muy poco se reconocen los logros en el trabajo y el 26.3% indica que nunca se reconocen los logros en el trabajo.

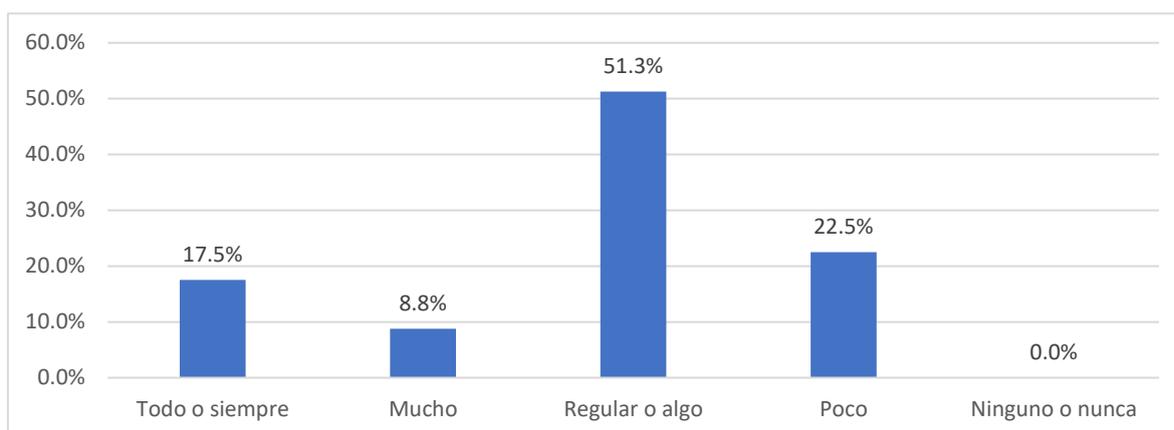
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales indican que regularmente se han reconocido los logros en el trabajo.

**Tabla 74.**

*Item 72: La institución es una buena opción para la calidad de vida laboral*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	14	17.5%
Mucho	7	8.8%
Regular o algo	41	51.3%
Poco	18	22.5%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 74.** Item 72: Los planes y orden de operaciones guardan relación con la visión

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 74 se evidencia que para el 17.5% siempre la institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral, 8.8% indica que muchas veces la institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral, el 51.3% indica que regularmente la institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral, el 22.5% indica que muy poco la institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral y el 0% indica que nunca la institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral

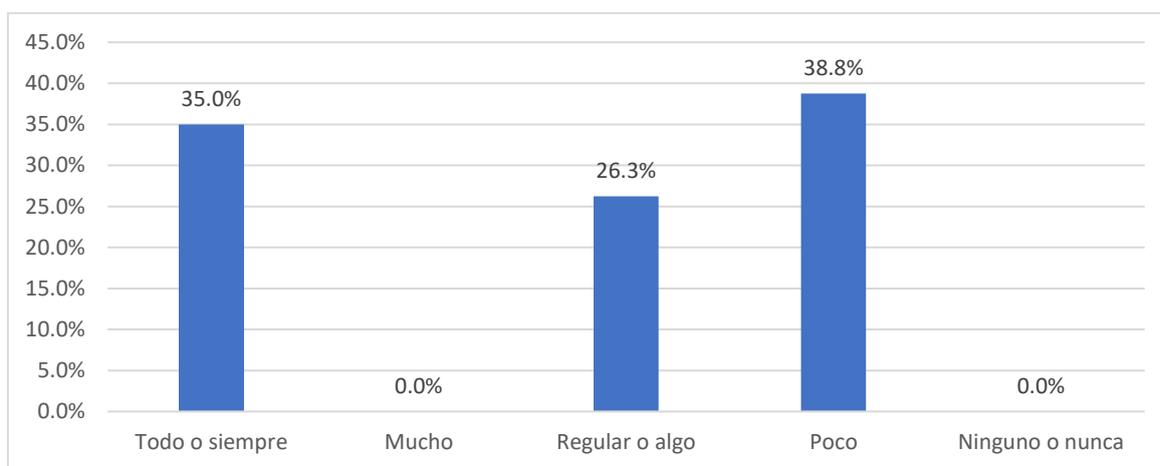
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales afirman que es regular la calidad de vida en la institución.

**Tabla 75.**

*Item 73: Existe un trato justo en la comisaría*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	28	35.0%
Mucho	0	0.0%
Regular o algo	21	26.3%
Poco	31	38.8%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 75.** Item 73: Existe un trato justo en la comisaría

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la figura 75 se evidencia que para el 35% siempre existe un trato justo en la comisaría el 0% indica que muchas veces existe un trato justo en la comisaria, el 26,3% indica que regularmente existe un trato justo en la comisaria, el 38.8% indica que muy poco existe un trato justo en la comisaria y el 0% indica que nunca existe un trato justo en la comisaria.

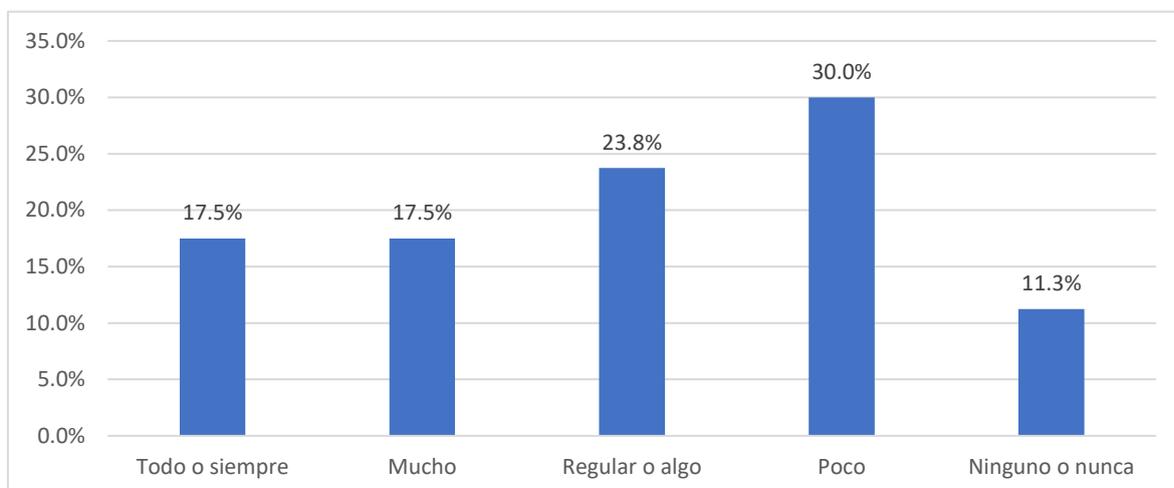
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales afirman el trato es regular.

**Tabla 76.**

*Item 74: Se conocen los avances en otras áreas de la comisaría*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	14	17.5%
Mucho	14	17.5%
Regular o algo	19	23.8%
Poco	24	30.0%
Ninguno o nunca	9	11.3%
TOTAL	80	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 76.** Item 74: Se conocen los avances en otras áreas de la comisaría

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 76 se evidencia que para el 17.5% siempre se conocen los avances en otras áreas de la comisaría, el 17.5% indica que muchas veces se conocen los avances en otras áreas de la comisaría, el 23,8% indica que regularmente se conocen los avances en otras áreas de la comisaría, el 30% indica que muy poco se conocen los avances en otras áreas de la comisaría y el 11,3% indica que nunca se conocen los avances en otras áreas de la comisaría.

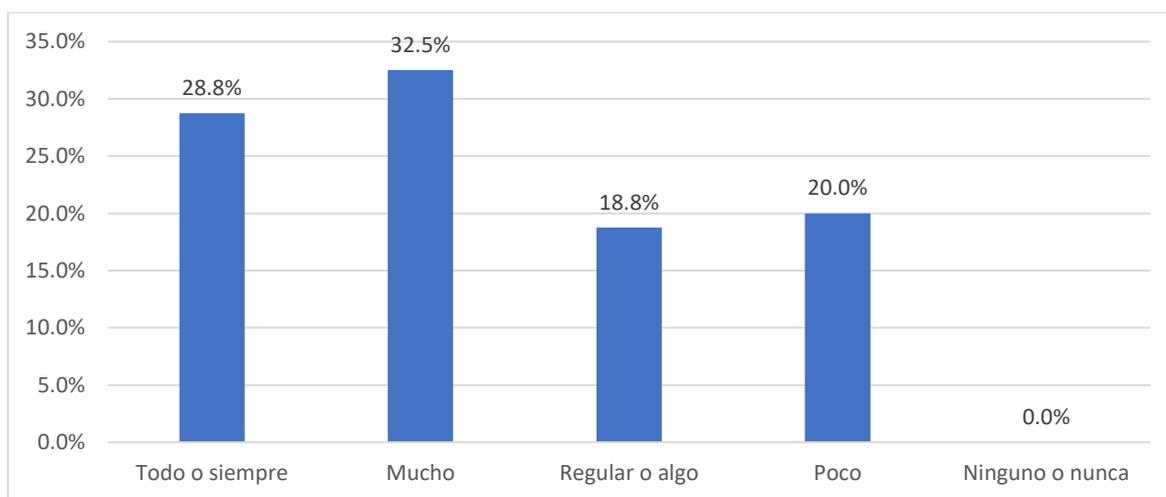
A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales conocen los avances de área de la comisaría de manera moderada.

**Tabla 77.**

*Ítem 75: La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros*

ESCALA	Fi	%
Todo o siempre	23	28.8%
Mucho	26	32.5%
Regular o algo	15	18.8%
Poco	16	20.0%
Ninguno o nunca	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 77.** Ítem 75: La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados arrojados en la tabla y figura 77 se evidencia que para el 28.8% siempre la remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros que el policía que labora, el 32.5% indica que muchas veces la remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros que el policía que labora, el 18.8% indica que regularmente la remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros que el policía que labora, el 20% indica que muy poco la remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros que el policía que labora y el 0% indica que nunca la remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros que el policía que labora.

A través de la encuesta se afirma que en la comisaría PNP de Cerro Colorado, los efectivos policiales afirman que tiene los logros se cumplen de manera adecuada.

## Comprobación de Hipótesis según el RHO de Spearman

### Hipótesis principal

- Hi.** Existe relación entre estrés y clima laboral en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020.
- Ho.** No Existe relación entre estrés y clima laboral en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020.

**Tabla 78.**

*Correlación entre el estrés laboral y el clima laboral*

			Estres	Clima Laboral
Rho de Spearman	Estres	Coeficiente de correlación	1,000	,036
		Sig. (bilateral)	.	,752
		N	80	80
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,036	1,000
		Sig. (bilateral)	,752	.
		N	80	80

En la tabla 78 se muestra los resultados de la correlación entre estrés laboral y el clima laboral, los resultados indica que el valor  $p=0,752$  el cual se encuentra por encima del nivel de significancia (alfa)  $\alpha= 0.05$  por tanto rechazamos la hipótesis alterna, y nos quedamos con la hipótesis nula; indicando entonces que no existe relación entre el estrés laboral y el clima laboral en el personal policial de la comisaria PNP de Cerro Colorado del distrito de Cerro Colorado.

### Hipótesis específica 1

- Hi.** Existe relación entre realización personal y la estructura organizacional en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020.
- Ho.** No existe relación entre realización personal y la estructura organizacional en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020.

**Tabla 79.**

*Relación entre la realización personal y la estructura organizacional*

			Realización Personal	Estructura Organizacional
Rho de Spearman	Realización Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,217
		Sig. (bilateral)	.	,053
		N	80	80
	Estructura Organizacional	Coefficiente de correlación	,217	1,000
		Sig. (bilateral)	,053	.
		N	80	80

En la tabla 79 se muestran los resultados de la relación entre la realización personal y la estructura organizacional, los resultados muestran que el valor  $p=0,053$  por lo que se encuentra encima del nivel (alfa)  $\alpha= 0.05$  por tanto rechazamos la hipótesis alterna, y nos quedamos con la hipótesis nula; indicando entonces que no existe relación entre la realización personal y la estructura organizacional en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del distrito de Cerro Colorado.

## Hipótesis específica 2

- Hi.** Existe relación entre involucramiento laboral y la influencia del líder en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020.
- Ho.** No existe relación entre involucramiento laboral y la influencia del líder en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito

**Tabla 80.**

*Relación entre el involucramiento laboral y la influencia del líder*

			Involucramiento Laboral	Influencia del Líder
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,041
		Sig. (bilateral)	.	,720
		N	80	80
	Influencia del Líder	Coefficiente de correlación	,041	1,000
		Sig. (bilateral)	,720	.
		N	80	80

En la tabla 80 se muestran los resultados de la relación entre el involucramiento laboral y la influencia del líder, los resultados muestran que el valor  $p=0,720$  el cual por encima del nivel de significancia (alfa)  $\alpha= 0.05$  por tanto rechazamos la hipótesis alterna, y nos quedamos con la hipótesis nula; indicando entonces que no existe relación entre el involucramiento laboral y la influencia del líder en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del distrito de Cerro Colorado.

### Hipótesis específica 3

- Hi.** Existe relación entre condición laboral y el respaldo del grupo en el Personal Policial de la Comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020.
- Ho.** No existe relación entre condición laboral y el respaldo del grupo en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020.

**Tabla 81.**

*Relación entre la condición laboral y el respaldo del grupo*

			Condición Laboral	Respaldo del Grupo
Rho de Spearman	Condición Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,012
		Sig. (bilateral)	.	,915
		N	80	80
	Respaldo del Grupo	Coeficiente de correlación	,012	1,000
		Sig. (bilateral)	,915	.
		N	80	80

En la tabla 81 se muestra los resultados de la relación entre la condición laboral y el respaldo del grupo, los resultados muestran que el valor  $p=0,915$  el cual por encima del nivel de significancia (alfa)  $\alpha= 0.05$  por tanto, rechazamos la hipótesis alterna, y nos quedamos con la hipótesis nula; indicando entonces que no existe relación entre la condición laboral y el respaldo del grupo en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del distrito de Cerro Colorado.

## Confiabilidad de los instrumentos

**Tabla 82.**  
*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	25
,709	50

En la tabla 82 se muestra la fiabilidad de estrés laboral que el valor de alfa es de 0.875, pero la fiabilidad del índice es alto en estrés laboral. Y en cuanto al clima laboral que el valor de alfa es de 0.709, pero a fiabilidad del índice es alto en clima laboral.

## V. DISCUSIÓN

La discusión del presente estudio de investigación se organiza sobre la base de los resultados obtenidos a través de la comprobación de la hipótesis general y específicas. Para tal efecto se empleó la prueba de correlación de Spearman lo que nos permite determinar la relación que existe entre ambas variables y su respectiva comprobación de hipótesis, la cual fue analizada e interpretada, para luego ser comparada con los antecedentes que se encuentran en el marco teórico y sustentan las dos variables de estudio.

En cuanto a los resultados de la investigación, la relación entre estrés laboral y el clima laboral, se encontró que no existe relación los resultados indica que el valor  $p=0,752$  el cual se encuentra por encima del nivel de significancia (alfa)  $\alpha=0.05$ . En la investigación que realizó Oviedo (2018) se obtuvo como resultado también que no se encontró relación alguna de relación significativa de estrés y la variable. A diferencia de la investigación realizada por Lozada (2018) donde se encontró que sí existe estrés medio laboral, lo cual significa que existen riesgos a que los agentes presenten niveles altos de estrés laboral.

En la investigación realizada por Pulluquitín (2019) se encontró que no existe relación entre el estrés y la calidad de vida teniendo en consideración, que la investigación cuando habla de calidad laboral, hace relevancia a la institución, por ello, tendría relación con el clima que se vive en la institución.

Al igual que la investigación desarrollada por Álvarez (2019) se constata que tampoco, existe relación entre el estrés y satisfacción laboral como relación al clima laboral en la institución.

En la investigación que realizó Marcia y Torres (2017) sobre la variable estrés laboral los resultados arrojaron de que existe estrés pasivo en los servicios especiales de la PNP.

En concordancia con nuestro resultado, es que tampoco existe relación entre la dimensión de realización personal y en la estructura organizacional en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del distrito de Cerro Colorado arrojando como resultado que el valor  $p=0,053$  por lo que se encuentra encima del

nivel (alfa)  $\alpha= 0.05$ , que nos indica que la estructura organizacional no tiene causalidad en el estrés.

Así mismo, en la investigación realizada por Oviedo y Talavera (2016) donde se encontró que existe una correlación negativa entre estrés laboral y la personalidad resistente. Que en el caso de nuestra investigación se encuentra que no existe estrés. En esta investigación la relación es entre el estrés y la dimensión de personalidad resistente.

Con relación a los resultados de la investigación realizada entre el involucramiento laboral y la influencia del líder en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del distrito de Cerro Colorado se encontró que no existe relación de nivel significativo o alguna relación por que el valor  $p=0,720$  el cual por encima del nivel de significancia (alfa)  $\alpha= 0.05$ , entonces es importante entender la labor que realiza el personal policial.

En cuanto a la investigación de Marcia y Torres (2017) donde se evidencia en los resultados que sí existe relación entre el liderazgo y la realización de tareas, consideramos que la investigación se llevó a cabo en combatientes por la investigación se diferencia de la nuestra, en este caso el personal policial de Cerro Colorado.

En la investigación realizada por Vásquez (2018) indica que sí existe relación entre la variable satisfacción y estrés laboral, tomando las dimensiones de trabajo en equipos, tomando en cuenta que la investigación se realizó en la dirección de investigación criminal. En los resultados que obtuvimos en las dimensiones de condición laboral y el respaldo del grupo en el personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del distrito de Cerro Colorado, se encontró que no existe relación entre la condición laboral y el respaldo del grupo por que el valor  $p=0,915$  el cual por encima del nivel de significancia (alfa)  $\alpha= 0.05$ , por tanto es importante entender donde trabaja el personal policial.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** En cuanto al estrés laboral y clima laboral del personal policial de la comisaría PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado, se encontró que no existe relación debido que el valor  $p=0,752$  y se encuentra por encima de (alfa)  $\alpha= 0.05$  por tanto no existe relación entre ambas variables.
- Segunda.** En cuanto a la realización personal y estructura organizacional en el personal policial de la comisaría de Cerro Colorado, se encontró que el valor  $p=0,053$  por lo que se encuentra encima del nivel (alfa)  $\alpha= 0.05$  por tanto, no existe relación entre ambas variables.
- Tercero.** En cuanto al involucramiento laboral y la influencia del líder en el personal policial de la comisaría de Cerro Colorado, se encontró que el valor  $p=0,720$  el cual por encima del nivel de significancia (alfa)  $\alpha= 0.05$  por tanto, no existe relación entre ambas variables.
- Cuarta.** En cuanto la relación de condición laboral y respaldo de grupo en el personal policial de la comisaría de Cerro Colorado, se encontró que el valor  $p=0,915$  el cual por encima del nivel de significancia (alfa)  $\alpha= 0.05$  por tanto, no existe relación entre ambas variables.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Al comandante PNP de la comisaría PNP de Cerro Colorado del distrito de Cerro Colorado-Arequipa, se le incentiva a realizar capacitaciones en cuanto a temas de estrés laboral, para que demuestren mayor interés y bienestar al personal de la policía, ya que de esto dependerá crear un mejor clima laboral, y por consecuencia, resultados positivos en la institución.
- Segundo.** Al jefe encargado del área de administración de la comisaría PNP de Cerro Colorado del distrito de Cerro Colorado-Arequipa, debe tomar en cuenta que cada uno de los policías tiene problemas personales, sociales y económicos los que crean en ellos estrés, por lo que sería conveniente lograr un acercamiento con cada uno de ellos, con la finalidad de sentirse más comprometidos, y de esta manera aminorar sus dificultades que el trabajo pueda acarrear.
- Tercero.** Los efectivos policiales de la comisaría PNP de Cerro Colorado del distrito de Cerro Colorado-Arequipa se deben organizar, planificar y ejecutar terapias que estén dirigidas al control del estrés laboral, con la finalidad de que su ánimo laboral mejore y por ende su desempeño en el clima laboral que viven día a día. Asimismo, auto implementar algún tipo de terapia psicológica o alguna terapia de relajación, con la intención de que deje de lado sus problemas personales antes de ingresar a su centro de labor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, P. (2019). *Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile*. Madrid: Universidad Complutense De Madrid.
- Alcalde, J. (2010). *Estrés Laboral. Informe técnico sobre el estrés en el lugar de trabajo*. Málaga, España: Plan integral de Salud Mental de Andalucía.
- Banny, M. y Louis, J. (1971). *Dinámica de grupo*. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.
- Benabides, V. (2016). *La importancia del compromiso y la dedicación día a día*. Barcelona, España: Coops.
- Bermúdez, M. (2018). *Dinámica de grupo en la educación: su facilitación*. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.
- Blanco (2017) *Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses*. Revista Constarricense de Psicología. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4767/476754919003/html/index.html>
- Braslavsky, C. (2018). *Competencia y conocimiento*. Buenos Aires, Argentina: Academia Nacional de Educación.
- Brunet,L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Galicia, México: Trillas.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnóstico y consecuencias*. Galicia, México: Trillas.
- Cano Vindel, A. (s.f.). La naturaleza del estrés. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés.
- Chiavenato, A. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogota, Colombia: Mc Graw Hill. 5ta edición.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana, Séptima Edición
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Chruden, H. y Sherman, A. (1999). *Administración de Personal*. México: Compañía Editorial Continental, S.A.

- Durán, P. (2003). *La Importancia del Clima Organizacional en el Éxito de las Empresas*. Santiago, Chile: Mejores empresas para trabajar.
- Davis, K. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Galicia, México: Mc GrawHill. Dessler, G. (1979). *Organización y Administración*. Madrid, España: Prentice-Hall.
- Edel, R y Guzmán, F. (2007). *Clima Organizacional*. 4 (2). Recuperado de [http://www.adizesca.com/site/assets/gclima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/gclima_y_compromiso_organizacional-en.pdf) CIEA.
- Feldman, L., Goncalves, L., Chacón-Puignau, G., Zaragoza, J., Bagés, N. & Pablo, J. (2008). Relaciones entre estrés académico, apoyo social, salud mental y rendimiento académico en estudiantes universitarios venezolanos. *Universitas Psychologica*, 7(3), 739-751
- Fernández-Montalvo, J. & Piñol, E. (2000). Horario laboral y salud: consecuencias psicológicas de los turnos de colectivo trabajo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 5(3), 207-222.
- Ferrell, O. y Hirt, G. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. Madrid: España McGraw-Hill Interamericana.
- Fombona, C. (2008). *Metodología de la Investigación Tecnológica*. <http://www.slideshare.net/GestioPolis.com/metodologia-de-la-investigacion-tecnologica>.
- Gallar, F. (2016). *Importancia del Apoyo laboral*. Lima, Peru: Talent Management.
- Garrido, K. (2017). *Bienestar laboral*. (Tesis de titulación). Universidad de San Buenaventura Medellín, Medellín.
- Germain, G. y Russell S. (1993). *Ser Persona (Curso de Ética)*. Madrid, España: Rialp.
- Gibson, J. (1982). *Valores organizacionales*. Lima, Perú: Mc Graw Hill.
- Gómez D.(2015). *Influencia del mobiliario en el trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Perentice Hall.
- Goncálves, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional, sociedad latinoamericana para la calidad*. Madrid, España: IESA.
- Guerrero, J. (2015). *Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación*. Mérida: Venezuela: School of Bussines.

- Guerrero, J. (2015). *Importancia de la capacitacion en el desarrollo*. Acatlan, México: Mc. Graw Hill.
- Guillén, A. (2017). *Gestiopolis empresarial*. Lima, Peru: Gestiopolis.
- Hans, S. (1926). *¿Que es el estrés?*. Buenos Aires, Argentina : Editorial.
- Hernández, M. (2003). *Empleo y regulación laboral en México*. En Cambio institucional: agenda pendiente para las políticas públicas en México. Mexico: Gaceta Económica.
- Hernández, G. y Flores, S. (2014). *El estrés en el trabajo: Un Enfoque psicoadministrativo*. D.F, 1(2). Recuperado de <http://www.uv.mx/iiesca/revista/suma36.html>.
- Keith, D. y John W. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Madrid, España: Mc Graw Hill. 8va edición.
- Koontz. (1994). *Administración una perspectiva global*. México: McGraw: Interamericana de México, S.A.
- Lazarus y Folkman. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca. .
- Leka, G. y Cox. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Paris, Francia: OMS.
- Linares., B. (2016). *Importancia del trabajo en equipo*. Lima, Peru: Revista CC.
- Litwin, G. y Stinger, H. (1978). *Organizational Climate*. New York: Simon&Schuster, N.Y. .
- Magallón, D. (2017). *Control Administrativo*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Remineo.
- Marcia A. y Torres N. (2017). *El estrés laboral: un factor de riesgo psicosocial que afecta a los combatientes*. Colombia: Universidad Piloto de Colombia.
- Maria, H. (2016). *Definición de ambiente de trabajo*. Lima, Perú: Redalic. Martín C. (1988). *La supervisión*. Lima, Perú: Atlas del Perú.
- Méndez, C. (2016). *Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención Bogotá, Colombia*: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Mendoza, L. (2016). *¿Que es la gestión de recursos y porque es importante. Buenos Aires?* Argentina: Revistas científicas.
- Mintzberg, A. (2015). *Proceso estratégico, Misión y visión*. Iztapalapa, México:

Prentice Hall.

Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. Iztapalapa, México: Prentice Hall. Pearson.

Organizacion Mundial de la Salud. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&lang=es)

Oviedo J. (2018). *Estrés Laboral en Personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*. . Cusco: Universidad Andina del Cusco.

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima, Perú: Cartolan.

Peiró, J. (1999). *Procesos de identificación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*. Congreso de seguridad industrial, higiene y medicina del trabajo- consejo colombiano de seguridad. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Pirámide.

Pérez, J. (2015). *Importancia de la privacidad del trabajo*. Lima, Perú.

Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: Gerenciacion y Liderazgo conductivo del talento humano* (Tercera ed.). Lima - Perú: Negocios Arco Iris S.R.L.

Pulluquitín S. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida en Guardias de Seguridad con turno rotativo*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Ramos H. (2019). *Ambiente laboral como factor de ansiedad en miembros del Establecimiento Policial PNP Comisaria Sullana – Piura, 2018*. Piura: Universidad Nacional De Piura.

Reque E. (2020). *Estiman que el 80% de policías sufre estrés laboral*. El Tribuno. <https://www.eltribuno.com/jujuy/nota/2020-6-23-21-32-0-estiman-que-el-80-de-policias-sufre-estres-laboral>

Richard, W. C. & Fell, R. D. (1975). Health factors in police job stress. Paper presented to National Institute of Occupational Health and Safety Symposium, Cincinnati, Ohio. Garcia (2015) El estrés policial, *Revista de seguridad y salud en el trabajo*. 4 (12). [diba.cat/documents/467843/58064690/el-estres-policial-en-revista-insht-84-oct-2015.pdf/4da81d38-9a65-46f9-9bdf-3d5b76a31f7f](http://diba.cat/documents/467843/58064690/el-estres-policial-en-revista-insht-84-oct-2015.pdf/4da81d38-9a65-46f9-9bdf-3d5b76a31f7f).

Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. México. D.F: Alfaomega.

- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. México DF.: Alfaomega.
- Salom, C. y otros (1994). *Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés*. Revista interamericana de Psicología Ocupacional.2(3).
- Selye, H. (1926). *The stress of life*.New York: McGraw-Hill.
- Shannon, C. y Weaver, N. (1999). *Concepcion de comunicacion*. Buenos Aires,Argentina: MIT Press.
- Sot, P. (2016). *Importancia del puesto de trabajo*. Lima, Peru: Fondo editorial.
- 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. (5)7 Recuperado de. Obtenido de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.htm>
- Zaldivar, R. (1996). *El conocimiento y dominio del estrés*. La Habana.Cuba: Ciencia y técnica.

## **APÉNDICES**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Estrés y Clima laboral en el Personal Policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES
¿Cuál es la relación del Estrés y Clima laboral en el Personal Policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa- 2020?	-Determinar la relación entre Estrés y Clima laboral en el Personal Policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa- 2020.	-Existe una relación entre el Estrés y Clima laboral en el Personal Policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado – Arequipa 2020.	<b>VX</b> Estrés laboral	El estrés es considerado como trastorno, que produce problemas en la salud, disminuye la producción, y aumenta el ausentismo laboral y necesidades por causa de la salud (Roman y Acosta 2007).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización Personal. 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46</li> <li>- Involucramiento Laboral. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47</li> <li>- Supervisión. 3,8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48</li> <li>- Comunicación. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49</li> <li>- Condiciones laborales. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50</li> </ul>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES
<p>¿Cuál es la relación entre realización personal y la estructura organizacional en el Personal Policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre involucramiento laboral y la influencia del líder en el Personal Policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre condición laboral y el respaldo del grupo en el Personal Policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020?</p>	<p>¿Determinar cuál es la relación entre realización personal y la estructura organizacional en el Personal Policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020?</p> <p>¿Determinar cuál es la relación entre involucramiento laboral y la influencia del líder en el Personal policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020?</p> <p>¿Determinar cuál es la relación entre condición laboral y el respaldo del grupo en el Personal Policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020?</p>	<p>¿Existe relación entre realización personal y la estructura organizacional en el Personal Policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020?</p> <p>¿Existe relación entre involucramiento laboral y la influencia del líder en el Personal Policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020?</p> <p>¿Existe relación entre condición laboral y el respaldo del grupo en el Personal Policial de la Comisaria PNP de Cerro Colorado del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2020?</p>	VY:  Clima laboral	Es el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados (Chiavenato, 2009).	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Programas de capacitación y desarrollo</li> <li>-Apoyo recibido de superiores</li> <li>-Puesto de trabajo y grado académico</li> <li>-Competencias y conocimientos del puesto de trabajo.</li> <li>-Oportunidades de crecimiento</li> <li>-Expectativas de mejora del puesto de trabajo</li> <li>-Horario de trabajo</li> <li>-Satisfacción en el trabajo.</li> <li>-Supervisión recibida por superiores y cumplimiento de objetivos</li> <li>-Información del desempeño</li> <li>-Sugerencias del personal</li> <li>-Comunicación de opiniones jefes-subordinados.</li> <li>-Relación entre compañeros de trabajo</li> <li>-Tipo de información que se recepción</li> <li>-Calidad de las condiciones de trabajo</li> <li>-Satisfacción de las condiciones de trabajo</li> <li>-Cantidad de personal para atender funciones</li> <li>-Interés de los superiores hacia subordinados.</li> </ul>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Independiente Estrés laboral	El estrés es considerado como trastorno, que produce problemas en la salud, disminuye la producción, y aumenta el ausentismo laboral y necesidades por causa de la salud (Roman y Acosta 2007).	Clima organizacional	<b>-Objetivos y misión de la Institución</b>	1.- ¿El que no pueda comprender los objetivos y misión de la comisaria me causa estrés? 10. ¿El que en la institución no se trabaje en forma clara me estresa?
			<b>-Calidad de ambiente de trabajo</b>	11. ¿El que las normas de la comisaria impidan mi buen desempeño me estresa?
			<b>-Condiciones del mobiliario para trabajo</b>	20. ¿El que en la comisaria se carezca de planes y orden de operaciones me causa estrés?
		Estructura organizacional	<b>-Supervisión recibida por superiores y cumplimiento de objetivos</b>	2.- ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa? 12.- ¿El que el efectivo policial de mí mismo grado dentro de la institución tengamos control sobre el trabajo me causa estrés? 16. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la comisaria me causa estrés?
			<b>-Respeto hacia sus superiores y colegas</b>	24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?
		Territorio organizacional	<b>Control</b>	3.- ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?
			<b>-Privacidad de trabajo</b>	15.- ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa? 22.- ¿El que tenga que trabajar con personal policial de otras comisarias me estresa?
		Tecnología	<b>- Uso de la Tecnología</b>	4. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa? 14.- ¿El no tener el conocimiento de la tecnología de las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaria me estresa?
			<b>-Tecnología nueva</b>	25.- ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?
		Influencia del líder	<b>- Mando</b>	5.- ¿El que mi comisario no me brinde su apoyo me estresa? ?6.- ¿El que mi superior no me respete me estresa?
				13.- ¿El que mi comisario no se preocupe por mi bienestar me estresa? 17.- ¿El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?
			<b>-Falta de trabajo en equipo</b>	7.- ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés?
		-Falta de cohesión	-Falta de compromiso	9.- ¿El que mi equipo de trabajo no tenga importancia dentro de la comisaria me causa estrés? 18.- ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?
			-Presión en equipo	21.- ¿El que mi comisario me presione demasiado me causa estrés?

		-Respaldo del grupo	-Trabajo en equipo	8.- ¿El que mi equipo de trabajo no me permita alcanzar mis metas me causa estrés?
			-Apoyo grupal	19.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con algunas intervenciones de trabajo que me hacen los superiores me causa estrés? 23.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda cuando lo necesito me causa estrés?
Dependiente Clima Laboral	Es el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados (Chiavenato, 2009).	-Realización personal	-Programas de capacitación y desarrollo	1.- Existen oportunidades de progresar en la institución.
			-Apoyo recibido de superiores y Puesto de trabajo y grado académico	6.- El comisario se interesa por el éxito de su personal policial. 11.- El personal policial participa en el logro del cumplimiento de los planes y ordenes de operaciones. 16.- Se valora los altos niveles de desempeño. 21.- El comisario expresa reconocimiento por los logros.
			-Competencias y conocimientos del puesto de trabajo -Oportunidades de crecimiento	26.- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. 31.- La superioridad promueve la capacitación que se necesita. 36.- La comisaria promueve el desarrollo personal. 41.- Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. 46.- Se reconocen los logros en el trabajo.
		-Involucramiento laboral	-Expectativas de mejora del puesto de trabajo	2.- Se siente compromiso con el éxito en la comisaria. 7.- Cada efectivo policial trata de conseguir niveles de logro en el sector policial. 12.- Cada efectivo policial se considera factor clave para el éxito de la comisaria.
	-Satisfacción en el trabajo.		17.-El personal policial está comprometido con la institución. 22.- En la comisaria se hacen mejor las cosas cada día. 27.- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal. 32.- Cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante. 37.- Los productos y/o servicios de la comisaria son motivo de orgullo del personal.	
			-Horario de trabajo	42.- Hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaria. 47.- La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.
		-Supervisión	-Supervisión recibida por superiores y cumplimiento de objetivos.	3.- El comisario brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. 8.- En la comisaria, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.
			-Información del desempeño	13.- La evaluación continua, ayuda a mejorar el servicio policial. 18.- Se recibe la preparación necesaria para realizar el servicio policial. 23.- Las responsabilidades delegadas por el comisario están claramente definidas. 28.- Se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio policial.

		-Sugerencias del personal	33.- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. 38.- Los planes y orden de operaciones del trabajo están claramente definidos. 43.- El trabajo policial se realiza en función a métodos o planes establecidos. 48.- Existe un trato justo en la comisaria.
	-Comunicación	-Comunicación de opiniones jefes- subordinados.	4.- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. 9.- En la comisaria, la información fluye adecuadamente.
		-Relación entre compañeros de trabajo	14.- En las áreas de trabajo de la comisaria existe una relación armoniosa. 19.- Existen suficientes canales de comunicación. 24.- Es posible la interacción con personas de mayor grado. 29.- En la comisaria se afrontan y superan los obstáculos.
		-Tipo de información que se recepción	34.- Dentro de la comisaria se fomenta y promueve la comunicación interna. 39.- El comisario escucha los planteamientos que se le hacen. 44.- Existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas. 49.- Se conocen los avances en otras áreas de la comisaria.
	-Condición laboral	-Calidad de las condiciones de trabajo	5.- El personal policial coopera entre sí. 10.- Los planes y orden de operaciones de trabajo son adecuados.
		-Satisfacción de las condiciones de trabajo	35.- La remuneración está acorde a su trabajo 40.- Los planes y orden de operaciones del trabajo guardan relación con la visión de la institución. 45.- Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.
			50.- La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros que el policía que labora.
		-Cantidad de personal para atender funciones	15.- El efectivo policial tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. 20.- El grupo policial con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado
		-Interés de los superiores hacia subordinados.	25.- Se cuenta con la oportunidad de realizar el servicio policial lo mejor que se puede. 30.- Existe buena administración de los recursos logísticos.

### Anexo 3: Instrumentos

#### VARIABLES ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS.

##### DATOS PERSONALES:

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ AREA DE TRABAJO \_\_\_\_\_

PUESTO QUE OCUPA: \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES: Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

No	ITEMS	SIEMPRE	GENERAL MENTE	FRECUENT EMENTE	ALGUNAS VECES	OCACIONA LMENTE	RARAS VECES	NUNCA
1	¿El que no pueda comprender los objetivos y misión de la comisaria me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi comisario no me brinde su apoyo me estresa?							
6	¿El que mi superior no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me permita alcanzar mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga importancia dentro de la comisaria me causa estrés?							
10	¿El que en la institución no se trabaje en forma clara me estresa?							
11	¿El que las normas de la comisaria impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que el efectivo policial de mí mismo grado dentro de la institución tengamos control sobre el trabajo me causa estrés?							

13	¿El que mi comisario no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener conocimiento de la tecnología de las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaria me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la comisaria me causa estrés?							
17	¿El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizándose me estresa?							
19	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con algunas intervenciones de trabajo que me hacen los superiores me causa estrés?							
20	¿El que en la comisaria se carezca de planes y orden de operaciones me causa estrés?							
21	¿El que mi comisario me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con personal policial de otras comisarias me estresa?							
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

## ESCALA DE CLIMA LABORAL-CL-SPC

### DATOS PERSONALES:

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ ÁREA DE TRABAJO \_\_\_\_\_

PUESTO QUE OCUPA: \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N o		Todo o siempre	Mucho	Regular o Adecuado	Poco	Ninguno o
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la comisaría.					
3	El comisario brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	El personal policial coopera entre sí.					
6	El comisario se interesa por el éxito de su personal policial.					
7	Cada efectivo policial trata de conseguir niveles de logro en el sector policial.					
8	En la comisaría, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En la comisaría, la información fluye adecuadamente.					
10	Los planes y orden de operaciones de trabajo son adecuados.					
11	El personal policial participa en el logro del cumplimiento de los planes y ordenes de operaciones.					
12	Cada efectivo policial se considera factor clave para el éxito de la comisaría.					
13	La evaluación continua, ayuda a mejorar el servicio policial.					
14	En las áreas de trabajo de la comisaría existe una relación armoniosa.					
15	El efectivo policial tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	El personal policial está comprometido con la institución.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el servicio policial.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo policial con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					

21	El comisario expresa reconocimiento por los logros.					
22	En la comisaria se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades delegadas por el comisario están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor grado.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el servicio policial lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.					
28	Se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio policial.					
29	En la comisaria se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos logísticos.					
31	La superioridad promueve la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	Dentro de la comisaria se fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración está acorde a su trabajo.					
36	La comisaria promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la comisaria son motivo de orgullo del personal.					
38	Los planes y orden de operaciones del trabajo están claramente definidos.					
39	El comisario escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los planes y orden de operaciones del trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaria.					
43	El trabajo policial se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la comisaria.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la comisaria.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros que el policía que labora.					

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### FORMATO A

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TESIS : "ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CIUDAD MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA 2020"**

**Investigador: PÉREZ LLERENA JESÚS REYNALDO**

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuestas respecto a "Estrés laboral" que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala del 1 a 5 donde:

1=Muy Deficiente	2=Deficiente	3=Regular	4=Bueno	5=Muy Bueno
------------------	--------------	-----------	---------	-------------

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

**TESIS:** ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CIUDAD MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA 2020.

**VARIABLE:** ESTRÉS LABORAL

DIMENSION: CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: OBJETIVOS Y MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN</b>					
1.- ¿El que no pueda comprender los objetivos y misión de la comisaria me causa estrés? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre				x	
10.- ¿El que en la institución no se trabaje en forma clara me estresa? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre				x	
<b>INDICADOR: CALIDAD DE AMBIENTE DE TRABAJO</b>					
11.- ¿El que las normas de la comisaria impidan mi buen desempeño me estresa? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre				x	
<b>INDICADOR: CONDICIONES DEL MOBILIARIO PARA TRABAJO</b>					

<p>20.- ¿El que la comisaria se carezca de planes y orden de operaciones me causa estrés?</p> <p>a) Nunca  b) Raras Veces  c) Ocasionalmente  d) Algunas Veces  e) Frecuentemente  f) Generalmente  g) Siempre</p>			X	
<b>DIMENSION: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>				
<b>INDICADOR: SUPERVISIÓN RECIBIDA POR SUPERIORES Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>				
<p>2.- ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?</p> <p>a) Nunca  b) Raras Veces  c) Ocasionalmente  d) Algunas Veces  e) Frecuentemente  f) Generalmente  g) Siempre</p> <p>12.- ¿El que el efectivo policial de mi mismo grado dentro de la institución tengamos control sobre el trabajo me causa estrés?</p> <p>a) Nunca  b) Raras Veces  c) Ocasionalmente  d) Algunas Veces  e) Frecuentemente  f) Generalmente  g) Siempre</p> <p>16.- ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la comisaria me causa estrés?</p> <p>a) Nunca  b) Raras Veces  c) Ocasionalmente  d) Algunas Veces  e) Frecuentemente  f) Generalmente  g) Siempre</p>		X	X	X
<b>INDICADOR: RESPETO HACIA SUS SUPERIORES Y COLEGAS</b>				
<p>24.- ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?</p> <p>a) Nunca  b) Raras Veces  c) Ocasionalmente  d) Algunas Veces  e) Frecuentemente  f) Generalmente  g) Siempre</p>		X		

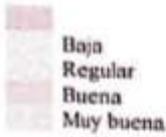
<b>DIMENSION: TERRITORIO ORGANIZACIONAL</b>					
<b>INDICADOR: CONTROL</b>					
3.- ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre					X
<b>INDICADOR: PRIVACIDAD DE TRABAJO</b>					
15.- ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre					X
22.- ¿El que tenga que trabajar con personal policial de otras comisarias me estresa? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre					X
<b>DIMENSION: TECNOLOGIA</b>					
<b>INDICADOR USO DE LA TEGNOLOGIA</b>					

<p>4. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p> <p>14.- ¿El no tener conocimiento de las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaria me estresa?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p> <p style="text-align: center;"><i>¿x la tecnología?</i></p>					X
<b>INDICADOR: TEGNOLOGIA NUEVA</b>					
<p>25.- ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>					X
<b>DIMENSION: INFLUENCIA DEL LIDER</b>					
<b>INDICADOR: MANDO</b>					

<p>5.- ¿El que mi comisario no me brinde su apoyo me estresa?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>				X	
<p>6.- ¿El que mi superior no me respete me estresa?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>					X
<p>13.- ¿El que mi comisario no se preocupe por mi bienestar me estresa?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>					X
<p>17.- ¿El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>				X	
<b>DIMENSION: FALTA DE COHESION</b>					
<b>INDICADOR: FALTA DE TRABAJO EN EQUIPO</b>					
<p>7.- ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>				X	
<b>INDICADOR: FALTA DE COMPROMISO</b>					

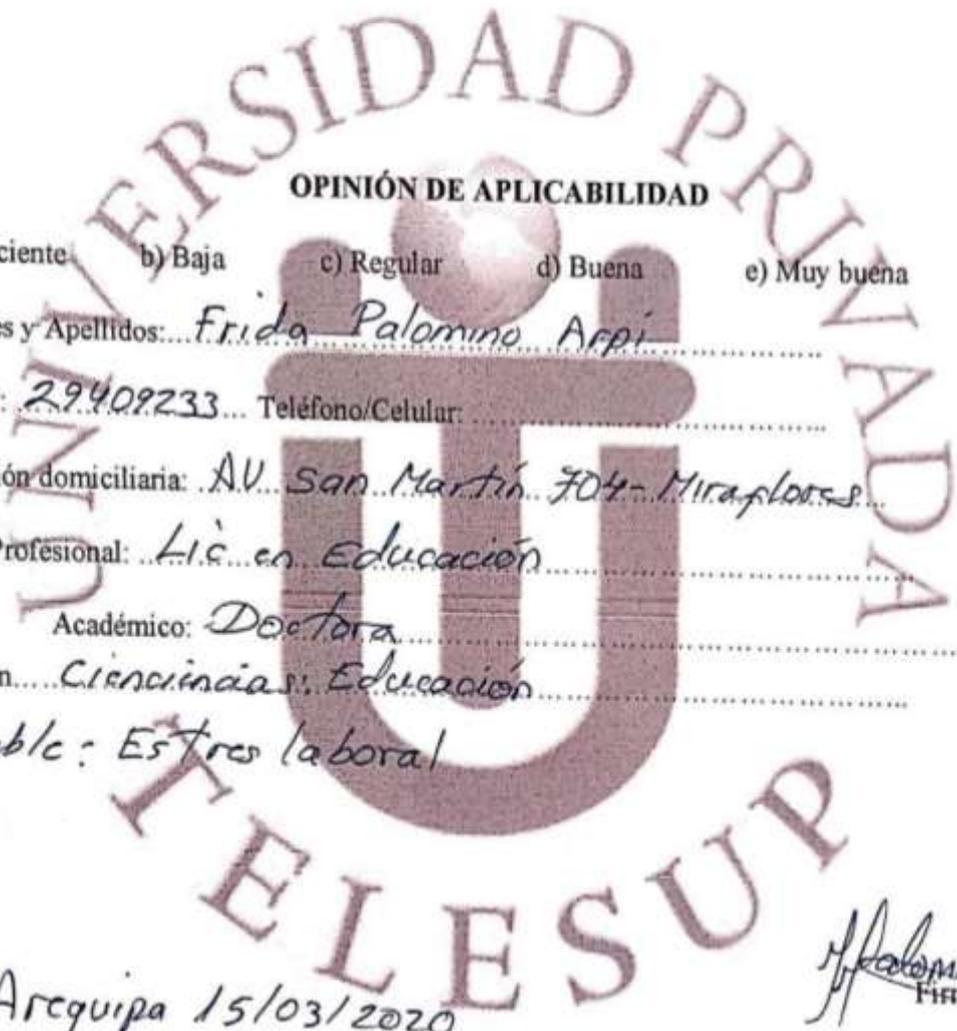
<p>9.- ¿El que mi equipo de trabajo no tenga importancia dentro de la comisaría me causa estrés?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p> <p>18.- ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>				<p>X</p> <p>X</p>
<p><b>INDICADOR: PRESIÓN EN EQUIPO</b></p>				
<p>21.- ¿El que mi comisario me presione demasiado me causa estrés?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>				<p>X</p>
<p><b>REFERENCIA: RESPALDO DEL GRUPO/</b></p>				
<p><b>INDICADOR: TRABAJO EN EQUIPO</b></p>				
<p>8.- ¿El que mi equipo de trabajo no me permita alcanzar mis metas me causa estrés?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>				<p>X</p>
<p><b>INDICADOR: APOYO GRUPAL</b></p>				

<p>19.- ¿El que mi equipo trabajo no me brinde protección en relación con algunas intervenciones de trabajo que me hacen los superiores me causa estrés?</p> <p>a) Nunca  b) Raras Veces  c) Ocasionalmente  d) Algunas Veces  e) Frecuentemente  f) Generalmente  g) Siempre</p>				<p>X</p>
<p>23.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda cuando lo necesito me causa estrés?</p> <p>a) Nunca  b) Raras Veces  c) Ocasionalmente  d) Algunas Veces  e) Frecuentemente  f) Generalmente  g) Siempre</p>				<p>X</p>



**PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Muy buena*



**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

Nombres y Apellidos: *Frida Palomino Arpi*

DNI N°: *29409233* ... Teléfono/Celular: .....

Dirección domiciliaria: *AV. San Martín 704 - Miraflores*

Título Profesional: *Lic. en Educación*

Grado Académico: *Doctora*

Mención: *Ciencias: Educación*

Variable: *Estres laboral*

*Arequipa 15/03/2020*

*F. Palomino*  
Firma

**FORMATO B**

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES**

**1.1. Título de la Investigación** ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA COMSARIA PNP DE CIUDAD MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA 2020.

**1.2. Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Estrés Laboral

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																X				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos																		X		
8. Coherencia	Entre el índice e indicadores																X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		X		



**PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Muy buena*

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena     e) Muy buena

Nombres y Apellidos: *Erika Palomino Arpi*

DNI N°: *29409233*    Teléfono/Celular: .....

Dirección domiciliaria: *Av. San Martín 704 Miraflores*

Título Profesional: *Lic. en Educación*

Grado Académico: *Doctora*

Mención: *Ciencias: Educación*

Variable: *Estrés laboral*

*Palomino Arpi*  
Firma

FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: "ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CIUDAD MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA 2020"

Investigador: PÉREZ LLERENA JESÚS REYNALDO

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuestas respecto a "Clima laboral" que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala del 1 a 5

dónde:

1=Muy Deficiente	2=Deficiente	3=Regular	4=Buena	5=Muy Buena
------------------	--------------	-----------	---------	-------------

**CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL**

TESIS: ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CIUDAD MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA 2020.

**VARIABLE: CLIMA LABORAL**

**DIMENSION/ITEMS**

DIMENSION REALIZACIÓN PERSONAL/	1	2	3	4	5
<b>INDICADORES PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO</b>					
1.- Existen oportunidades de progresar en la institución a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre					X
<b>INDICADOR: APOYO RECIBIDO DE SUPERIORES Y PUESTO DE TRABAJO Y GRADO ACADÉMICO</b>					
6.- El comisario se interesa por el éxito de su personal policial. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre					X
11.- El personal policial participa en el logro del cumplimiento de los planes y ordenes de operaciones a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X	
16.- Se valora los altos niveles de desempeño a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X	
21.- El comisario expresa reconocimiento por los logros a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X	
<b>INDICADOR:COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DEL PUESTO DE TRABAJO - OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO</b>					

<p>26.- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>					X
<p>31.- La superioridad promueve la capacitación que se necesita</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>					X
<p>36.- La comisaría promueve el desarrollo personal</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>			X		
<p>41.- Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>				X	
<p>46.- Se reconocen los logros en el trabajo</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>					X
<b>DIMENSION: INVOLUCRAMIENTO LABORAL/</b>					
<b>INDICADOR: EXPECTATIVAS DE MEJORA DEL PUESTO DE TRABAJO</b>					
<p>2.- Se siente compromiso con el éxito en la comisaría</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>				X	
<p>7.- Cada efectivo policial trata de conseguir niveles de logro en el sector policial.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>				X	
<p>12.- Cada efectivo policial se considera factor clave para el éxito de la comisaría.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>					X

INDICADOR: SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO				
<p>17.- El personal policial está comprometido con la institución.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>				X
<p>22.- En la comisaria se hacen mejor las cosas cada día.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>			X	
<p>27.- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>			X	
<p>32.- Cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>				X
<p>37.- Los productos y/o servicios de la comisaria son motivo de orgullo del personal.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>			X	
INDICADOR: HORARIO DE TRABAJO				
<p>42.- Hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaria</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>				X
<p>47.- La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>			X	
DIMENSION: SUPERVISIÓN				
INDICADOR: SUPERVISIÓN RECIBIDA POR SUPERIORES Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS				

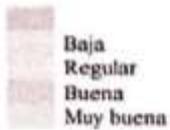
<p>3.- El comisario brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p> <p>8.- En la comisaría, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>					X
<b>INDICADOR: INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>					
<p>13.- La evaluación continua, ayuda a mejorar el servicio policial.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p> <p>18.- Se recibe la preparación necesaria para realizar el servicio policial</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p> <p>23.- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre ?</p> <p>28.- Se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio policial.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>				X	X
<b>INDICADOR: SUGERENCIAS DEL PERSONAL</b>					
<p>33.- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo</p> <p>a) Ninguno O Nunca <i>se repite (23)</i> b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p> <p>38.- Los planes y orden de operaciones del trabajo están claramente definidos</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p> <p>43.- El trabajo policial se realiza en función a métodos o planes establecidos</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p> <p>48.- Existe un trato justo en la comisaría</p>	X		X		X

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ninguno O Nunca</li> <li>b) Poco</li> <li>c) Regular O Algo</li> <li>d) Mucho</li> <li>e) Todo O Siempre</li> </ul>					
<b>DIMENSION: COMUNICACIÓN</b>					
<b>INDICADOR: COMUNICACIÓN DE OPINIONES JEFES-SUBORDINADOS.</b>					
<p>4.- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ninguno O Nunca</li> <li>b) Poco</li> <li>c) Regular O Algo</li> <li>d) Mucho</li> <li>e) Todo O Siempre</li> </ul>					X
<p>9.- En la comisaria, la información fluye adecuadamente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ninguno O Nunca</li> <li>b) Poco</li> <li>c) Regular O Algo</li> <li>d) Mucho</li> <li>e) Todo O Siempre</li> </ul>				X	
<b>INDICADOR: RELACIÓN ENTRE COMPANEROS DE TRABAJO</b>					
<p>14.- En las áreas de trabajo de la comisaria existe una relación armoniosa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ninguno O Nunca</li> <li>b) Poco</li> <li>c) Regular O Algo</li> <li>d) Mucho</li> <li>e) Todo O Siempre</li> </ul>				X	
<p>19.- Existen suficientes canales de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ninguno O Nunca</li> <li>b) Poco</li> <li>c) Regular O Algo</li> <li>d) Mucho</li> <li>e) Todo O Siempre</li> </ul>				X	
<p>24.- Es posible la interacción con personas de mayor grado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ninguno O Nunca</li> <li>b) Poco</li> <li>c) Regular O Algo</li> <li>d) Mucho</li> <li>e) Todo O Siempre</li> </ul>				X	
<p>29.- En la comisaria se afrontan y superan los obstáculos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ninguno O Nunca</li> <li>b) Poco</li> <li>c) Regular O Algo</li> <li>d) Mucho</li> <li>e) Todo O Siempre</li> </ul>				X	
<b>INDICADOR: TIPO DE INFORMACIÓN QUE SE RECEPCIÓN</b>					
<p>34.- Dentro de la comisaria <del>se</del> fomenta y promueve la comunicación interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ninguno O Nunca</li> <li>b) Poco</li> <li>c) Regular O Algo</li> <li>d) Mucho</li> <li>e) Todo O Siempre</li> </ul>					X
<p>39.- El comisario escucha los planteamientos que se le hacen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ninguno O Nunca</li> <li>b) Poco</li> <li>c) Regular O Algo</li> <li>d) Mucho</li> <li>e) Todo O Siempre</li> </ul>				X	

44.- Existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre					X
49.- Se conocen los avances en otras áreas de la comisaria a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre					X
DIMENSION: CONDICIÓN LABORAL					
INDICADOR: CALIDAD DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO					
5.- El personal policial coopera entre si. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X	
10.- Los planes y orden de operaciones de trabajo son adecuados a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X	
INDICADOR: SATISFACCIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO					
35.- La remuneración está acorde a su trabajo. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre					X
40.- Los planes y orden de operaciones del trabajo <u>de trabajo</u> guardan relación con la visión de la institución. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre			X		
45.- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X	
50.- La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X	
INDICADOR: CANTIDAD DE PERSONAL PARA ATENDER FUNCIONES					

<p>15.- El efectivo personal tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p> <p>20.- El grupo policial con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>				X	
<p><i>Indicador:</i></p> <p>25.- Se cuenta con la oportunidad de realizar el servicio policial lo mejor que se puede.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p> <p>30.- Existe buena administración de los recursos logísticos.</p> <p>a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre</p>				X	X

*Recomendación: Revisar el tipo y redacción de algunas ítems*



PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Buena:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos: Frida Palomino Arpi

DNI N°: 29909233 Teléfono/Celular:

Dirección domiciliaria: AV. San Martín 704 Miraflores

Título Profesional: Lic. en Educación

Grado Académico: Doctora

Mención: Ciencias: Educación

Variable: Clima laboral

Arequipa: 15/03/2020

Firma

FORMATO B

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR  
JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Título de la Investigación: ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CIUDAD MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA 2020.

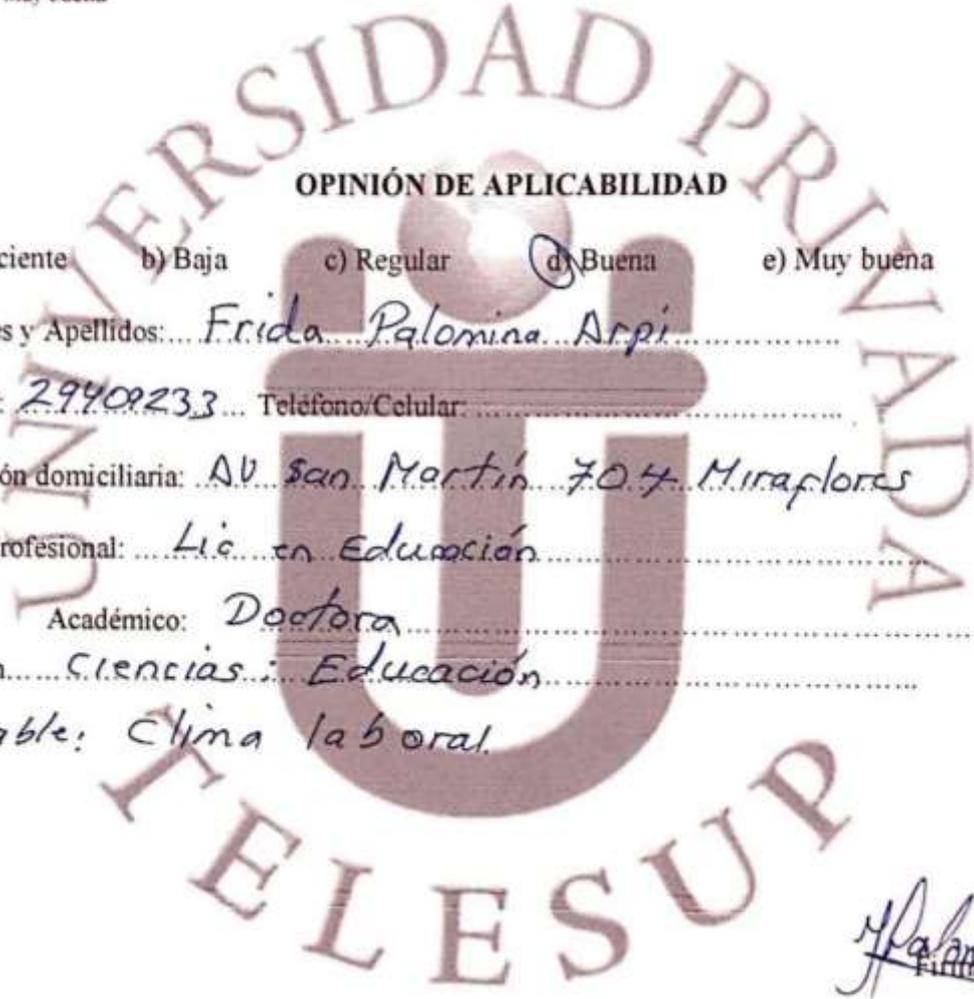
1.2. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Clima Laboral.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
4. Organización	Existe una organización lógica																				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				
8. Coherencia	Entre el índice e indicadores																				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				



**PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD; Buena**



**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- a) Deficiente    b) Baja    c) Regular     d) Buena    e) Muy buena

Nombres y Apellidos: *Frida Palomina Arpi*

DNI N°: *29409233* ... Teléfono/Celular: .....

Dirección domiciliaria: *Av. San Martín 704 Miraflores*

Título Profesional: *Lic. en Educación*

Grado Académico: *Doctora*

Mención: *Ciencias: Educación*

Variable: *Clima laboral*

## FORMATO A

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TESIS :** “ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DELA COMISARIA PNP DE CIUDAD MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA 2020”

**Investigador:** PÉREZ LLERENA JESÚS REYNALDO

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuestas respecto a” Estrés laboral “que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala del 1 a 5 donde:

1=Muy Deficiente	2=Deficiente	3=Regular	4=Bueno	5=Muy Bueno
------------------	--------------	-----------	---------	-------------

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

**TESIS:** ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CIUDAD MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA 2020.

**VARIABLE:** ESTRÉS LABORAL

<b>DIMENSIÓN:</b> CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR:</b> OBJETIVOS Y MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN					
1.- ¿El que no pueda comprender los objetivos y misión de la comisaria me causa estrés? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre					X
10.- ¿El que en la institución no se trabaje en forma clara me estresa? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre					X
<b>INDICADOR:</b> CALIDAD DE AMBIENTE DE TRABAJO					
11.- ¿El que las normas de la comisaria impidan mi buen desempeño me estresa? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre					X
<b>INDICADOR:</b> CONDICIONES DEL MOBILIARIO PARA TRABAJO					
20.- ¿El que en la comisaria se carezca de planes y orden de operaciones me causa estrés? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre				X	

<b>DIMENSION: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>					
<b>INDICADOR: SUPERVISIÓN RECIBIDA POR SUPERIORES Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>					
<p>2.- ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p> <p>12.- ¿El que el efectivo policial de mí mismo grado dentro de la institución tengamos control sobre el trabajo me causa estrés?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p> <p>16.- ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la comisaria me causa estrés?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>			X		X
<b>INDICADOR: RESPETO HACIA SUS SUPERIORES Y COLEGAS</b>					
<p>24.- ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>			X		
<b>DIMENSIÓN: TERRITORIO ORGANIZACIONAL</b>					
<b>INDICADOR: CONTROL</b>					
<p>3.- ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>					X
<b>INDICADOR: PRIVACIDAD DE TRABAJO</b>					

<p>15.- ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>					X
<p>22.- ¿El que tenga que trabajar con personal policial de otras comisarías me estresa?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>					X
<b>DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA</b>					
<b>INDICADOR USO DE LA TECNOLOGÍA</b>					
<p>4. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>			X		
<p>14.- ¿El no tener conocimiento de la tecnología de las investigaciones de delitos para competir dentro de la comisaría me estresa?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>					
<b>INDICADOR: TECNOLOGÍA NUEVA</b>					
<p>25.- ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?</p> <p>a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre</p>					X

<b>DIMENSIÓN: INFLUENCIA DEL LÍDER</b>						
<b>INDICADOR: MANDO</b>						
5.- ¿El que mi comisario no me brinde su apoyo me estresa? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre					X	
6.- ¿El que mi superior no me respete me estresa? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre						X
13.- ¿El que mi comisario no se preocupe por mi bienestar me estresa? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre						X
17.- ¿El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre						
<b>DIMENSIÓN: FALTA DE COHESION</b>						
<b>INDICADOR: FALTA DE TRABAJO EN EQUIPO</b>						
7.- ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre					X	

<b>INDICADOR: FALTA DE COMPROMISO</b>						
9.- ¿El que mi equipo de trabajo no tenga importancia dentro de la comisaria me causa estrés? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre				X		
18.- ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre					X	
<b>INDICADOR: PRESIÓN EN EQUIPO</b>						
21.- ¿El que mi comisario me presione demasiado me causa estrés? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre				X		
<b>REFERENCIA: RESPALDO DEL GRUPO/</b>						
<b>INDICADOR: TRABAJO EN EQUIPO</b>						
8.- ¿El que mi equipo de trabajo no me permita alcanzar mis metas me causa estrés? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre				X		

<b>INDICADOR: APOYO GRUPAL</b>				
19.- ¿El que mi equipo trabajo no me brinde protección en relación con algunas intervenciones de trabajo que me hacen los superiores me causa estrés? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre				X
23.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda cuando lo necesito me causa estrés? a) Nunca b) Raras Veces c) Ocasionalmente d) Algunas Veces e) Frecuentemente f) Generalmente g) Siempre				X



**PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

Nombres y Apellidos: DRA. MAPPY LUISA ARCE FIGUEROA

DNI N°: 29313661 Teléfono/Celular: 995996656

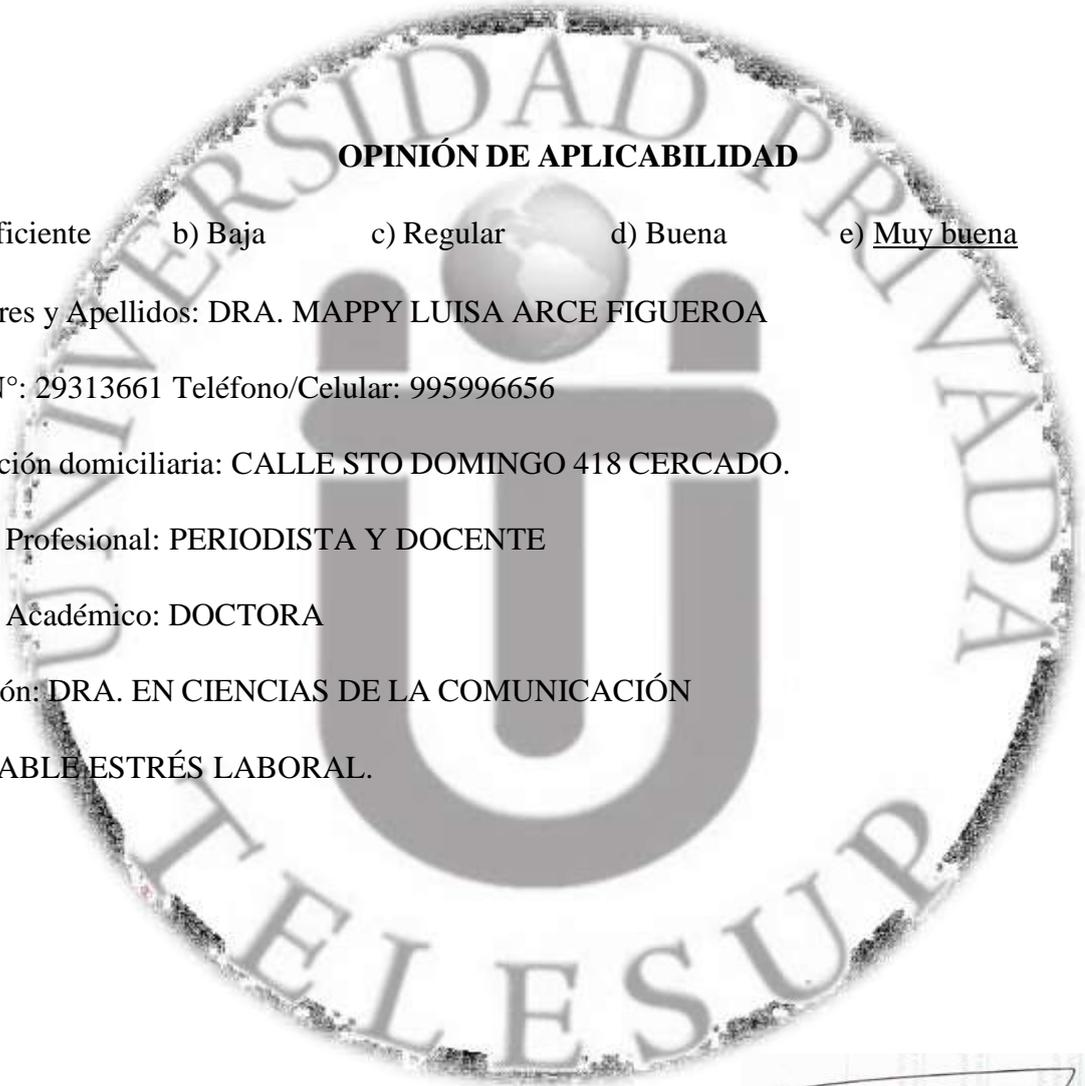
Dirección domiciliaria: CALLE STO DOMINGO 418 CERCADO.

Título Profesional: PERIODISTA Y DOCENTE

Grado Académico: DOCTORA

Mención: DRA. EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

VARIABLE ESTRÉS LABORAL.



AREQUIPA, 30 DE ABRIL DE 2020.

## FORMATO B

### FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

**1.1. Título de la Investigación** ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CIUDAD MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA 2020.

**1.2. Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre Estrés Laboral

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																X				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica																	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																	X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. Coherencia	Entre el índice e indicadores																X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																	X			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																	X			



**PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

Nombres y Apellidos: MAPPY LUISA ARCE FIGUEROA

DNI N°: 29313661 Teléfono/Celular: 995996656

Dirección domiciliaria: CALLE SANTO DOMINGO 418 CERCADO.

Título Profesional: PERIODISTA Y DOCENTE

Grado Académico: DOCTORA

Mención: DOCTORA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Arequipa, 30 de abril de 2020.

**FORMATO A**  
**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**TESIS:** “ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CIUDAD MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA 2020”

Investigador: PÉREZ LLERENA JESÚS REYNALDO

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuestas respecto a “Clima laboral“ que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala del 1 a 5

dónde:

1=Muy Deficiente	2=Deficiente	3=Regular	4=Bueno	5=Muy Bueno
------------------	--------------	-----------	---------	-------------

## CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

**TESIS:** ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CIUDAD MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA 2020.

**VARIABLE: CLIMA LABORAL DIMENSION/ITEMS**

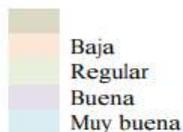
26.- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre					<b>X</b>
31.- La superioridad promueve la capacitación que se necesita a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre					<b>X</b>
36.- La comisaria promueve el desarrollo personal a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre			<b>X</b>		
41.- Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				<b>X</b>	
46.- Se reconocen los logros en el trabajo a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre					<b>X</b>
<b>DIMENSION: INVOLUCRAMIENTO LABORAL/</b>					
<b>INDICADOR: EXPECTATIVAS DE MEJORA DEL PUESTO DE TRABAJO</b>					
2.- Se siente compromiso con el éxito en la comisaria a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				<b>X</b>	
7.- Cada efectivo policial trata de conseguir niveles de logro en el sector policial. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				<b>X</b>	
12.- Cada efectivo policial se considera factor clave para el éxito de la comisaria. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre					<b>X</b>

<b>INDICADOR: SATISFACCION EN EL TRABAJO.</b>				
17.- El personal policial está comprometido con la institución. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X
22.- En la comisaria se hacen mejor las cosas cada día. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre			X	
27.- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre			X	
32.- Cumplir con el servicio policial es una tarea estimulante. a) <i>Ninguno O Nunca</i> b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X
37.- Los productos y/o servicios de la comisaria son motivo de orgullo del personal. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre			X	
<b>INDICADOR: HORARIO DE TRABAJO</b>				
42.- Hay clara definición de visión, misión y valores en la comisaria a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre			X	
47.- La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre			X	
<b>DIMENSION: SUPERVISIÓN</b>				
<b>INDICADOR: SUPERVISIÓN RECIBIDA POR SUPERIORES Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>				
3.- El comisario brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X X
8.- En la comisaria, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X

<b>INDICADOR: INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>				
13.- La evaluación continua, ayuda a mejorar el servicio policial. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X
18.- Se recibe la preparación necesaria para realizar el servicio policial a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre			X	
23.- Las responsabilidades delegadas por el Comisario están claramente definidas. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X
28.- Se cuenta con un sistema de seguimiento y control en el servicio policial. a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre			X	
<b>INDICADOR: SUGERENCIAS DEL PERSONAL</b>				
33.- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X
38.- Los planes y orden de operaciones del trabajo están claramente definidos a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre		X		
43.- El trabajo policial se realiza en función a métodos o planes establecidos a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre			X	
48.- Existe un trato justo en la comisaria a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X
<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN</b>				
<b>INDICADOR: COMUNICACIÓN DE OPINIONES JEFES-SUBORDINADOS.</b>				
4.- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre				X
9.- En la comisaria, la información fluye adecuadamente a) Ninguno O Nunca b) Poco c) Regular O Algo d) Mucho e) Todo O Siempre			X	
<b>INDICADOR: RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>				

<p>14.- En las áreas de trabajo de la comisaria existe una relación armoniosa</p> <p>a) Ninguno O Nunca</p> <p>b) Poco</p> <p>c) Regular O Algo</p> <p>d) Mucho</p> <p>e) Todo O Siempre</p> <p>19.- Existen suficientes canales de comunicación</p> <p>a) Ninguno O Nunca</p> <p>b) Poco</p> <p>c) Regular O Algo</p> <p>d) Mucho</p> <p>e) Todo O Siempre</p> <p>24.- Es posible la interacción con personas de mayor grado.</p> <p>a) Ninguno O Nunca</p> <p>b) Poco</p> <p>c) Regular O Algo</p> <p>d) Mucho</p> <p>e) Todo O Siempre</p> <p>29.- En la comisaria se afrontan y superan los obstáculos</p> <p>a) Ninguno O Nunca</p> <p>b) Poco</p> <p>c) Regular O Algo</p> <p>d) Mucho</p> <p>e) Todo O Siempre</p>				X	
				X	
				X	
				X	
<b>INDICADOR: TIPO DE INFORMACIÓN QUE SE RECEPCIÓN</b>					
<p>34.- Dentro de la comisaria se fomenta y promueve la comunicación interna.</p> <p>a) Ninguno O Nunca</p> <p>b) Poco</p> <p>c) Regular O Algo</p> <p>d) Mucho</p> <p>e) Todo O Siempre</p> <p>39.- El comisario escucha los planteamientos que se le hacen</p> <p>a) Ninguno O Nunca</p> <p>b) Poco</p> <p>c) Regular O Algo</p> <p>d) Mucho</p> <p>e) Todo O Siempre</p> <p>44.- Existe colaboración entre el personal policial de las diversas áreas.</p> <p>a) Ninguno O Nunca</p> <p>b) Poco</p> <p>c) Regular O Algo</p> <p>d) Mucho</p> <p>e) Todo O Siempre</p> <p>49.- Se conocen los avances en otras áreas de la comisaria</p> <p>a) Ninguno O Nunca</p> <p>b) Poco</p> <p>c) Regular O Algo</p> <p>d) Mucho</p> <p>e) Todo O Siempre</p>					X
				X	
					X
<b>DIMENSIÓN: CONDICIÓN LABORAL</b>					
<b>INDICADOR: CALIDAD DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
<p>5.- El personal policial coopera entre si.</p> <p>a) Ninguno O Nunca</p> <p>b) Poco</p> <p>c) Regular O Algo</p> <p>d) Mucho</p> <p>e) Todo O Siempre</p> <p>10.- Los planes y orden de operaciones de trabajo son adecuados</p> <p>a) Ninguno O Nunca</p> <p>b) Poco</p> <p>c) Regular O Algo</p> <p>d) Mucho</p> <p>e) Todo O Siempre</p>				X	
				X	
<b>INDICADOR: SATISFACCIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO</b>					





## PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

Nombres y Apellidos: MAPPY LUISA ARCE FIGUEROA

DNI N°: 29313661      Teléfono/Celular: 995996656

Dirección domiciliaria: CALLE SANTO DOMINGO 418 CERCADO

Título Profesional: DOCTORA

Grado Académico: CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Mención: DOCTORA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

VARIABLE: CLIMA DE LABORAL.

Arequipa, 30 de abril de 2020.

## FORMATO B

### FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CIUDAD MUNICIPAL DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO AREQUIPA 2020.

1.2. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Clima Laboral.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado														X						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															X					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															X					
4. Organización	Existe una organización lógica															X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación															X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos															X					
8. Coherencia	Entre el índice e indicadores														X						
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico															X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.															X					

**PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN  
DE APLICABILIDAD**



**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

Nombres y Apellidos: MAPPY LUISA ARCE FIGUEROA

DNI N°: 29313661    Teléfono/Celular: 995996656

Dirección domiciliaria: CALLE SANTO DOMINGO 418 CERCADO

Título Profesional: PERIODISTA Y DOCENTE

Grado Académico: DOCTORA.

Mención: DRA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

VARIABLE: CLIMA LABORAL

Mappy Luisa Arce Figueroa

AREQUIPA, 30 DE ABRIL DE 2020.

## Anexo 5: Matriz de datos

### Variable 1

1	5	1	1	2	2	1	1	3	2	2	5	3	2	1	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3
1	5	1	1	1	2	1	3	5	5	5	5	6	1	1	2	2	5	5	4	2	1	1	1	2	4
1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	5	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	4	4	4
1	2	4	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	6	6	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2
1	5	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	6	6	6	2	2	7	7	1	1	1	1	1	2	2
1	3	1	1	1	1	6	6	6	7	7	3	3	3	5	3	1	1	1	1	2	2	2	5	4	4
1	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
1	5	2	1	1	1	1	2	4	2	3	3	3	5	2	1	5	6	5	6	2	2	1	1	1	1
1	4	1	1	2	2	1	1	3	2	2	5	3	2	1	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3
1	3	1	1	1	2	1	3	5	5	5	5	6	1	1	2	2	5	5	4	2	1	1	1	2	4
1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	5	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	4	4	4
1	5	4	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	6	6	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	6	6	6	2	2	7	7	1	1	1	1	1	2	2
1	5	1	1	1	1	6	6	6	7	7	3	3	3	5	3	1	1	1	1	2	2	2	5	4	4
1	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
2	3	2	1	1	1	1	2	4	2	3	3	3	5	2	1	5	6	5	6	2	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	6	6	6	7	7	3	3	3	5	3	1	1	1	1	2	2	2	5	4	4
1	5	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
1	5	2	1	1	1	1	2	4	2	3	3	3	5	2	1	5	6	5	6	2	2	1	1	1	1
1	5	1	1	2	2	1	1	3	2	2	5	3	2	1	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3
1	1	1	1	1	2	1	3	5	5	5	5	6	1	1	2	2	5	5	4	2	1	1	1	2	4
1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	3	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	5	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	4	4	4
1	5	4	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	6	6	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	6	6	6	2	2	7	7	1	1	1	1	1	2	2
1	2	1	1	1	1	6	6	6	7	7	3	3	3	5	3	1	1	1	1	2	2	2	5	4	4
1	4	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
1	1	2	1	1	1	1	2	4	2	3	3	3	5	2	1	5	6	5	6	2	2	1	1	1	1
1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	6	6	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2
1	4	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	6	6	6	2	2	7	7	1	1	1	1	1	2	2
2	4	1	1	1	1	6	6	6	7	7	3	3	3	5	3	1	1	1	1	2	2	2	5	4	4
1	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
2	5	2	1	1	1	1	2	4	2	3	3	3	5	2	1	5	6	5	6	2	2	1	1	1	1
1	3	1	1	1	1	6	6	6	7	7	3	3	3	5	3	1	1	1	1	2	2	2	5	4	4
1	5	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
1	5	2	1	1	1	1	2	4	2	3	3	3	5	2	1	5	6	5	6	2	2	1	1	1	1
1	5	1	1	2	2	1	1	3	2	2	5	3	2	1	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3

1	5	1	1	1	2	1	3	5	5	5	5	6	1	1	2	2	5	5	4	2	1	1	1	2	4
1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	5	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	4	4	4
1	5	4	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	6	6	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	4	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	4	4	4
1	1	4	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	6	6	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2
1	5	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	6	6	6	2	2	7	7	1	1	1	1	1	2	2
2	5	1	1	1	1	6	6	6	7	7	3	3	3	5	3	1	1	1	1	2	2	2	5	4	4
1	3	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
1	1	2	1	1	1	1	2	4	2	3	3	3	5	2	1	5	6	5	6	2	2	1	1	1	1
1	1	4	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	6	6	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	6	6	6	2	2	7	7	1	1	1	1	1	2	2
1	1	1	1	1	1	6	6	6	7	7	3	3	3	5	3	1	1	1	1	2	2	2	5	4	4
1	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
1	1	2	1	1	1	1	2	4	2	3	3	3	5	2	1	5	6	5	6	2	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	6	6	6	7	7	3	3	3	5	3	1	1	1	1	2	2	2	5	4	4
1	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
1	1	2	1	1	1	1	2	4	2	3	3	3	5	2	1	5	6	5	6	2	2	1	1	1	1
1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	5	3	2	1	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3
1	1	1	1	1	2	1	3	5	5	5	5	6	1	1	2	2	5	5	4	2	1	1	1	2	4
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	4	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	6	6	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2
1	5	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	6	6	6	2	2	7	7	1	1	1	1	2	2
1	5	1	1	1	1	6	6	6	7	7	3	3	3	5	3	1	1	1	1	2	2	2	5	4	4
1	2	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
1	3	2	1	1	1	1	2	4	2	3	3	3	5	2	1	5	6	5	6	2	2	1	1	1	1
1	4	1	1	2	2	1	1	3	2	2	5	3	2	1	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3

## Variable 2

3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4					
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	5	4	4	1	1	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	5	5	2	2	3	3				
1	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4				
2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	1	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4				
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	3	3	1	1	1	2	2	2	5	5	4	2	3	1	1					
1	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	1	2	4	3	3	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	4	4	3	3	3	5	5	4	4	1	1	1	2				
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	5	5	5	4	4	1	1	2	2	2	4	4	1	1	1	5	5	5	1	1	4	4	4	3	3	3				
2	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2	3	3	1	1	4	4	2	1	5	4	1	1	3	3	2	2	4	4	4	5					
2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	5	4	4	1	1	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	5	5	2	2	3	3
4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4				
1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	1	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4					
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	3	3	1	1	1	2	2	2	5	5	4	2	3	1	1					
3	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	1	2	4	3	3	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	4	4	3	3	3	5	5	4	4	1	1	1	2				
4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	5	5	5	4	4	1	1	2	2	2	4	4	1	1	1	5	5	5	1	1	4	4	4	3	3	3				
1	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2	3	3	1	1	4	4	2	1	5	4	1	1	3	3	2	2	4	4	4	5					
2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	1	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4					
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	3	3	1	1	1	2	2	2	5	5	4	2	3	1	1					
1	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	1	2	4	3	3	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	4	4	3	3	3	5	5	4	4	1	1	1	2				
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	5	5	5	4	4	1	1	2	2	2	4	4	1	1	1	5	5	5	1	1	4	4	4	3	3	3				
2	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2	3	3	1	1	4	4	2	1	5	4	1	1	3	3	2	2	4	4	4	5					
2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	5	4	4	1	1	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	5	5	2	2	3	3
4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4					
1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	1	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4					
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	3	3	1	1	1	2	2	2	5	5	4	2	3	1	1					
4	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	1	2	4	3	3	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	4	4	3	3	3	5	5	4	4	1	1	1	2				
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	5	5	5	4	4	1	1	2	2	2	4	4	1	1	1	5	5	5	1	1	4	4	4	3	3	3				
1	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4					
3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	1	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4					



1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	5	5	5	4	4	1	1	2	2	2	4	4	1	1	5	5	5	1	1	4	4	4	3	3	3	
1	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2	3	3	1	1	4	4	2	1	5	4	1	1	3	3	2	2	4	4	4	5
2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	1	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	3	3	1	1	1	2	2	2	5	5	4	2	3	1	1	
4	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	1	2	4	3	3	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	4	4	3	3	3	5	5	4	4	1	1	1	2
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	5	5	5	4	4	1	1	2	2	2	4	4	1	1	5	5	5	1	1	4	4	4	3	3	3	
1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	
2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	5	4	4	1	1	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	5	5	2	2	3	3
2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	4	4	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	
4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	1	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	3	3	1	1	1	2	2	2	5	5	4	2	3	1	1	
1	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	1	2	4	3	3	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	4	4	3	3	3	5	5	4	4	1	1	1	2
4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	5	5	5	4	4	1	1	2	2	2	4	4	1	1	5	5	5	1	1	4	4	4	3	3	3	
1	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2	3	3	1	1	4	4	2	1	5	4	1	1	3	3	2	2	4	4	4	5
1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	5	4	4	1	1	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	5	5	2	2	3	3
3	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	4	4	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	
4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	1	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	3	3	1	1	1	2	2	2	5	5	4	2	3	1	1	
2	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	1	2	4	3	3	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	4	4	3	3	3	5	5	4	4	1	1	1	2
2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	5	5	5	4	4	1	1	2	2	2	4	4	1	1	5	5	5	1	1	4	4	4	3	3	3	
4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2	3	3	1	1	4	4	2	1	5	4	1	1	3	3	2	2	4	4	4	5
1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	1	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	3	3	1	1	1	2	2	2	5	5	4	2	3	1	1	
3	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	1	2	4	3	3	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	4	4	3	3	3	5	5	4	4	1	1	1	2