



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS
“ESTRÉS Y EL CLIMA LABORAL EN POLICÍAS
FEMENINAS DE LA DIVISIÓN DE TRÁNSITO LIMA NORTE
II, LOS OLIVOS 2018”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTORES:

Bach. SARA LIZETH SALAS FERNANDEZ

Bach. VICTOR RAUL GARCIA CASTILLO

LIMA, PERÚ

2019

ASESORA DE TESIS

.....
Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA

JURADO EXAMINADOR

.....
DR. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI
PRESIDENTE

.....
DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA
SECRETARIO (A)

.....
MG. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
VOCAL

DEDICATORIA

A nuestras familias, porque sin ellos no habría sido posible realizarla. A nuestros padres para que sientan la satisfacción de habernos encaminado por la senda del bien y nuestros descendientes para que estén seguros que con esfuerzo y dedicación se logran las metas trazadas que antes solo eran sueños.

AGRADECIMIENTO

A la Suprema Personalidad de Dios por darnos el esfuerzo y la conciencia de la unidad para concluir este aporte científico a nuestra sociedad, a nuestros padres quienes desean fervientemente que seamos personas de bien y que realicemos grandes logros, gracias por habernos dado nuestras primeras bases de conducta y orientación.

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es demostrar la relación significativa entre Estrés y el clima laboral en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018. Esto será de gran relevancia porque permitió abordar a agentes estresores que afectan el clima laboral en el Personal femenino de tránsito antes mencionado. El tipo de estudio es básico, el nivel descriptivo-correlacional de diseño no experimental. Los instrumentos de medición utilizados fueron: Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS y la Escala de Clima laboral CL-SPC” elaborada y estandarizada por Sonia Palma Carrillo. La muestra estuvo conformada por 100 policías femeninas, entre 20 a 53 años. En el método y análisis se realizó la codificación y tabulación de las variables, aplicándose el programa estadístico SSPS 23.0, la prueba de bondad de ajuste para precisar que los datos sigan la curva de distribución normal. Se utilizó la prueba de Kolmogorov - Smirnov, que determinó el uso de la prueba no paramétrica Sperman-Browm. Se calculó las diferencias significativas de variable según: sexo, edad y año de estudio. La correlación de variables se obtuvo con Pearson. Obteniendo de todos los cálculos un nivel de significación igual a $p < .05$ y $p < .01$. donde se utilizaron los criterios de la estadística descriptiva. De ello se concluye, que existe relación significativa entre el Estrés Laboral y el Clima Laboral respondiendo con base a los objetivos específicos, existe relación entre el estrés y las dimensiones realización personal ($\rho = -.115$; $p > .05$); involucramiento laboral ($\rho = -.151$; $p < .05$), supervisión ($\rho = .457$; $p < .01$) la comunicación ($\rho = .366$; $p < .01$). y con la dimensión condiciones laborales su relación es significativa.

Palabras Claves: Estrés laboral, Clima laboral, agentes estresores.

ABSTRACT

The objective of this study is to demonstrate the significant relationship between stress and the labour climate in female police officers of the Division of traffic Lima North II - Los Olivos 2018. This will be of great importance because it enabled address agents stressors that affect the working climate in the female staff of transit before mentioned. The type of study is basic, the descriptivo-correlacional level of non-experimental design. "The instruments of measurement used were: scale of work-related stress of the ILO - who and the scale of climate work CL-SPC" elaborated and standardized by Sonia Palma Carrillo. The sample was conformed by... Female police, between... to... years. The method and analysis was coding and tabulation of the variables, applying statistical programme SSPS 23.0, test of goodness of fit to point out that the data will follow the normal distribution curve. Used Kolmogorov - Smirnov test, test that I determine the use of the test... nonparametric Playboy-Browm. He was calculated according to variable significant differences: gender, age and year of study. The correlation of variables was obtained with Pearson. Obtaining of all calculations a level of significance equal to $p < .05$ and $p < .01$. where we used the criteria of descriptive statistics. It is concluded, that there is a significant relationship between work stress and work-environment responding based on specific objectives, there is a relationship between stress and personal fulfillment dimensions ($\rho = -.115$, $p > .05$); labour involvement ($\rho = -.151$; $p < .05$), supervision ($\rho = .457$; $p < .01$) communication ($\rho = .366$; $p < .01$). and with dimension conditions work their relationship is significant,

key words: work-related stress, working environment, agents stressors.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ASESORA DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
INTRODUCCIÓN	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento de problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.4. Objetivo de la investigación.....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	20
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	24
2.2. Bases teóricas de las variables.....	27
2.2.1. Estrés	27
2.2.2. Clima Laboral.....	32
2.3. Definición de términos básicos.....	37

III. MÉTODOS Y MATERIALES	40
3.1. Hipótesis de la investigación	40
3.1.1. Hipótesis general	40
3.1.2. Hipótesis específicas	40
3.2. Variables de estudio	40
3.2.1. Definición conceptual	40
3.2.2. Definición operacional.....	41
3.3. Tipo y nivel de la investigación	43
3.4. Diseño de la investigación	44
3.5. Población y muestra de estudio.....	45
3.5.1. Población	45
3.5.2. Muestra	45
3.5.3. Muestreo	45
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	46
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	47
3.7. Métodos de análisis de datos	54
3.8. Aspectos éticos.....	54
IV. RESULTADOS.....	57
4.1. Análisis descriptivo	57
4.1.1. Nivel de clima organizacional.....	57
4.1.2. Nivel de clima organizacional según datos sociodemográficos	57
4.1.3. Nivel de Estrés laboral	60
4.1.4. Nivel de estrés laboral según datos socio demográficos	60
4.2. Prueba de normalidad	64
4.3. Correlación entre las variables	64
V. DISCUSIÓN.....	66
5.1. Análisis de discusión de resultados	66
VI. CONCLUSIONES	71
VII. RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73

ANEXOS	76
Anexo 1: Matriz de consistencia	77
Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable estrés laboral.....	78
Anexo 3: Instrumentos	80
Anexo 4. Propiedades Psicométricas de la Escala de Clima Organizacional...	82
Anexo 5: Matriz de datos	85
Anexo 6: Propuesta de valor.....	87
Anexo 7: Validación de Instrumentos	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Características de la muestra en estudio</i>	46
Tabla 2. <i>Niveles de clima organizacional de los trabajadores</i>	57
Tabla 3. <i>Nivel de clima organizacional según edad de los trabajadores</i>	58
Tabla 4. <i>Nivel de clima organizacional según antigüedad en la empresa</i>	59
Tabla 5. <i>Niveles de estrés laborales en los trabajadores</i>	60
Tabla 6. <i>Nivel de estrés laboral según edad de los trabajadores</i>	61
Tabla 7. <i>Nivel de estrés laboral según antigüedad en el trabajo</i>	63
Tabla 8. <i>Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio</i>	64
Tabla 9. <i>Coeficiente de correlación entre las variables</i>	65

INTRODUCCIÓN

En la investigación se aborda la relación entre estrés y el clima laboral en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos 2018, se realizó siguiendo las líneas de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada TELESUP, en este trabajo científico se dará a conocer cómo en los últimos años la globalización ha cobrado especial relevancia. Asimismo, se ha observado que el estrés laboral se está incrementando en todas las instituciones públicas y privadas. La situación laboral a la que se enfrentan las policías hoy en el Perú y en el mundo es considerada como estresante, debido a la exposición al peligro; de igual modo, las Policías Femeninas de Tránsito están expuestas a riesgos de violencia, que incluyen la posibilidad de ser heridas o peligros de muerte por el alto crecimiento de la delincuencia e inseguridad ciudadana que vive nuestro país.

El objetivo de la investigación fue demostrar la relación significativa entre el estrés y el clima laboral de la Policía femenina de la división de tránsito Lima Norte II, Los Olivos 2018. Este objetivo coincide con investigadores donde sostienen que en los últimos años, se vive en la era del estrés o de la ansiedad y que es una "enfermedad de la vida contemporánea", por la misma forma de vida de las sociedades en desarrollo, por lo que en las personas también aumenta las preocupaciones y temores que conducen a una inadaptación e incomodidad, la cual puede ser muy intensa (Galdo, 2003).

La Organización Internacional del Trabajo define el estrés laboral como "La reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación". El estrés cuyo origen es el laboral, afecta la calidad de vida y la productividad de la persona, no sólo porque compromete la salud de las personas sino también el sistema productivo de la institución donde labora.

La sobrecarga de los trabajos rutinarios y bajo presión, pueden producir estados de fatiga crónica. Como se sabe el estrés en el entorno laboral es un

problema que va en aumento, supone un costo personal, social y económico muy importante.

En cuanto a los agentes estresores en el ámbito laboral a las policías de tránsito de Lima Norte donde se realizó la investigación podemos afirmar que sus funciones de control del tránsito vial son de alto riesgo a su integridad física, así como a su salud por la contaminación ambiental de las sustancias tóxicas que los vehículos expulsan en su diario tránsito, generando este tipo de estrés numerosos índices de absentismo, en otros casos generan accidentes en el trabajo y la poca motivación por el trabajo todo ello debido al estrés que se experimenta.

Por otro lado, diversos autores indican que los profesionales de servicios son más propensos a sufrir o a experimentar el estrés. Así GilMonte y Peiró, (1997) señalan que la mayor incidencia del estrés laboral por el trabajo se da en profesionales de servicios que prestan una función asistencial o social, y es de conocimiento que el servicio que ofrece la Policía de tránsito cumple esta función social, estado tensional que genera deterioro en su calidad de vida laboral y con repercusiones sobre la sociedad en general, especialmente en profesionales sanitarios, profesionales de la educación, trabajadores sociales, funcionarios de prisiones y policías. El interés en el estado de salud física y psicológica de los policías proviene del hecho de tratarse de un problema social que afecta a los miembros de la Policía; Así, el trabajo policial de tránsito se considera como una profesión de alto estrés, producto a que las policías femeninas de tránsito muchas veces están expuestas a las conductas agresivas de los conductores de vehículos particulares y de transporte público, perjudiciales hechos de la sociedad. Además, de ellos se espera discrecionalidad, alto control de impulsos, en circunstancias peligrosas.

Las funciones que de manera general realizan los miembros de la Policía Nacional del Perú en su puesto, como son: cubrir servicio durante las 24 horas ininterrumpidas; permanecer alerta, desconfiado y dispuesto en todo momento a intervenir ante cualquier eventualidad durante toda su facción de servicio; intervenir con celo y prontitud en todo hecho contrario a las leyes o que atente contra el orden público; obedecer las órdenes de los superiores sin reclamo alguno, entre otras muchas actividades, en definitiva, todas estas funciones

causan en el miembro policial a que experimenten el estrés al menos de manera moderada.

La investigación está dividida en cinco capítulos. En el primer capítulo, nos enfocaremos en el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos, justificación y limitación del estudio de investigación. En el segundo capítulo, el marco teórico, donde detallaremos los antecedentes internacionales y nacionales, la base teórica, definición de términos, hipótesis y por último las variables. En el tercer capítulo, corresponde a la metodología, comprende la definición operacional de las variables, el tipo de estudio y diseño general, así como el lugar de ejecución del proyecto, el universo de estudio, la selección y el tamaño de la muestra, la unidad de análisis, los criterios de inclusión y de exclusión, los procedimientos de recolección de datos, los instrumento a utilizar y los métodos para el control de calidad, aspectos éticos, y el análisis de datos. El cuarto capítulo, comprende, los resultados de la investigación, presentándose en tablas y gráficas para su mejor visualización, así mismo la discusión de la investigación en contraste con los antecedentes y fuentes teóricas, para su mejor fundamento y contrastación. En el quinto capítulo, se elaborará la discusión y se presentarán las conclusiones de la investigación, donde se conocerá la contratación de los objetivos e hipótesis y las recomendaciones.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema.

Según la Constitución Política del Perú, la Policía Nacional del Perú, PNP, es una institución tutelar del Estado que tiene como misión garantizar la seguridad y tranquilidad pública, así como la paz social en todo el territorio peruano.

Por otro lado, Bernaola (2014). Refiere que, según Ley N° 27238, la Policía Nacional del Perú es una institución del Estado creada para garantizar el orden interno, el respeto a los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas de una sociedad jerarquizada. Sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la República y tiene facultad para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de su finalidad. La Policía Nacional del Perú es una institución constitucional desde su creación, mediante la Ley N° 24949 promulgada el 6 de diciembre de 1988, ratificada en la Constitución Política de 1993 y en su Ley Orgánica N° 27238 del 21 de diciembre de 1999, con lo cual se refuerza su visión, misión, objetivos, metas y políticas institucionales.

A nivel mundial, el tema de tránsito ha tomado especial importancia y trascendencia, toda vez que se ha convertido en una de las mayores preocupaciones para muchos gobiernos, quienes observan cómo, día a día, los accidentes de tránsito aportan un mayor número de víctimas (muertos y heridos), que las producidas por actos violentos o enfermedades letales.

La Policía Nacional del Perú, consciente de los altos índices de mortalidad y morbilidad que genera el tránsito en nuestro país, ha considerado prioritario la creación de diferentes mecanismos de educación vial para contrarrestar las preocupantes cifras de accidentalidad vial, no solo de sus integrantes, sino de la ciudadanía en general, posibilitando que mediante el conocimiento y cumplimiento de las normas por parte de los Policiales, éstos puedan multiplicarlas y difundirlas al interior de sus respectivas comunidades, como parte del servicio integral que les corresponde prestar, lo que, sumado a sus comportamientos ejemplares, puedan aportar al mejoramiento de la cultura vial de nuestra sociedad.

Teniendo en consideración que una de las funciones principales de los policías de tránsito es orientar, participar y colaborar con la población en general, tendiente a la prevención tanto de accidentes viales, como de infracciones a las normas de tránsito. Así como cuidar de la seguridad y respeto del peatón y ciclista en las vías públicas, dando siempre preferencia a este sobre los vehículos. Sin embargo en los últimos años se ha visto un incremento considerable de apreciaciones y opiniones negativas acerca del trabajo de estos policías femeninas, esto a consecuencia de factores sociales muy diferentes que empañan el verdadero trabajo y al verdadero policía, que generan la falta de respeto a estos efectivos del orden; sin embargo, las políticas de Estado han generado cambios en la organización policial no siempre con los mejores resultados, las consecuencias de los años de violencia en nuestro país han dejado huellas muy marcadas que han desestabilizado el orden interno y la manera inmediata de ver la seguridad que no deja de ser otra función del policía de tránsito.

Lo antes expuesto relacionado directamente a la labor del policía femenina de tránsito quien a pesar de todo tiene uno de los trabajos más difíciles y riesgosos que otros, sin embargo las condiciones laborales no siempre han sido las favorables, generando esto algunos desajustes en su desempeño policial, por eso la investigación a realizar alcanza relevancia e importancia, ya que se ha detectado en el personal femenino de tránsito Lima Norte II - Los Olivos, el incremento de los niveles de Estrés, y esto en gran medida por la poca capacidad de afrontamiento a los agentes estresores por parte del personal policial femenino y si este problema psicosocial se le añade el Clima laboral se agudiza más la situación estresante, ya que una toda persona con niveles medio de estrés laboral, tendrán una percepción distorsionada de una determinada situación laboral; en esta medida consideramos pertinente llevar a cabo esta investigación cuyo problema lo planteamos a continuación en la siguiente pregunta: ¿Existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en policías femeninas de la división de transito Lima Norte II, Los Olivos, 2018?

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

- ¿Existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en policías femeninas de La División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Existe relación entre el estrés y la dimensión realización personal en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018?
- ¿Existe relación entre el estrés y la dimensión involucramiento laboral en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018?
- ¿Existe relación entre el estrés y la dimensión supervisión en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018?
- ¿Existe relación entre el estrés y la dimensión comunicación en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos 2018?
- ¿Existe relación entre el estrés y la dimensión condiciones laborales en policías femeninas de la División de Tránsito Lima Norte II, Los Olivos 2018?

1.3. Justificación del estudio.

Justificación teórica: La investigación se justifica por la importancia del estudio de la relación de las dos variables: el estrés y el clima laboral que juegan un papel importante en el desarrollo humano del personal de la Policía Nacional del Perú, el mismo que va contribuir al desarrollo institucional; ya que en la actualidad se requiere de policías conscientes de su labor profesional y humana, la sociedad necesita policías comprometidos con el quehacer ciudadano, para salvaguardar la seguridad ciudadana.

Justificación práctica: El aporte de esta investigación es fundamental, porque permite a los oficiales y suboficiales femeninas de tránsito PNP, comprender los diferentes componentes y consecuencias de los niveles del estrés laboral, percibir los agentes estresores y poder determinar la relación con el clima laboral, con la finalidad de buscar estrategias adecuadas de intervención pertinentes para promover el desarrollo de un ambiente laboral motivado y perciban un estado satisfacción laboral. La información obtenida y procesada, va permitir formular, diseñar o mejorar las habilidades de afrontamiento al estrés, para que pueda mejorar la percepción del clima laboral.

Los instrumentos aplicados en esta investigación, se convertirán en instrumentos de evaluación objetiva, porque serán adecuadamente validados y adaptados de lo empírico a lo objetivo desde un aspecto científico; la simplicidad de su aplicación e interpretación los convertirán en valiosas herramientas útiles a disposición de futuras investigaciones con otras variables organizacionales de estudio.

Justificación metodológica: Para el presente proceso de investigación se utilizó métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos válidos, adaptados y confiables, a través de los cuales, se obtendrán los resultados de la investigación esperados. Conclusiones y Recomendaciones que servirán como fuente para la implementación de actividades orientadas a mejorar el bienestar del personal policial femenino. Asimismo, la información recogida nos va a permitir diseñar, formular y reorientar la relación entre el estrés y el clima laboral de las oficiales y suboficiales femeninas de la Policía Nacional del Perú de tránsito de Lima Norte II, Los Olivos.

1.4. Objetivo de la investigación.

1.4.1. Objetivo general

- Demostrar la relación significativa entre el estrés y el clima laboral en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el estrés y la dimensión realización personal en policías femeninas de la división de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018.
- Determinar la relación entre el estrés y la dimensión involucramiento laboral en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos 2018.
- Determinar la relación entre el estrés y la dimensión supervisión en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II – Los Olivos, 2018.
- Determinar la relación entre el estrés y la dimensión comunicación en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos 2018
- Determinar la relación entre el estrés y la dimensión condiciones laborales en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Culqui (2016), en su investigación para adquirir el título profesional de en psicología “Estrés laboral y modo de afrontamiento en sub oficiales de la DIVPATPIE de la policía nacional del Perú, Callao, 2016” el diseño fue descriptivo correlacional, el objetivo fue reconocer la correlación entre el estrés laboral y el modo de afrontamiento, la cual nos permitirá determinar los diversos factores. En la conclusión muestra que, el estrés laboral de dichos sub oficiales de la DIVPATPIE de la PNP, Callao, indican que un 44.6 % de ello presentan nivel moderado, mientras que un 26.1 % mencionan tener nivel alto de estrés. asimismo; la suma equivale a un (70.7 %) presentan niveles elevados de estrés laboral, esta frecuencia marcada, puede ser un indicador que probablemente esté afectando su salud física, psicológica, y en las relaciones con sus compañeros de servicio, relaciones laborales y su desempeño dentro de las actividades encomendadas, sabiéndose que los participantes cumplen la función de salvaguardar la integridad de la población.

Se ha considerado este estudio importante porque se estudió a la variable estrés laboral, en una población de suboficiales de la Policía Nacional del Perú, concluyendo que el 44.6 % presentan un nivel moderado de estrés laboral.

Escobedo (2015) en su tesis para optar el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gestión Pública, titulada: “Las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados en la PNP y la función policial” se concluye que: del presente estudio de investigación efectuado para el periodo de tiempo 2012 a julio del 2013 en las unidades policiales instaladas en la ciudad de Lima metropolitana, se determinó que esta falencia del comportamiento entre jefe y subordinado no tuvo mayor relevancia que signifique un duro obstáculo para el cumplimiento de la función policial. Del análisis de las entrevistas a los efectivos policiales que estuvieron involucrados en por lo menos una deficiente relación interpersonal, se explicitó que siete de ocho de ellos, entre los que se encuentran jefes y subordinados, ninguno tuvo una vinculación laboral directa

o de dependencia con el otro efectivo policial con el que se produjo el irregular comportamiento. El único caso en que se advirtió una relación de dependencia laboral entre jefe y subordinado, reconoció el subordinado involucrado, que las causas del origen de esta deficiente conducta fueron como consecuencia de hechos o comportamientos particulares y ajenos a la función policial. Con relación a la hipótesis de investigación, se ha logrado determinar que “replicar airadamente a un superior”, “formular imputaciones tendenciosas o temerarias contra cualquier miembro de la Policía Nacional del Perú” y “tratar en forma arbitraria, vejatoria o discriminatoria al personal de la Policía Nacional del Perú, cualquiera sea su grado” son consecuencias generadas de las deficientes relaciones interpersonales. Por otra parte, muy a pesar a las mínimas manifestaciones de este irregular comportamiento al interior de la organización, no se descarta que esta deficiencia contribuya a sumar la debilidad de la institución policial en el cumplimiento de su función. Se determinó que la función policial y el liderazgo de los jefes tienen vinculación, en tanto esta característica de los últimos marca la pauta para conducir las relaciones interpersonales que se producen en la interacción laboral de estos con los subordinados. Sin embargo, en el estudio se pudo determinar que los efectivos policiales, pese a que muestran descontento con su comando institucional (máximo nivel de jefatura en la policía), el cual es 67% identificado como débil y manejado políticamente; contrariamente muestran su conformidad con el comando inmediato representado por su Jefe de Unidad o Comisario, al señalar que con este sí mantienen una buena relación interpersonal. Esta disconformidad con los mandos superiores, ha podido ser observado durante el trabajo de campo desarrollado, siendo la mayor parte de actores entrevistados los que respondieron negativamente a una buena gestión por parte de su comando. El tratar de mejorar las deficientes relaciones interpersonales en la PNP será siempre necesario, a pesar de que estas puedan aparecer como moderadas o poco significativas. La mejora es necesaria en tanto esta anomalía del comportamiento de sus miembros coadyuva a la debilidad que ya muestra esta institución policial, en razón de graves falencias que muestra la organización en lo concerniente a gestión administrativa y funcional, como de

los insuficientes recursos logísticos con que cuenta para hacer frente a los retos que se le presenta durante el cumplimiento de la función policial.

Se ha considerado importante este estudio por la variable de relaciones interpersonales entre jefes y subordinados PNP, porque está relacionado con el clima laboral, la población ha sido miembros de la Policía Nacional del Perú, en la conclusión muestra que existe falencia de la gestión administrativa y funcional como de los insuficientes recursos logísticos con que cuenta para cumplir su función policial.

Romero (2015), realizó un estudio sobre Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima. La investigación tuvo el objetivo de determinar las relaciones entre las dimensiones del síndrome de burnout y la forma cómo se experimenta, expresa y controla la cólera en un grupo de efectivos policiales. De nivel descriptiva, de diseño no experimental. Se evaluó a 59 suboficiales de la Policía Nacional del Perú (PNP), usando la adaptación peruana del Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario Multicultural de la Expresión de Cólera-Hostilidad (IMECH). Se encontró que existe relación entre experimentar cólera y niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización; así como entre la expresión de cólera y baja realización personal. Asimismo, variables laborales como el trabajar en sus días libres o el notar que no estaban debidamente recompensados, se relacionaron con cólera rasgo y cólera contenida, respectivamente, además de asociarse a niveles altos de agotamiento emocional.

Es importante el estudio porque se trabajó con la variable síndrome burnout, que es una forma prolongada y crónica del estrés laboral, siendo la población de estudio policías de la unidad de emergencia. La conclusión fue que, existe relación entre cólera y niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización.

Arias (2012), en el estudio titulado Estudio comparativo del Burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa, Universidad Católica San Pablo''. El objetivo fue determinar la caracterización del síndrome de burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa. El instrumento usado fue la

adaptación peruana del Inventario Burnout de Maslach (MBI) y una ficha de registro sociodemográfico. En el estudio se empleó el enfoque descriptivo correlacional transaccional. La muestra estuvo constituida por 86 enfermeras, 142 policías y 233 docentes de la ciudad de Arequipa, haciendo un total de 461 sujetos (240 varones y 221 damas). De acuerdo a los resultados, se encontró que los policías son los profesionales con puntuaciones más elevadas en síndrome de Burnout. Los docentes y policías presentan altos niveles de baja realización personal. Se encontraron relaciones significativas entre el número de hijos y la baja realización personal para las enfermeras, los ingresos económicos y la baja realización personal en los policías, y el tipo de gestión educativa con la baja realización personal y la despersonalización en los profesores.

Calienes (2012), en la investigación, “Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en los sub, oficiales de la policía nacional del Perú”. La investigación lo realizó en concordancia a la inteligencia emocional y el síndrome con 130 suboficiales. Estudio de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental. Las pruebas que aplicaron fueron: el Inventario Emocional de Barón y el inventario de Maslach. El objetivo fundamental fue establecer la relación entre los niveles de los 2 instrumentos de evaluación. Los resultados finales fueron: que los policías que presentan mayores niveles de inteligencia emocional presentan bajos niveles en la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización y nivel alto de realización personal. Lo que da como conclusión que a superior nivel de inteligencia emocional mínimo son los síntomas del Síndrome.

El estudio hace un abordaje del burnout y este es considerado la continuación de un estrés laboral crónico, el estudio fue en población policial, y la conclusión de que altos niveles de inteligencia emocional bajos niveles de agotamiento emocional.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Figuroa (2014), en su tesis para optar el grado de doctor, titulada “Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico”. La investigación pretende integrar el método científico que corresponde al exploratorio descriptivo con un enfoque cuantitativo de característica transversal. El objetivo fue describir indicadores de satisfacción de los miembros de la PPR, Región de Humacao respecto a diversos temas laborales muy importantes para desarrollar planes operacionales y estratégicos enfocados en maximizar los recursos humanos. La población objeto de investigación consta de 629 policías y civiles, con una muestra aleatoria de tipo intencionado, en el cual se utilizó un muestreo probabilístico y un intervalo de confianza de 97 %. La muestra seleccionada fue de 425 miembros del personal asignado a la región de la Policía de Humacao, los resultados indican que: dentro de las variables internas de actividad del policía, las correspondientes al desarrollo profesional son las que indican una mayor insatisfacción. La satisfacción o insatisfacción está muy relacionada con actitudes personales del policía, dentro (desempeño interorganizacional) y fuera de su puesto de trabajo. Las comparaciones anteriores muestran que el Constructo SAT100 es un indicador consistente de satisfacción. La experiencia, la edad y la posición jerárquica en la policía influyen significativamente en el grado de satisfacción. No existen diferencias significativas entre los distintos distritos, ni entre las diferentes unidades. Se construyó un modelo de regresión múltiple que estima que el 32 % de la insatisfacción se debe a factores personales tanto en el desempeño como de su forma de vida cuando el policía está de franco o de servicio. Estos resultados revelan una relación positiva entre variables familiares y satisfacción en el trabajo de policía. Por otra parte, la variable que estimula mayor insatisfacción está relacionada a los recursos financieros y equipo o herramientas de trabajo.

Esta investigación es importante porque se ha realizado en una muestra de policías, y en cuanto a la variable de estudio satisfacción laboral, está relacionado con la variable clima laboral, ya que ambos son actitudes, y en las conclusiones refiere que el grado de satisfacción está relacionado con edad, experiencia, grado

jerárquico, y la insatisfacción se debe más a factores personales, es decir de personalidad.

Torres (2013), en su tesis titulada, “Análisis del clima laboral y adaptación al cambio organizacional del personal adscrito al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes de la Policía Metropolitana de Santiago de Cali”. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre las características del clima laboral y la adaptación al cambio organizacional en el personal adscrito al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) de la Policía Metropolitana de Santiago de Cali. La investigación es de tipo descriptivo correlacional. La población corresponde a los 1785 funcionarios adscritos al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrante de la Policía Metropolitana de Santiago de Cali; llevándose a cabo la muestra con 247 funcionarios. El instrumento utilizado fue la encuesta estructurada. De la investigación. La conclusión fue que no existe satisfacción con el reconocimiento y recompensa a la labor realizada (57.2% y 60.3% respectivamente), así mismo las actividades de bienestar no son muy aceptadas y por lo tanto no se participa activamente (64% y 55.5% respectivamente). Referente a la administración de talento humano, y orientación organizacional, el jefe inmediato influye directamente en el sentir del personal de la unidad con referencia a los estímulos e incentivos que puedan tener, igualmente el comité de gestión humana de la unidad, tiene en este hallazgo un reto muy importante para cambiar esta percepción, al cual tiene que proyectar un plan de mejoramiento.

Es importante esta investigación porque se ha investigado la variable de clima laboral, la población de estudio han sido Policía Metropolitana, y en las conclusiones que llega es que la insatisfacción está relacionada con el reconocimiento y recompensa, asimismo el jefe jerárquico inmediato influye directamente en este sentir del personal policial.

Solís J. y González T. (2015) investigó sobre el Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales en México. Se abordó la presencia de Burnout y satisfacción con la vida en policías ministeriales. Fue una investigación cualitativa, descriptiva y transversal. Se realizó un estudio de casos instrumental donde cuatro policías ministeriales mexicanos contestaron el

Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Satisfacción con la vida de Diener. Los resultados mostraron que existen niveles medios-altos de burnout y algunos resultados contradictorios en satisfacción con la vida. Se concluyó que es necesario fortalecer una perspectiva de psicología policial para continuar con el estudio del burnout en el sector policial para detectar, prevenir e intervenir en esta problemática y mejorar sus condiciones vitales y laborales.

Es importante esta investigación porque se ha estudiado a la variable del síndrome de burnout, que es un conjunto de síntomas que está relacionado con el estrés laboral, y se realizó en policial, y las conclusiones es fortalecer la perspectiva policial y mejorar la condición laboral.

Sánchez J. (2012), en su investigación sobre la Frecuencia del síndrome burnout en policía de México. Con el objetivo de reportar la frecuencia de burnout en la Policía Preventiva de la Ciudad de México y qué variables socio demográficas se asocian a él. Investigación de tipo básica, nivel descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 244 policías elegidos por conveniencia con edad de 20 a 58 años. Se concluyó que no hay relación con la escolaridad y la edad. El sexo no fue un factor de riesgo para presentar burnout. En cuanto a las dimensiones la que obtuvo una mayor frecuencia fue la baja realización personal.

Este estudio se ha considerado importante porque se ha trabajado con una forma crónica y mayor nivel del estrés laboral que es síndrome burnout, y la población estudio fueron policías, y en las Conclusiones la de mayor frecuencia fue la baja realización personal, es decir la insatisfacción laboral.

Guzmán (2013), en la investigación titulada, Estrés y Burnout en policías de tránsito de la ciudad de Cuenca. El objetivo fue determinar la relación del estrés y burnout en policías de tránsito de la ciudad de Cuenca. La investigación fue de nivel descriptiva correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal; fue realizada con una muestra de 50 personas de una población de 107 policías de tránsito. Se administró 3 evaluaciones: cuestionario de afrontamiento del estrés y el test de burnout con el fin de analizar la existencia del estrés y Burnout relacionado al ámbito socio laboral. Para determinar el apoyo psicológico a los

policías de tránsito. Los resultados fueron lo siguiente: 96% presenta estrés, principales problemas: solución de problemas, reevaluación positiva, búsqueda de apoyo social, que son ocasionados por la incapacidad de algunos policías para encontrar solución en los inconvenientes del servicio. El 2% presenta Burnout por falta de estrategia para afrontar el estrés laboral.

La importancia de este estudio es que se ha trabajado con la variable de estrés y Burnout, la población de estudio fueron los policías, los resultados mostraron que el 96% de policías presentan estrés, llegando a la conclusión que la población presenta este nivel de estrés por la incapacidad de solución de problemas.

2.2. Bases teóricas de las variables.

2.2.1. Estrés

Definiciones del estrés

El Estrés es una respuesta ante la presencia de un estímulo o situación estresante. Aunque, más que el estímulo o respuesta, se percibe al estrés como una evolución transaccional de interacción entre las condiciones ambientales y las características de los sujetos. (Selye H. 1926)

El estrés se define, es un estado vivencial, cambiante en el tiempo, asociado a desordenes tanto físicas como psicológicas que presenta una persona a consecuencia de las demandas o exigencias del ambiente de trabajo (Zaldívar, 1996)

Así mismo el estrés se clasifica en estrés positivo y negativo, en el cual el estrés positivo viene hacer la tensión que motiva al individuo a realizar sus diferentes actividades, a diferencia del estrés negativo o distrés donde la tensión genera angustia causando un desequilibrio físico y mental en el individuo. (Selye, H. 1926)

Definición del estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2001) define al estrés laboral como: " Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo"(S/P)

Para el presente estudio se puede definir al estrés laboral como una respuesta física, mental y conductual de una persona que debido a la presión interna y externa de su ambiente laboral intenta adaptarse a ellas. Este estado tensional es percibido en su interacción con su ambiente o medio de trabajo, porque las demandas o exigencias del ambiente condiciona o desborda la capacidad de control del individuo.

El estrés está acompañado de síntomas físicos y psicológicos a consecuencia de las demandas del ambiente de trabajo, la cuales resultan amenazaste (Zaldívar ,1996), todo esto debido a que se presentan los siguientes elementos:

- La vivencia displacentera.
- La respuesta general del organismo y todos sus sistemas.
- Interacción sujeto-ambientes.
- Pérdida de control del sujeto.

El estrés laboral, ha cobrado una gran importancia, tanto en el desempeño laboral y la salud ocupacional del trabajador es por ello que muchos autores hoy en día han creado diferentes modelos a fin de lograr una aproximación en base a esta problemática actual, lo que en el Perú está regulado por el Ministerio de Salud, a través del Manual de Salud Ocupacional, donde se especifica como un riesgo Psicosocial el estrés laboral. (Manual de Salud Ocupacional – 2005 MINSA-Perú)

Factores del estrés laboral

Keith (1999) es quien plantea que las percepciones y experiencias del individuo son los factores psicosociales de carácter individual, económico, emocional y de las relaciones humanas.

Los factores psicosociales del estrés laboral son las siguientes:

Desempeño profesional: Ausencia de un plan de vida laboral ante las demandas de alto nivel de dificultad, atención, actividades de mucha responsabilidad.

Dirección: Inadecuada delegación de responsabilidades y falta de liderazgo que permita un óptimo grado motivacional y desarrollo por parte de los trabajadores.

Organización y función: Poca información, planeación inapropiada y administrativas inapropiadas y autoridad conflictiva.

Tareas y actividades: Monotonía del trabajo, exigencias del desempeño y cargas de trabajo.

Medio ambiente de trabajo: pésimas condiciones físicas que ponen en riesgo la salud del trabajador.

Jornada laboral: Periodos largos trabajo, constante rotación en los turnos.

Empresa y entorno social, incumplimiento con las normas y políticas del régimen o ley laboral.

Sintomatología del estrés laboral.

Esta sintomatología fue planteada por Brunet (1999):

1) Sintomatología psicológica del estrés laboral:

- **Problemas psicosomáticos:** Se somatiza diferentes síntomas físicos; que en muchos casos se relaciona a enfermedades físicas.
- **Actitudes negativas hacia sí mismo:** Se evidentes una actitud pésima y negativa de su persona, desarrollando depresión.
- **Ansiedad:** Otros de los síntomas que evidencia con mucha frecuencia el individuo es la ansiedad.
- **Cólera:** Es una de las emociones que va manifestar el individuo al tener poco control del ambiente.
- **Aburrimiento:** Sentimiento que se va generando debido a la monotonía en la que se va llevando el trabajo.

- **Baja tolerancia a la frustración:** El individuo va presentar frustración ante los resultados no esperados de su trabajo.

Estas sintomatologías presentadas en los trabajadores, pueden ocasionar daño a la organización, ya que el personal, se sentiría indispuerto a prestar sus servicios a dicha organización, ya sea por desgaste físico o mental.

1) Sintomatología organizacional del estrés laboral:

- Disminución del rendimiento, pocas ganas o ánimo para realizar la actividad laboral, esto se puede evidenciar a consecuencia de un ámbito drástico por parte de la empresa.
- Actitudes negativas hacia el cliente, presenta problemas y quejas por partes de los clientes debido a su mala atención y mal humor.
- Rotación, se va evidencia un alto porcentaje de rotación debido a que el personal no se siente a gusto o cómodo en su ambiente de trabajo.

2) Sintomatología ambiental del estrés laboral:

- Actitudes negativas hacia la vida en general, el individuo que tiene estrés laboral va a manifestar una actitud negativa no solo en el trabajo, si no que esta también sobrepasara y afectara su contexto familiar y amical.
- Disminución de la calidad de vida personal, se evidencia que las personas con estrés tiene una baja calidad de vida, debido a que se observa una disminución de su bienestar personal y social.

Estos síntomas presentados por una persona que trabaja en una empresa, son de alto riesgo, ya que la persona en cuestión puede llegar a atentar contra su vida y la de los demás.

Consecuencias del estrés laboral

Hernández (S/F) plantea las consecuencias y efectos negativos del estrés laboral.

- A nivel fisiológica: Taquicardia, aumento de tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la gargantea, dilatación de pupilar, etc.
- A nivel cognitivo: Sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.
- A nivel motor: Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entre cortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductos impulsivos, risas nerviosas, bostezos etc.

Estos pueden ser las consecuencias inmediatas que puede presentar una persona que tenga estrés laboral, lo cual es perjudicial para su salud.

Prevención del estrés laboral

Hernández (S / F) sostiene que se debe trabajar de forma organizacional y personal:

1) Atención individual del problema:

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

2) **Medidas organizacionales:**

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

2.2.2. **Clima Laboral**

Definición.

El clima organizacional, según Chiavenato (2000) se define como el grado motivacional de los trabajadores, las cuales se desencadenan de diversos tipos de motivación de acuerdo a la estrecha interacción que existe del sujeto y su ambiente de trabajo.

Este autor, con la definición plantea que el individuo debe adaptarse a las diversas situaciones para lograr mantener su equilibrio y satisfacer sus necesidades.

Así mismo el ambiente laboral son las creencia y evaluación que hacen los trabajadores acerca de sus condiciones físicas y social de la empresa (Méndez, 2006).

Por otra parte, se conoce al ambiente organizacional, como el conjunto de reglas, costumbre y políticas que comparten todos los miembros de la organización (Davis, 1991)

Palma, S. (2004) define al clima laboral como las apreciaciones que tienen los empleados de una empresa acerca de su “ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo, en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales”.

Características del Clima Laboral

Según Salom (1994) estas son las características más resaltantes que considera:

- Tiene una cierta permanencia estable.
- Influye en los comportamientos o conducta de los trabajadores de la empresa.
- Contribuye al grado de compromiso e identificación de los trabajadores de la organización.
- Es avaluado y percibido por los trabajadores si tiene un favorable o desfavorable clima laboral.
- La estructura, dirección, políticas y planes de gestión, son variables que va a influenciar en el ambiente laboral.
- Existencia de elevada rotación del personal.

Es importante tomar en cuentas estas características, ya que son de gran utilidad al momento de observar el clima organizacional, y de esta manera se ve que es lo que puede afectar a éste, y de modo más factible se puede buscar una pronta solución, si se llega a presentar algún problema.

Factores que conforman el Clima Laboral

Según Goncálves (2000) menciona que, la existencia de cada organización dentro de un medio ambiente que cuenta con factores externos e internos, está conformado por elementos físicos, tecnológicos, sociales, políticos y económicos; que de una u otra manera afectan y se ven afectados por las políticas y procedimientos organizacionales, por tal motivo cualquier programa desarrollado para la administración de los recursos humanos deben tener presente los componentes mencionados.

Por otra parte, queda totalmente de acuerdo que el mayor aporte para el clima laboral es la percepción que tienen cada uno de los trabajadores sobre su ambiente o entorno y procesos, quedando de manifiesto que este enfoque reside en el comportamiento organizacional del trabajador. (Goncálves, 1997).

Evaluación de los Factores el Clima Laboral

El aporte a la psicología organizacional de la realidad peruana es el instrumento denominado La Escala de Clima Laboral -SPC que fue construido por Sonia Palma S. en el año 2004, dentro del área de investigación en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma. Este instrumento permite identificar la percepción que cada trabajador tiene acerca del trabajo, siendo estos:

Autorrealización o realización personal

Palma, S (2004) se refiere a cómo los trabajadores sienten sobre los medios que les ofrece la empresa donde trabajan para lograr su satisfacción personal con visión de futuro, así, por ejemplo, tenemos si los empleados sienten que pueden desarrollar una línea de carrera, si hay un genuino interés por parte del jefe con respecto a este desarrollo y si valora y reconoce sus logros, preocupándose por su aprendizaje continuo.

Involucramiento Laboral.

Palma, S. (2004) sostiene que, está referida a cuan identificado está un trabajador con la cultura de su empresa, es decir, con los valores que la conforman, su nivel de compromiso para el lograr el crecimiento de la organización, todo esto alineado con los propios objetivos laborales del empleado. un trabajador involucrado está profundamente conectado con su trabajo; y al estar en esta condición, se ha demostrado que su compromiso es tal, que de manera natural se logran los resultados y con ello, la rentabilidad de la empresa.

Supervisión.

Palma, (2004) refiere que, este factor está relacionado a cuando los jefes realizan opiniones respecto a las funciones e importancia de las responsabilidades y tareas laborales o cuando estos dan apoyo u orientación, a los trabajadores que tienen a cargo, llegando hasta ayudarlos a superar los inconvenientes que se presentan; está relacionado a la concepción que tienen los trabajadores sobre la propia evaluación de su trabajo y que esta, ayuda a realizar una mejor labor.

Comunicación.

Palma, (2004) referida a como el trabajador hace uso de la información con respecto a las funciones en la empresa, así como la interrelación entre compañeros; es el sentir de los empleados sobre la elocuencia, dinamismo, claridad, consistencia y exactitud de la comunicación, entre ellos mismos, sus superiores, así como con clientes y proveedores; y dependiendo de cuan buena sea esta, favorecerá las actitudes y percepciones de los empleados y con ello, el clima laboral.

Condiciones Laborales

Palma, (2004) manifiesta que, este factor está relacionado a cómo es que ven los trabajadores la provisión de todo aquello material, económico y/o psicosocial que les brinda la empresa y que necesitan para cumplir sus labores cotidianas, por ejemplo, si es que reciben una remuneración atractiva y justa, si tienen todas las herramientas y equipos para sus tareas y funciones, si la empresa administra bien los recursos, o si hay objetivos de trabajo retadores y motivadores alineados a los objetivos institucionales.

Dimensiones del clima organizacional

Según Litwin y Stinger (1978) argumentan que, las dimensiones del clima laboral se basan en nueve dimensiones que demostraran la presencia del clima organizacional. Las cuáles son las siguientes:

- Estructura, reglas normas y procedimientos de la empresa, percibidos por los mismos trabajadores.
- Empowerment, es el sentido de responsabilidad que tienen los trabajadores en su actividad laboral.
- Recompensa, es lo que percibe y recibe el trabajador por su esfuerzo, el cual es motivado por la recompensa brindada por parte de la empresa.
- Desafío, son los objetivos brindados por la empresa, los cuales son aceptados por el trabajador que lo motiva a poder tomar riesgos.

- Relaciones, es como se va manifestar la relación entre los miembros de una organización como de parte de los jefes hacia sus subordinados.
- Cooperación, es la unión de todas las fuerzas para lograr alcanzar un mismo objetivo, mediante el apoyo mutuo.
- Conflictos, son las discrepancias que se pueden manifestar entre los miembros de la organización. Identidad, es la fidelidad por parte del trabajador hacia la empresa.

Estas dimensiones son importantes para toda organización; ya que estas son las que permiten que se formen los sentimientos y percepciones de los miembros dentro de la organización, y por medio de ellas van a evidenciar un determinado comportamiento organizacional, tanto para con sus compañeros de trabajo, como para la institución

Tipos de clima organizacional

Prevalecen cinco tipos de clima organizacional, y los grupos pasan por ellos, en varias etapas de su desarrollo en la organización, como respuesta a las presiones internas y externas, en ocasiones experimentan cada clima en forma pura, pero lo que generalmente prevalece es una mezcla cinco tipos de clima organizacional. (Brunet, 1999):

- **Clima rutinario:** son monótonas, apáticas e impersonales. Marcadas por la hostilidad, la cautela e intimidación.
- **Clima orientado para la tarea:** es el trabajo altamente sistémico y controlado por sus miembros se evalúan constantemente buscando la eficacia, y los líderes ejercen control sobre el momento y modo de hacer cada tarea enfatizando la consistencia.
- **Clima de apoyo mutuo:** existen lazos de amistad, empatía y preocupación entre los trabajadores, mostrando una enorme preocupación por los sentimientos ajenos. Las actividades y los requisitos tienen una importancia mínima y, en general, las personas responden las unas a las otras como iguales.

- **Clima práctico:** se caracteriza la cooperación y la sociabilidad. Mantiene las relaciones a un nivel democrático. Donde los problemas lo resuelve el mismo individuo, a menos que afecte a gran parte de la organización, entonces trabajan en equipo para solucionarlo.
- **Clima propósito:** Caracteriza la actividad altamente dirigida de los miembros, abierta a la evaluación y la influencia. Los miembros tienen un sentido de propósito común y desarrollarán un compromiso fuerte con ese objetivo y con relación a los individuos. Los conflictos se consideran como oportunidades para la complementación, de tal forma que puedan crecer, en vez de evitarlos u ocultarlos.

Las personas pueden sentir mayor satisfacción con la calidad de sus relaciones como con la calidad de lo que producen conjuntamente, esto va depender de las habilidades sociales que hayan desarrollado. Aquí se ve una clara diferencia entre los tipos de climas existentes dentro de una organización laboral, estos son importantes para ella; ya que de esta manera se puede invertir.

2.3. Definición de términos básicos.

Autonomía Hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.

Clima Laboral: Clima Laboral: Son percepción sobre aspectos orientados por el trabajador, vinculados al ambiente de trabajo (Palma. S, 2004)

Comunicación en el trabajo: Se refiere a la comunicación de los trabajadores dentro de la actividad laboral, y puede ser: comunicación formal, aquella establecida por la organización. Sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización y comunicación informal, que surge en virtud de los intereses comunes entre las personas que se desempeñan en la organización.

Despersonalización: Consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas beneficiarias del propio trabajo. Es una de las tres dimensiones del burnout.

Empatía: Es la capacidad de una persona de vivenciar la manera en que siente otra persona y de compartir sus sentimientos, lo cual puede llevar a una mejor comprensión de su comportamiento o de su forma de tomar decisiones.

Ergonomía: Se deriva de las palabras griegas ergon, trabajo; nomos leyes naturales o conocimiento o estudio. Literalmente estudio del trabajo. Pero se ha definido por la OIT como la aplicación de las Ciencias Biológicas Humanas para lograr la óptima recíproca adaptación del hombre y su trabajo, los beneficios serán medidos en términos de eficiencia humana y bienestar.

Estrés: Es definido como el proceso de mecanismo homeostático de los medios internos que existe en el individuo debido a las “niveles críticos de estrés” generados por el ambiente de trabajo (Ivancevich y Matteson, 1989).

Estrés laboral: Surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.). (Ivancevich y Matteson, 1989).

Factor de riesgo psicosocial: Conjunto de exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, que, al interaccionar con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador pueden incidir negativamente en su salud.

Falta de realización personal: Es la tendencia a evaluarse uno a sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima. Es una de las tres dimensiones del burnout.

Infracarga laboral: Se da cuando el volumen de trabajo es insuficiente o está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador, es la infracarga o subcarga cuantitativa. Cuando la tarea no implica ningún compromiso mental, es demasiado sencilla y resulta insuficiente y aversivas para el trabajador es la infracarga o subcarga cualitativa.

Locus de control: Hace referencia a las creencias que tiene un sujeto sobre si es su conducta o un factor fuera de control, lo que determina aquello que le ocurre a la persona. Cuando el sujeto cree que es capaz de llevar a cabo una conducta que le conducirá a su objetivo decimos que su locus de control es interno. Por el contrario, cuando la causa de su conducta la sitúa en factores del exterior como el azar, la suerte o el destino, su locus de control tiene a ser externo

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en policías femeninas de La División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre el estrés y la dimensión realización personal en policías femeninas de La División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018
- Existe relación entre el estrés y la dimensión involucramiento laboral en policías femeninas de La División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos 2018
- Existe relación entre el estrés y la dimensión supervisión en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos 2018
- Existe relación entre el estrés y la dimensión comunicación en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018
- Existe relación entre el estrés y la dimensión condiciones laborales en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Estrés Laboral

El Estrés es una respuesta ante la presencia de un estímulo o situación estresante. Aunque, más que el estímulo o respuesta, se percibe al estrés como una evolución transaccional de interacción entre las condiciones ambientales y las características de los sujetos. (Selye H. 1926)

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2001) define al estrés laboral como: " Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo"

Clima Laboral

Palma, (2004) define al clima laboral como las apreciaciones que tienen los empleados de una empresa acerca de su “ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo, en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales.

3.2.2. Definición operacional

Estrés Laboral

En el desarrollo de la presente investigación el Estrés Laboral se conocerá a través de la aplicación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS, lo que permitirá identificar las condiciones ambientales de trabajo, los Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo como son los Estilos de dirección y liderazgo, como percibe la Gestión de recursos humanos, las Nuevas tecnologías, como aprecia la Estructura organizacional, y como se encuentra el clima organizacional.

Clima Laboral

Para la investigación a realizar la definición operacional del clima laboral se va a obtener a partir de la aplicación de la “Escala de Clima laboral CL-SPC” elaborada y estandarizada por Sonia Palma Carrillo, que permitirá conocer las dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de dicha escala de 50 ítems.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
ESTRÉS LABORAL	Territorio Organizacional	Falta de control Bienestar Trabajo en equipo	3, 15, 22	ORDINAL
	Tecnología	Limitaciones Capacitación Carencia tecnológica	4, 14, 25	
	Influencia del líder	Comunicación Relaciones Inter-personales. Convivencia Desempeño laboral.	5, 6, 13, 17	
	Falta de cohesión	Satisfacción laboral. Actitud Desorganización Exigencia laboral	7, 9, 18, 21	
	Respaldo del grupo	Metas laborales Compañerismo Ayuda técnica	8, 19, 23	
	Estructura Organizacional	Productividad Compañerismo Labor administrativa. Respeto.	2, 12, 16, 24	
	Clima Organizacional	Cultura organizacional. Comportamiento organizacional. Visión	1, 10, 11, 20	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Laboral	Autorrealización	Recompensa Confort Innovación Liderazgo	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36 41, 46	ORDINAL
	Involucramiento Laboral	Identidad Conflicto y cooperación Compromiso organizacional	2, 7, 12, 17, 22 27, 32, 37, 42. 47.	
	Supervisión	Logro laboral Responsabilidad Metas Desempeño laboral Buen trato	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	
	Comunicación	Apoyo laboral Manejo de información Medios de comunicación Información necesaria Relaciones interpersonales.	4, 9, 14, 19, 24 29, 34, 39, 39, 44, 49.	
	Condiciones Laborales	Remuneración Reconocimiento Toma de decisiones Tecnología	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	

3.3. Tipo y nivel de la investigación

La investigación es de tipo básica o pura, porque tiene el propósito de recoger información de la realidad tal y como se presenta, para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica

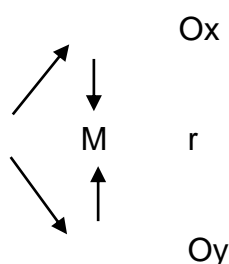
Este estudio reúne las condiciones de un nivel de investigación descriptiva correlacional, los que según Hernández, Fernández y Baptista (2010):

Es descriptiva, porque describe la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades. En este tipo de investigación la cuestión no va

mucho más allá del nivel descriptivo; ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta. Asimismo, se examinó las características del tema a investigar, definirlo y formular hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar.

Es correlacional porque en el estudio realizado busco determinar el grado de relación entre las variables: Estrés y Clima Laboral.

El diseño correlacional, se representa con el siguiente gráfico:



Dónde:

M = La muestra en la que se realiza el estudio

O_x = Observación de la variable: Estrés Laboral

O_y = Observación de la variable: Clima Laboral

r = Relación entre variables.

3.4. Diseño de la investigación

Esta investigación es de diseño no experimental-transversal, los mismos que Hernández, Fernández y Baptista (2010) define que:

Es no experimental, porque de acuerdo a este tipo de investigación no cuenta con un grupo de experimental dentro de la muestra policial, no existe una variable independiente a la cual se va manipular; y todo el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Es Transversal, porque: “Recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento”.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Para Hernández et al. (2014) “La población o universo es el conjunto de todos los elementos que presentan una característica en común, observados en un lugar y en un momento determinado donde se desarrollará la investigación” (p. 174), en el caso de la presente investigación son el personal policial femenino de tránsito de Lima, Norte II de interés para la selección de la muestra. En el presente estudio la población está compuesta por 160 Policías femeninas.

3.5.2. Muestra

“La muestra es un subgrupo de la población, es decir un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández et al., 2014, p. 175), en nuestro caso estará conformada por 120 Policías femeninas de tránsito Lima – Centro II, Los Olivos.

3.5.3. Muestreo

Para la presente investigación se consideró el tipo de muestreo no probabilístico de forma Censal constituida por toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los participantes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso. (Kerlinger, F. 2002).

Tabla de datos socio demográficos (añadir en la sección de características de la muestra).

Tabla 1.
Características de la muestra en estudio

	N	%
Sexo		
Masculino	0	0%
Femenino	112	100%
Edad		
21 a 35 años	88	78.6%
36 a 51 años	24	21.4%
Instrucción		
Secundaria	2	1.8%
Técnico	81	74.3%
Superior	109	23.9%
Tiempo de antigüedad		
1 a 5 años	52	46.4%
6 a más años	60	53.6%

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se utilizarán en el presente estudio científico serán:

- La Observación.
- La Entrevista
- Psicométricas

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la investigación a realizar se utilizarán:

- La Escala de estrés Laboral OIT-OMS de Ivancevich y Matteson, cuyas propiedades psicométricas fueron adaptadas en nuestro medio.
- La Escala de Clima laboral CL-SPC” elaborada y estandarizada por Sonia Palma Carrillo.

Ficha Técnica de la Escala de Estrés Laboral OIT - OMS

Nombre del Test: Escala de Estrés Laboral OIT_OMS

Nombre del Autor: Ivancevich & Matteson

Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico

Objetivo: Identificación de los estresores. Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.

Estructuración: La prueba tiene 7 áreas

Características:

- Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado 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 respuesta

Metodología:

Las técnicas que se utilizan para el análisis son, principalmente:

- Entrevistas de asesoramiento a mandos y responsables de personal preocupados por la incidencia del estrés entre las personas a su cargo.
- Entrevistas de orientación a colectivos con indicadores de estrés; se proporciona a los afectados sugerencias e indicaciones para reducir su nivel de estrés.

- Cuestionarios para detectar el grado de estrés existente, las fuentes u orígenes de los estresores y los recursos o mecanismos de que se dispone para disminuir y controlar el estrés.
- Otras técnicas: Junto con las entrevistas, cuestionarios y/o reuniones (a partir de lo cual será posible elaborar un diagnóstico y hacer un tratamiento actuando sobre los estresores), es posible recomendar otras técnicas, cuya aplicación sale del entorno laboral, tales como prácticas de terapia cognitivas o de relajación corporal.

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

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:

- Mejora de las condiciones ambiental de trabajo.
- Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- Estilos de dirección y liderazgo.
- Gestión de recursos humanos.
- Nuevas tecnologías.
- Estructura organizacional.
- Clima Organizacional.

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

La Organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS), adaptaron la prueba en nuestro medio para analizar y estudiar

los estresores presentes en las empresas e instituciones públicas y privadas, utilizando el criterio de juicio de expertos.

Postulan siete áreas de estrés constituidas mediante la combinación de cuatro niveles: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo (bajo nivel de estrés, nivel intermedio, estrés y alto nivel de estrés).

Estructuraron la prueba en 25 ítems, teniendo como tipo de respuestas alternativas, siete opciones: (nuca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre).

Validez

La validez de este instrumento fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de un Contact Center de Lima. Los resultados del análisis de los componentes principales de la escala de estrés laboral OIT-OMS, se estructuraron en 2 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.

Fiabilidad

En un estudio con 203 asesores telefónicos se obtuvo 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 estrés laboral OIT-OMS, obtuvieron una valoración de 0,9218.**

Escala de Clima Laboral CL-SPC I.

I. Ficha técnica

Nombre del Test: Escala de Clima Laboral
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.

II. Características del inventario

- 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 en adelante.
- Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (1323 empleados), expresados en percentiles.

III. Calificación:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila 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. 1 punto.
- Poco. 2 puntos.
- Regular o Algo. 3 puntos
- Mucho. 4 puntos.
- Todo o Siempre. 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.

Categorías diagnósticas escala CL-SPC

CATEGORÍAS DIAGNOSTICAS	FACTORES I AL IV	PUNTAJE TOTAL
Muy favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Media	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	130 - 169
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

IV. Interpretación

Factor I: Realización Personal.

Posibilidad que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro.

Factor II: Involucramiento Laboral.

Identificación con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Factor III: Supervisión.

Apreciación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Factor IV: Comunicación.

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación, tanto a nivel interno (entre trabajadores), como a nivel externo (clientes y proveedores).

Factor V: Condiciones laborales.

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Se utilizó la “Escala de Clima laboral CL-SPC” elaborada y estandarizada por Sonia Palma Carrillo.

Teniendo como objetivo el diagnóstico del clima organizacional en trabajadores, utilizando el criterio de juicio de expertos. Postulan cinco factores de clima laboral constituidas mediante la combinación de cinco categorías: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Superación, comunicación y Condiciones laborales (muy favorable, favorable, media, desfavorable y muy desfavorable). Estructuraron la prueba en 50 ítems, teniendo como tipo de respuestas alternativas, cinco opciones: (nunca, poco, regular, mucho y siempre)

Validez

La validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de entidades particulares y estatales de Lima Metropolitana. 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.

Fiabilidad

Realizaron un estudio de 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, obtuvieron una valoración de 0,97.

En lo que respecta a la confiabilidad y validez del instrumento de Escala CL-SPC, según Palma S. (2005) fue validado en trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana con el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .9 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, lo que demuestra que el instrumento es confiable. El baremo utilizado fueron percentilares generales para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa, para una muestra en Lima Metropolitana.

Procedimiento de ejecución para la recolección de datos

Para el proceso de la presente investigación la muestra del estudio se seleccionará a través del muestreo no probabilístico intencional.

Se procederá a recolectar los datos con la aplicación de los instrumentos de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS y la Escala de Clima Laboral CL-SPC, para lo cual, se les explicara a las personas de la muestra, las instrucciones que deben tener en cuenta y deben seguir para resolver las pruebas correctamente. Se diseñará un solo cuadernillo con las pruebas de investigación, de modo que los evaluados marcaran directamente sus respuestas en una sola sesión y en un tiempo promedio de 45 minutos.

Las pruebas se aplicarán de manera grupal y/o individual a quienes voluntariamente aceptaron colaborar con la investigación. Se resaltaré la confidencialidad respecto los datos que se recogerán con los instrumentos consignados por los participantes, para contrarrestar el falseamiento de respuestas. Luego, se realizará el análisis preliminar de los datos ausentes y atípicos existentes, detectados en las pruebas aplicadas, invalidando aquellas en las que había errores.

3.7. Métodos de análisis de datos

- Para la investigación realizada se diseñó una base de datos para los procesos de análisis estadísticos pertinentes con el paquete SPSS 23 para Windows. Se estimó las características psicométricas de los instrumentos, se verificó la fiabilidad y la Validez.
- Los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos fueron analizados con la estadística descriptiva, fundamentalmente se utilizó las medidas de tendencia central, distribución de frecuencias y porcentajes en tablas y gráficos.

Esto permitió conocer y entender la forma cómo se vienen comportando los datos en cada variable.

- Asimismo, se aplicó una prueba de bondad de ajuste que preciso si cada uno de los datos siguen o no la curva de distribución normal. Se va a utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov K-S, la cual determino el uso de pruebas no paramétricas como la U de Mann Whitney o la Kruskal Wallis.
- Se calculó las diferencias significativas para las variables de estudio Estrés y Clima laboral, según las variables de control: sexo, edad y año de estudio.
- Se probó las hipótesis de correlación: Para el caso de una correlación entre dos variables se utilizó la correlación “r” de Pearson.

3.8. Aspectos éticos

Para el estudio realizado se ha presente los principios establecidos en el manual del Código de Ética y Deontología Profesional del Psicólogo Peruano, como la responsabilidad, las normas legales y morales, los principios de confidencialidad. Se Observo las recomendaciones consideradas en el Capítulo XI del referido código, donde establecen los parámetros de la actividad de investigación, resaltando el salvaguardar los derechos humanos de los participantes de la muestra de estudio, las practicas éticas, axiológicas y deontológicas de toda investigación que deben observar.

Se cumplió con informar a los participantes de la investigación, dando a conocer las características de la investigación, la obligación que tiene el investigador de proteger el bienestar y dignidad de todos participantes. Se respetó la libertad de la persona para declinar su participación, así como las promesas y compromisos de los acuerdos. Se protegió la información en el curso de la investigación, por ser de carácter confidencial, que asimismo están establecidos por las normas de investigación científica de la Asociación de Psicología Americana.

Los principios éticos están establecidos para todos los psicólogos en sus Funciones Específicas detallados en la Ley N° 28369, del 28 de Octubre del 2004, Capítulo II del Trabajo del Psicólogo Artículo (e) que refiere que; son funciones específicas del psicólogo realizar investigación psicológica de la problemática social existente, que permita plantear alternativas basadas en la especialidad., Así como también están bien en el Decreto Supremo N°007-2017-S.A, del 01 de Agosto del 2007, donde establece, la ejecución de investigación científica.

Se cumplió con informar a los participantes de la investigación, dando a conocer las características de la investigación, la obligación que tiene el investigador de proteger el bienestar y dignidad de todos participantes. se respetó la libertad de la persona para declinar su participación. Cumpliendo con las promesas y compromisos de los acuerdos. Se protegió la información en el curso de la investigación, por ser de carácter confidencial. que asimismo están establecidos por las normas de investigación científica de la Asociación de Psicología Americana.

Asimismo se ha tenido en cuenta en todo el proceso de la investigación el Código de Ética de Investigación de la Universidad Privada TELESUP, en cuyo Artículo 2° considera el sentido del Código de Ética para la Investigación, donde se establece la necesidad de resguardar la conducta personal y colectiva institucional para la búsqueda de la verdad, integridad, la honra y la dignidad, implica el compromiso ético asumido, tanto por la adopción de los valores institucionales como por lo establecido por el presente código. Para que el

comportamiento del investigador armonice con los valores institucionales en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades investigativas.

Siendo indispensable el respeto por los Derechos y la Dignidad de las personas, asumiendo un compromiso profesional y científico, demostrando Integridad, responsabilidad social, confidencialidad, respetando en todo momento las políticas de anti plagio y el respeto a la autoría y propiedad intelectual. (Código de Ética de Investigación UPT – 2018)

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Nivel de clima organizacional

En la tabla 2 se aprecia que solo el 27.7% de los trabajadores perciben un clima organizacional favorable (27.7%) mientras que el 48.2% perciben su clima organizacional como desfavorable. Además, se observa que la mayoría de las policías femeninas de tránsito perciben como desfavorable las oportunidades de autorrealización (52.7%) y en involucramiento laboral solo el 31.3% lo perciben como favorable. También se aprecia que el 22.3% perciben como desfavorable el grado de supervisión realizado por la empresa, el 47.3% perciben como desfavorable la comunicación dentro de la organización y el 41.1% perciben como desfavorable las condiciones laborales.

Tabla 2.

Niveles de clima organizacional de los trabajadores

	Desfavorable		Moderado		Favorable	
	n	%	n	%	n	%
Clima organizacional	54	48.2%	27	24.1%	31	27.7%
Autorrealización	59	52.7%	21	18.8%	32	28.6%
Involucramiento laboral	34	30.4%	43	38.4%	35	31.3%
Supervisión	25	22.3%	48	42.9%	39	34.8%
Comunicación	53	47.3%	32	28.6%	27	24.1%
Condiciones laborales	46	41.1%	35	31.3%	31	27.7%

4.1.2. Nivel de clima organizacional según datos sociodemográficos

Nivel de clima organizacional según sexo

Se observa en la tabla 3 que la mayoría de los trabajadores de 21 a 35 años perciben como desfavorable el clima organizacional, mientras que en los trabajadores de 36 a 51 años solo el 33.3% perciben como desfavorable el clima organizacional. Además, se observa que el 53.4% de trabajadores de 21 a 35 años y el 50% de trabajadores del 36 a 51 años perciben como desfavorable las oportunidades de autorrealización en la organización. La misma tendencia se

aprecia en comunicación dentro de la organización, donde la mayoría de los trabajadores de ambos grupos perciben que es desfavorable. En involucramiento laboral solo el 35.2% de los trabajadores de 21 a 35 años lo perciben como favorable, en el caso del otro grupo (36 a 51 años) el porcentaje es mucho menor (16.7%). También se aprecia que el 35.2% de los que tienen 21 a 35 años y el 33.3% de los que tienen 36 a 51 años perciben como favorable el grado de supervisión que hay en la organización.

Finalmente, el 45.5% de los trabajadores del primer grupo (21 a 35 años) perciben como desfavorable las condiciones laborales a diferencia de los trabajadores de 36 a 51 años (25%).

Tabla 3.
Nivel de clima organizacional según edad de los trabajadores

	21 a 35 años			36 a 51 años		
	Desfavorable	Medio	Favorable	Desfavorable	Medio	Favorable
Clima organizacional						
n	46	15	27	8	12	4
%	52.3%	17%	30.7%	33.3%	50%	16.7%
Autorrealización						
n	47	14	27	12	7	5
%	53.4%	15.9%	30.7%	50%	29.2%	20.8%
Involucramiento laboral						
n	27	30	31	7	13	4
%	30.7%	34.1%	35.2%	29.2%	54.2%	16.7%
Supervisión						
n	18	39	31	7	9	8
%	20.5%	44.3%	35.2%	29.2%	37.5%	33.3%
Comunicación						
n	45	19	24	8	13	3
%	51.1%	21.6%	27.3%	33.3%	54.2%	12.5%
Condiciones laborales						
n	40	22	26	6	13	5
%	45.5%	25%	29.5%	25%	54.2%	20.8%

Nivel de clima organizacional según años de servicios del trabajador

Se observa en la tabla 4 que la mayoría de trabajadores de ambos grupos perciben como desfavorable su clima organizacional, también las oportunidades de autorrealización, comunicación y las condiciones laborales en la organización. Además, se observa que el 42.3% de los trabajadores con 5 a menos años de antigüedad perciben como favorable el involucramiento laboral, en el caso de los trabajadores con 6 a más años de antigüedad, el porcentaje disminuye drásticamente (21.7%).

Tabla 4.
Nivel de clima organizacional según antigüedad en la empresa

	1 a 5 años			6 a más años		
	Desfavorable	Medio	Favorable	Desfavorable	Medio	Favorable
Clima organizacional						
n	24	9	19	30	18	12
%	46.2%	17.3%	36.5%	50%	30%	20%
Autorrealización						
n	24	9	19	35	12	13
%	46.2%	17.3%	36.5%	58.3%	20%	21.7%
Involucramiento laboral						
n	14	16	22	20	27	13
%	26.9%	30.8%	42.3%	33.3%	45%	21.7%
Supervisión						
n	7	22	23	18	26	16
%	13.5%	42.2%	44.2%	30%	43.3%	26.7%
Comunicación						
n	23	11	18	30	21	9
%	44.2%	21.2%	34.6%	50%	35%	15%
Condiciones laborales						
n	21	11	20	25	24	11
%	40.4%	21.2%	38.5%	41.7%	40%	18.3%

4.1.3. Nivel de Estrés laboral

Se aprecia en la tabla 5 que el 25% de los trabajadores tienen un nivel alto de estrés laboral y el 50% tienen un nivel moderado de estrés laboral. Respecto a sus dimensiones el 21.4% de los trabajadores presentan un nivel alto de estrés referido al clima organizacional y de manera similar ocurre con el estrés percibido por la estructura organizacional (20.5%). En relación al territorio organizacional, la tecnología y el respaldo del grupo el 19.6% de los trabajadores tienen un nivel alto de estrés en estas áreas.

También se aprecia que el 25% de los trabajadores tienen un nivel alto de estrés producto de la influencia del líder y de manera similar ocurre en el nivel de estrés experimentado relacionado a la falta de cohesión (24.1%)

Tabla 5.
Niveles de estrés laborales en los trabajadores

	Bajo		Moderado		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Estrés laboral	28	25%	56	50%	28	25%
Clima organizacional	29	25.9%	59	52.7%	24	21.4%
Estructura organizacional	33	29.5%	56	50%	23	20.5%
Territorio organizacional	28	25%	62	55.4%	22	19.6%
Tecnología	34	30.4%	56	50%	22	19.6%
Influencia del líder	31	27.7%	53	47.3%	28	25%
Falta de cohesión	30	26.8%	55	49.1%	27	24.1%
Respaldo del grupo	30	26.8%	60	53.6%	22	19.6%

4.1.4. Nivel de estrés laboral según datos socio demográficos

Nivel de estrés laboral según edad

Se observa en la tabla 6 que el 27.3% de los trabajadores de 21 a 35 años tienen un nivel alto de estrés laboral, en cambio en los trabajadores de 36 a 51 solo el 16.7% tienen un nivel alto de estrés. Respecto a las dimensiones solo el 17% de los trabajadores de 21 a 35 años experimentan un nivel alto de estrés relacionado al clima organizacional, en el caso de los trabajadores de mayor edad (36 a 51 años) el porcentaje aumenta a un 37.5%, esta misma tendencia se

aprecia en las áreas de tecnología e influencia del líder. Cuando se evalúa la estructura organizacional como causa de estrés, se aprecia que el 25% de los trabajadores más jóvenes (21 a 35 años) experimentan un nivel alto de estrés, a diferencia de los trabajadores de mayor edad (4.2%). De manera similar ocurre en las áreas de falta de cohesión y respaldo del grupo. Finalmente se observa en la tabla que la mayoría de los trabajadores de ambos grupos tienen un nivel moderado de estrés en territorio organizacional.

Tabla 6.
Nivel de estrés laboral según edad de los trabajadores

	21 a 35 años		36 a 51 años	
	n	%	n	%
Estrés laboral				
Bajo	25	28.4%	3	12.5%
Moderado	39	44.3%	17	70.8%
Alto	24	27.3%	4	16.7%
Clima organizacional				
Bajo	23	26.1%	6	25%
Moderado	50	56.8%	9	37.5%
Alto	15	17%	9	37.5%
Estructura organizacional				
Bajo	28	31.8%	5	20.8%
Moderado	38	43.2%	18	75%
Alto	22	25%	1	4.2%
Territorio organizacional				
Bajo	21	23.9%	7	29.2%
Moderado	50	56.8%	12	50%
Alto	17	19.3%	5	20.8%
Tecnología				
Bajo	27	30.7%	7	29.2%
Moderado	46	52.3%	10	41.7%
Alto	15	17%	7	29.2%
Influencia del líder				
Bajo	24	27.3%	7	29.2%
Moderado	43	48.9%	10	41.7%
Alto	21	23.9%	7	29.2%

	21 a 35 años		36 a 51 años	
	n	%	n	%
Falta de cohesión				
Bajo	24	27.3%	6	25%
Moderado	41	46.6%	14	58.3%
Alto	23	26.1%	4	16.7%
Respaldo del grupo				
Bajo	24	27.3%	6	25%
Moderado	44	50%	16	66.7%
Alto	20	22.7%	2	8.3%

Nivel de satisfacción laboral según antigüedad del trabajo

La tabla 7 permite apreciar que el 30.8% de los trabajadores de 1 a 5 años de antigüedad y el 20% de los trabajadores de 6 a más años de antigüedad tienen un nivel alto de estrés laboral. Respecto a sus dimensiones solo el 15.4% de los trabajadores de menor antigüedad en el trabajo (1 a 5 años) tienen un nivel alto de estrés relacionado al área de clima organizacional, a diferencia de los que tienen mayor antigüedad en la organización (6 a más años), donde el 26.7% tienen un nivel alto. De manera similar ocurre en tecnología. También se aprecia que en estructura organizacional el 26.9% de los trabajadores de menor antigüedad en la organización tienen un nivel alto de estrés laboral, en cambio en los trabajadores de mayor antigüedad, solo el 15% experimenta un nivel alto de estrés laboral. Esta misma tendencia se aprecia en territorio organizacional, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

Tabla 7.*Nivel de estrés laboral según antigüedad en el trabajo*

	1 a 5 años		6 a más años	
	n	%	n	%
Estrés laboral				
Bajo	16	30.8%	12	20%
Moderado	20	38.5%	36	60%
Alto	16	30.8%	12	20%
Clima organizacional				
Bajo	14	26.9%	15	25%
Moderado	30	57.7%	29	48.3%
Alto	8	15.4%	16	26.7%
Estructura organizacional				
Bajo	19	36.5%	14	23.3%
Moderado	19	36.5%	37	61.7%
Alto	14	26.9%	9	15%
Territorio organizacional				
Bajo	11	21.2%	17	28.3%
Moderado	30	57.7%	32	53.3%
Alto	11	21.2%	11	18.3%
Tecnología				
Bajo	19	36.5%	15	25%
Moderado	24	46.2%	32	53.3%
Alto	9	17.3%	13	21.7%
Influencia del líder				
Bajo	16	30.8%	15	25%
Moderado	22	42.3%	31	51.7%
Alto	14	26.9%	14	23.3%
Falta de cohesión				
Bajo	16	30.8%	14	23.3%
Moderado	22	42.3%	33	55%
Alto	14	26.9%	13	21.7%
Respaldo del grupo				
Bajo	15	28.8%	15	25%
Moderado	25	48.1%	35	58.3%
Alto	12	23.1%	10	16.7%

4.2. Prueba de normalidad

La tabla 8 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Como se observa los datos correspondientes a las 7 variables no presentan una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ($p < 0.05$). Por tanto, para los análisis estadísticos correspondientes se empleará estadística no paramétrica.

Tabla 8.
Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio

Instrumentos	Variables	Media	D.E.	K-S	P
Estrés laboral	Puntaje global	89.7	33.8	.130	.000
	Puntaje global	148.4	43.5	.163	.000
	Autorrealización	28.1	10.3	.151	.000
Clima organizacional	Involucramiento laboral	30.8	8.6	.139	.000
	Supervisión	31.2	8.3	.118	.000
	Comunicación	28.9	9.1	.141	.000
	Condiciones laborales	29.2	8.7	.165	.000

* $p < 0.05$

4.3. Correlación entre las variables

En la tabla 9 se aprecia que existe una relación altamente significativa y fuerte entre el nivel de estrés laboral y clima organizacional percibido por los trabajadores ($r = -.597$; $p < .01$), es decir con un menor nivel de estrés laboral percibido se tendrá una mejor percepción del clima organizacional. Respecto a sus dimensiones se aprecia que la autorrealización se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral percibido ($r = -.632$; $p < .01$), es decir una percepción más favorable de las oportunidades de autorrealización en la organización está relacionado con un menor nivel de estrés percibido por los trabajadores. También se aprecia que el involucramiento laboral tiene una relación significativa con el nivel de estrés percibido ($r = -.522$; $p < .01$), es decir una mejor percepción del involucramiento laboral está relacionado con un nivel bajo de estrés laboral. De manera similar el grado de supervisión en la organización se relaciona significativamente con el nivel estrés laboral percibido ($r = -.524$; $p < .01$), es decir una percepción favorable de la supervisión realizada por la empresa se relaciona

con un nivel bajo de estrés percibido. Además, se observa que la comunicación en la organización tiene una relación significativa con el nivel de estrés percibido ($r=-.593$; $p<.01$), es decir una percepción favorable de la comunicación en la organización se relaciona con un nivel bajo de estrés laboral percibido. Finalmente se aprecia que las condiciones laborales tienen una relación significativa y fuerte con el nivel de estrés percibido ($r=-.596$; $p<.01$), es decir una mejor percepción de las condiciones laborales de la organización se relaciona con un nivel bajo de estrés laboral.

Tabla 9.
Coefficiente de correlación entre las variables

	Estrés laboral	
	rho	p
Clima organizacional	-.597	.000
Autorrealización	-.632	.000
Involucramiento laboral	-.522	.000
Supervisión	-.524	.000
Comunicación	-.593	.000
Condiciones laborales	-.596	.000

** La correlación es significativa al nivel 0.01

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Con el análisis realizado de acuerdo al objetivo general y conforme se puede observar en la tabla 8, existe una relación altamente significativa y fuerte entre el nivel del estrés laboral y clima organizacional percibido por los trabajadores ($r=-.597$; $p<.01$), es decir una mejor percepción del clima organizacional está relacionado con un menor nivel de estrés laboral percibido. Relacionándose esto con los resultados de la tabla 4 donde se observa que el 25% de las policías femeninas de tránsito tienen un nivel alto de estrés laboral y el 50% tienen un nivel moderado de estrés laboral relacionándose estos índices de estrés con el 48.2% que perciben un clima organizacional desfavorable. Estos resultados, tienen un fundamento teórico del aporte de varios autores, los mismos que sostienen que son los profesionales de servicios, los más propensos a sufrir o a experimentar el estrés laboral, así GilMonte y Peiró, (1997) señalan que la mayor incidencia del estrés laboral, se da en profesionales de servicios que prestan una función asistencial o social, concordando este aporte teórico con la función propia de las Policía de tránsito femenina, son los niveles de estrés que generan deterioro en su calidad de vida laboral y con repercusiones en la sociedad en general y las policías. Estos resultados concuerdan con lo evidenciado por Culqui (2016). En su investigación para adquirir el título profesional de en psicología “Estrés laboral y modo de afrontamiento en sub oficiales de la DIVPATPIE de la policía nacional del Perú – Callao, 2016” estudio que llega a concluir que un (70.7 %) presentan niveles elevados de estrés laboral, esta frecuencia marcada, puede ser un indicador que probablemente esté afectando su salud física, psicológica, y en las relaciones con sus compañeros de servicio, relaciones laborales y su desempeño dentro de las actividades encomendadas, sabiéndose que los participantes cumplen la función de salvaguardar la integridad de la población.

Asimismo, se determinó de acuerdo al análisis de los resultados que la autorrealización se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral percibido ($r=-.632$; $p<.01$), es decir una percepción más favorable de las oportunidades de autorrealización en la organización está relacionado con un

menor nivel de estrés percibido por las trabajadoras policiales. Y esto permite reflexionar sobre el tema, dado que los niveles altos y moderados de estrés laboral que presentan las policías femeninas de tránsito en el presente estudio van a afectar y/o distorsionar las oportunidades de autorrealización que se presentan a dicho personal femenino policial siendo la percepción de esta dimensión como desfavorable (52.7%) y estos resultados coinciden con lo evidenciado por Mebus S. (2017), en su tesis titulada Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Donde los resultados en esta dimensión de realización personal obtuvieron un 52% de policías presentan un nivel alto de insatisfacción por la labor que realiza, el 17% de policías están predispuesto a presentar baja realización personal y 31% de policías están satisfecho con los logros alcanzados. En la investigación de Arias (2012) menciona que en la policía hay alto nivel en el factor baja realización personal, por la exigencia del trabajo. La presencia de baja realización en algunos policías de la Unidad de Desactivación de Explosivos, cuya función policial de riesgo con condiciones similares a la de tránsito, se debe al trabajo exhausto, con un componente emocional fuerte ante las demandas derivadas del trabajo, la falta de motivación permite que policías evalúen el propio trabajo de forma negativa, siente insuficiencia profesional y baja autoestima personal.

Del mismo modo, se demostró que existe relación significativa entre el estrés laboral percibido y el involucramiento laboral ($r=-.522$; $p<.01$), es decir que un nivel bajo de estrés laboral está relacionado con una mejor percepción del involucramiento laboral estos resultados y el análisis de estos resultados teniendo en cuenta que los niveles de estrés laboral son altos y moderados en las policías femeninas de la presente investigación esto implica que ha influenciado en los resultados de involucramiento de desfavorable un 30.4% y moderado de 38.4%. resultados que concuerdan con las investigaciones de Solis j. Gonzales T. (2015), quienes investigaron con el Síndrome de Burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales, fue una investigación cualitativa, descriptiva y transversal. Se realizó un estudio de casos instrumental donde cuatro policías ministeriales mexicanos contestaron el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de

Satisfacción con la vida de Diener. Los resultados mostraron que existen niveles medios-altos de burnout y algunos resultados contradictorios en satisfacción con la vida. Donde se concluyó que es necesario fortalecer una perspectiva de psicología policial para continuar con el estudio del burnout en el sector policial para detectar, prevenir e intervenir en esta problemática y mejorar sus condiciones vitales y laborales; demostrando estos estudios que por existir un nivel elevado de estrés laboral existe un desfavorable y moderado involucramiento policial.

De manera similar el grado de supervisión en la organización se relaciona significativamente con el nivel estrés laboral percibido ($r=-.524$; $p<.01$), es decir una percepción favorable de la supervisión realizada por la empresa se relaciona con un nivel bajo de estrés percibido, y considerando que tenemos como resultado niveles altos y moderados de estrés laboral de la muestra, este análisis coincide con los resultados que se tiene en la relación a la percepción de la dimensión de supervisión es moderado de un 42.9% (Tabla 1), siendo justificable estos resultados por los niveles de estrés elevados. Los resultados obtenidos en la investigación realizada concuerdan con los estudios de Guzmán (2013) en la investigación, "Estrés y Burnout en policías de tránsito de la ciudad de Cuenca". Donde se aplicaron el cuestionario de afrontamiento del estrés y el test de burnout con el fin de analizar la existencia del estrés y Burnout relacionado al ámbito socio laboral. Para determinar el apoyo psicológico a los policías de tránsito. Los resultados fueron lo siguiente: 96% presenta estrés, principales problemas: solución de problemas, reevaluación positiva, búsqueda de apoyo social, que son ocasionados por la incapacidad de algunos policías para encontrar solución en los inconvenientes del servicio. El 2% presenta Burnout por falta de estrategia para afrontar el estrés laboral, concordando por el nivel elevado de estrés, que afecta la solución de problema

La reevaluación positiva que se relacionan directamente con el nivel moderado de la dimensión supervisión del estudio en las policías femeninas de tránsito.

Además, se observa que la comunicación del clima organizacional tiene una relación significativa con el nivel de estrés percibido ($r=-.593$; $p<.01$), es decir

una percepción favorable de la comunicación en la organización se relaciona con un nivel bajo de estrés laboral percibido, al realizar un análisis conforme a los aportes teóricos se puede decir que al presentar un nivel elevado y moderado de estrés laboral nos da como resultados en la dimensión Comunicación desfavorable con un 47.3 %; estos resultados tienen relación con el enfoque teórico de Lazarus y Folkman (1986) quienes definieron el “Estrés psicológico” como el resultado de una relación entre la persona y el entorno, que es valorada por esta como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”. Según estos autores, existen dos procesos que inciden en el grado en que el estrés afecta a la gente: el proceso de apreciación (appraisal) y el proceso de afrontamiento (coping), entendiendo por apreciación el proceso cognitivo que valora las situaciones como favorables, peligrosas o inofensivas, y el afrontamiento como la respuesta emocional y conductual desarrollada por el sujeto ante un acontecimiento, analizando este fundamento teórico la relación es que tanto la apreciación como proceso cognitivo y el afrontamiento como respuesta emocional y conductual las policías femeninas de tránsito al presentar niveles alto y moderado de estrés laboral por las propias funciones de riesgo y otros elementos estos procesos cognitivos distorsionados por los grados de tensión y el poco afrontamiento que tienen están causando una comunicación desfavorable en este personal policial femenino.

Finalmente se aprecia que las condiciones laborales tienen una relación significativa y fuerte con el nivel de estrés percibido ($r=-.596$; $p<.01$), es decir una mejor percepción de las condiciones laborales de la organización se relaciona con un nivel bajo de estrés laboral, siendo que en el presente estudio tenemos como resultados niveles elevados y moderado de estrés laboral se puede llegar a un análisis coherente conforme a los soportes teóricos considerado en la presente investigación tenemos que las condiciones laborales son desfavorables en un 41.1%. en el personal policial femenino de tránsito; resultados que concuerdan con las investigaciones realizadas con la variable de estudio por Mebus S. (2017), en su tesis titulada Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Donde los resultados en esta dimensión de realización personal obtuvieron

un 52% de policías presentan un nivel alto de insatisfacción por la labor que realiza, el 17% de policías están predispuesto a presentar baja realización personal y 31% de policías están satisfecho con los logros alcanzados. En la investigación de Arias (2012) menciona que en la policía hay alto nivel en el factor baja realización personal, por la exigencia del trabajo. La presencia de baja realización en algunos policías de la Unidad de Desactivación de Explosivos, cuya función policial de riesgo con condiciones similares a la de tránsito, se debe al trabajo exhausto, con un componente emocional fuerte ante las demandas derivadas del trabajo, la falta de motivación permite que policías evalúen el propio trabajo de forma negativa, sienten insuficiencia profesional y baja autoestima personal.

VI. CONCLUSIONES

- Que, si existe una relación altamente significativa y fuerte entre el estrés laboral y clima laboral percibido por los trabajadores ($r=-.597$; $p<.01$), porque existe un nivel de estrés moderado y un clima laboral desfavorable,
- Que, si existe relación entre el estrés laboral y la dimensión realización personal en Policías Femeninas de tránsito ($r=-.522$; $p<.01$), es decir que los niveles altos y moderados de estrés laboral de las policías femeninas de tránsito han causado una realización personal desfavorable (52.7%).
- Que, si existe relación entre el estrés laboral y la dimensión involucramiento laboral ($r=-.522$; $p<.01$), en policías femeninas de tránsito, ya que niveles altos y moderados de estrés laboral han causado un involucramiento desfavorable un 30.4% y moderado de 38.4%.
- Que, si existe relación entre el estrés laboral y la dimensión supervisión en Policías Femeninas de tránsito, ($r=-.524$; $p<.01$), por los niveles elevados de estrés laboral han generado un estado moderado (42.9%) de la dimensión supervisión del clima laboral.
- Que, si existe relación entre el estrés laboral y la dimensión comunicación en las policías femeninas de tránsito ($r=-.593$; $p<.01$), es decir que por el nivel elevado de estrés laboral ha originado un estado desfavorable (47.3) en esta dimensión.
- Que, si existe relación entre el estrés y la dimensión condiciones laborales en policías femeninas de tránsito ($r=-.596$; $p<.01$), porque los niveles elevados de estrés laboral han causado condiciones laborales desfavorables en un 41.1%.

VII. RECOMENDACIONES

- Que la Jefatura de la policía de tránsito coordine con la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional para los programas de intervención de Afrontamiento al Estrés y técnicas de control y manejo de emociones, debiendo poner énfasis en la evaluación médica anual que se realiza al personal policial a fin de detectar casos individualizados de niveles elevados de estrés.
- Que, el área de personal de la División de tránsito programe un ciclo de conferencias sobre temas de desarrollo humano, autorrealización y motivación laboral, a fin de promover la autovaloración y mejora de la estima propia.
- Que, se promuevan actividades de capacitación funcional del personal policial femenino de tránsito así recreación al personal como juegos deportivos, en días significativos como aniversario de la unidad o institucional, a fin de mejorar los niveles de involucramiento.
- Que, la Jefatura de la Policía de Tránsito organice y promueva capacitaciones sobre disciplina preventiva, correctiva, así como de inteligencia emocional, para poder mejorar los estados de la dimensión de supervisión del clima laboral.
- Que, organice programas para los Oficiales y Sub-Oficiales Femeninas basadas en la Programación Neurolingüística – PNL, a fin de mejorar la dimensión comunicación en las policías femeninas de tránsito, debiendo trabajarse con talleres que permitan la interacción entre dicho personal.
- Que, el área de personal organice y promueva una cultura de convivencia con capacitaciones permanentes de clima y comportamiento organizacional que permitan una mejora continua de las condiciones laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, W. & Jiménez, N. (2012). Estudio comparativo del Síndrome de Burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa. (Tesis para optar título). Recuperado de <http://ucsp.edu.pe/investigacion/psicologia/wpcontent/uploads/2015/03/Sindrome-de-burnout-y-afrontamiento-en-psicologos.pdf>
- Bernaola, C. (2014). Gestión por competencias en los sistemas formativos policiales y su influencia en la calidad del servicio. Recuperado de: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/download/600/486>
- Brunet, L. (1999). El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnósticas y consecuencias. México. Editorial Trillas
- Calienes Gutiérrez V., Díaz Moina flor de maría (2012). Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en los sub – oficiales de la policía nacional del Perú. (Tesis para optar título). Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3755/76.0197PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Código de Ética de Investigación de la UPT (2018). Resolución N°112-2018-PRES/DIRECTORIO- UPTTELESUP.
- Código de Ética y Deontología CPs.P. Resolución N°190-2018-CDN-CPsP DE 16.07.2018.
- Culqui (2016) Tesis de licenciatura en psicología. “Estrés laboral y modo de afrontamiento en sub oficiales de la DIVPATPIE de la policía nacional del Perú – Callao, 2016” de la UCV. 2016.
- Chiavenato, A. (2000). Administración de recursos humanos. Editorial Mc Graw Hill. 5ta edición. Colombia.
- Davis, K. (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Escobedo (2015). Tesis para optar el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gestión Pública, titulada: “Las deficientes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados en la PNP y la función policial”.Lima PUCP
- Figueroa, C. (2014). Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico. Recuperado de: <http://www.suagm.edu/utdoctoral/pdfs/Disertaciones-2014/CFigueroa.pdf>
- Galdo, J. (2003). Biorritmos y ansiedad, Tesis Doctorado sin publicar. Unsa Arequipa.
- Goncálves, A. (1997). Dimensiones del clima organizacional, sociedad latinoamericana para la calidad.
- Guzmán Gabriela F. (2013). Estrés y Burnout en el personal de policía de tránsito de la ciudad de Cuenca. (Tesis para optar título). Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3173/1/09948.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Misael, Gutierrez y Flores. (S/F). El estrés en el trabajo: Un Enfoque psicoadministrativo. D.F, México, de <http://www.uv.mx/iiesca/revista/suma36.html>.
- Keith, David y John W. Newstrom. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. Editorial Mc Graw Hill. 8va edición. (3era en español).
- Lazarus y Folkman (1986). Estrés y procesos cognitivos. Editorial Martínez Roca. Barcelona.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Evaluación, afrontamiento y consecuencias adaptativas. Nueva York: Martínez Roca.
- Lazarus, R. (1993). From psychological estrés to the emotions: A history of changing outlooks. Annual Review of Psychology, 44, 1-21
- Lazarus, R. S. (2000). Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud. Bilbao, España: Biblioteca de Psicología - Editorial Desclée De Brouwer.
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Ministerio de Salud-Perú (2005). Manual de Salud Ocupacional. Prevención de Riesgos Laborales.
- Montero, Gloria. (2010). El nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en el Perú, de <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>.
- Mebus S. (2017) Tesis, Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología en la UIGV, de la Bachiller Sujei Rosalvina Mebus Espinoza Lima – Perú 2017
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC. Editorial Cartolan. Lima.
- Peiró, J. (1999). Procesos de identificación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, Bogotá. 32vo. Congreso de seguridad industrial, higiene y medicina del trabajo-consejo colombiano de seguridad
- Romero A. (2015). Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima. [Tesis para licenciatura] Lima: Facultad de letras y ciencias humanas. Pontificia Universidad Católica del Perú, 2015.
- Sánchez J. Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México. Liberabit, 2012; 18 (1): 69-74. [revista virtual]. [fecha de acceso: 27 Oct. 2016] En: <http://www.redalyc.org/pdf/686/68623931009>.

- Sandín, B. (1995). El estrés. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (eds.), Manual de Psicopatología (vol. 2, pp. 3-52). Madrid: McGraw-Hill. S
- Salom, Colombia y otros (1994). Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. Revista interamericana de Psicología Ocupacional. Volumen 13, N°11. Pág. 35-48
- Selye, H. (1926). "The stress of life". Edit. McGraw-Hill. Zaldivar David. (1996). El conocimiento y dominio del estrés. La Habana. Editorial ciencia y técnica.
- Solís J. y González T. Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística, 2015; (15), 5
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. [https://books google.com.pe/books?isbn=9681858727](https://books.google.com.pe/books?isbn=9681858727).
- Torres (2013), Tesis titulada "Análisis del clima laboral y adaptación al cambio organizacional del personal adscrito al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes de la Policía Metropolitana de Santiago de Cali".
- Zaldivar David. (1996). El conocimiento y dominio del estrés. La Habana. Editorial ciencia y técnica.
- Organización Internacional del Trabajo-OIT. (2001). <http://www.oit/world.crt.html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“Estrés y clima laboral en policías femeninas de la División de Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	ANÁLISIS DE DATOS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL:	HIPOTESIS GENERAL	<p>Programa estadístico SSPS v. 23 para Windows</p> <p>Se va a utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov K-S</p> <p>Se utilizó la correlación “r” de Pearson.</p>
¿Existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018?	Demostrar la relación significativa entre el estrés y el clima Laboral en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018.	Existe relación significativa entre el estrés y el clima laboral en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018	
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPOTESIS ESPECIFICAS	
¿Existe relación entre el estrés y la dimensión realización personal en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018?	Determinar la relación entre el estrés y la dimensión realización personal en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018.	Existe relación entre el estrés y la dimensión realización personal en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018	
¿Existe relación entre el estrés y la dimensión involucramiento laboral en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018?	Determinar la relación entre el estrés y la dimensión involucramiento laboral en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018.	Existe relación entre el estrés y la dimensión involucramiento laboral en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018	
¿Existe relación entre el estrés y la dimensión supervisión en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos, 2018?	Determinar la relación entre el estrés y la dimensión supervisión en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018.	Existe relación entre el estrés y la dimensión supervisión en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018	
¿Existe relación entre el estrés y la dimensión comunicación en policías femeninas de la División de tránsito Lima Norte II, Los Olivos 2018?	Determinar la relación entre el estrés y la dimensión comunicación en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018	Existe relación entre el estrés y la dimensión comunicación en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018	
¿Existe relación entre el estrés y la dimensión condiciones laborales en policías femeninas de la División de Tránsito Lima Norte II, Los Olivos 2018?	Determinar la relación entre el estrés y la dimensión condiciones laborales en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018.	Existe relación entre el estrés y la dimensión condiciones laborales en Policías Femeninas de La División De Tránsito Lima Norte II – Los Olivos 2018	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable estrés laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
ESTRÉS LABORAL	Territorio Organizacional	Falta de control Bienestar Trabajo en equipo	3, 15, 22	ORDINAL
	Tecnología	Limitaciones Capacitación Carencia tecnológica.	4, 14, 25	
	Influencia del líder	Comunicación Relaciones Inter- personales. Convivencia Desempeño laboral.	5, 6, 13, 17	
	Falta de cohesión	Satisfacción laboral. Actitud Desorganización Exigencia laboral	7, 9, 18, 21	
	Respaldo del grupo	Metas laborales Compañerismo Ayuda técnica	8, 19, 23	
	Estructura Organizacional	Productividad Compañerismo Labor administrativa. Respeto.	2, 12, 16, 24	
	Clima Organizacional	Cultura organizacional. Comportamiento organizacional. Visión	1, 10, 11, 20	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Laboral	Autorrealización	Participación en objetivos Valoración/desempeño Reconocimiento Capacitación	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	ORDINAL
	Involucramiento Laboral	Compromiso Organizacional Logros, Calidad de trabajo Misión Visión	2, 7, 12, 17, 22,27, 32, 37, 42, 47.	
	Supervisión	Logro laboral Responsabilidad Metas Desempeño laboral Buen trato	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	
	Comunicación	Acceso a información Interacción Canales de comunicación Colaboración Comunicación interna	4, 9, 14, 19, 24,29, 34,39, 39, 44, 49.	
	Condiciones Laborales	Cooperación, retos Toma de decisiones Integración. Remuneraciones Tecnología.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	

Anexo 3: Instrumentos

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC

DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombre: _____ Fecha _____

Edad: _____ Sexo: Masculino _____ Femenino _____ Estado Civil..S () C () D () V ()

Jerarquía Laboral: Oficial _____ Sub-Oficial: _____ Especialista _____

Labor :Motorizado _____ **Puesto Fijo** _____ **Labor Administrativa:** _____

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.

	PREGUNTAS	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					

16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
N	PREGUNTAS	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo 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 dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de 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 institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Anexo 4. Propiedades Psicométricas de la Escala de Clima Organizacional

Fiabilidad de la escala de Clima organizacional

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 1 permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (50 ítems) en la muestra estudiada es de .986 que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad. Asimismo, se aprecia que las dimensiones presentan adecuados niveles de fiabilidad.

Tabla 1

Estimaciones de consistencia interna de la escala de clima organizacional

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Clima organizacional	50	.986
Autorrealización	10	.956
Involucramiento laboral	10	.914
Supervisión	10	.912
Comunicación	10	.936
Condiciones laborales	10	.926

Validez de constructo de la escala de Satisfacción laboral

Como se observa en la tabla 2 los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson (r) entre cada uno de las dimensiones y el constructo en su globalidad son significativos y altos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo.

Tabla 2

Correlaciones sub test – test de la escala

Ítems	Clima organizacional	
	r	p
Autorrealización	.958	.000
Involucramiento laboral	.947	.000
Supervisión	.953	.000
Comunicación	.980	.000
Condiciones laborales	.972	.000

PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Fiabilidad de la escala de Estrés laboral

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 3 permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (25 ítems) en la muestra estudiada es de .951 el cual es indicador de una adecuada fiabilidad. Asimismo, se aprecia que las dimensiones presentan adecuados niveles de fiabilidad.

Tabla 3

Estimaciones de consistencia interna de la escala de estrés laboral

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Estrés laboral	25	.951
Clima organizacional	4	.627
Estructura organizacional	4	.823
Territorio organizacional	3	.710
Tecnología	3	.668
Influencia del líder	7	.762
Falta de cohesión	4	.864
Respaldo del grupo	3	.820

Validez de constructo de la escala de estrés laboral

Como se observa en la tabla 4 los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson (r) entre cada uno de las dimensiones y el constructo en su globalidad son significativos y altos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo.

Tabla 4

Correlaciones sub test – test de la escala

Ítems	Estrés laboral	
	r	p
Clima organizacional	.827	.000
Estructura organizacional	.893	.000
Territorio organizacional	.649	.000
Tecnología	.847	.000
Influencia del líder	.868	.000
Falta de cohesión	.907	.000
Respaldo del grupo	.914	.000

Anexo 5: Matriz de datos

		T_Estres_	T_Clima	T_Estructura	T_Territorio	T_Tec-	T_Influencia	T_Fa-Ita	T_Respaldo
		Global				nologia			
N	Válido	113	113	113	113	113	113	113	113
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Percentiles	1	24.14	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
	2	25.00	3.28	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
	3	25.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
	4	27.24	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
	5	29.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
	15	42.40	8.10	7.00	3.00	6.00	5.00	5.00	3.10
	20	49.00	10.00	8.00	4.00	7.00	6.00	7.00	5.00
	25	59.50	11.00	10.00	4.50	9.00	8.00	9.00	6.00
	30	70.20	13.00	11.00	5.00	9.20	9.20	10.00	8.00
	35	78.90	14.00	13.00	5.00	10.00	12.00	11.00	9.00
	40	88.80	14.60	14.00	6.00	11.60	12.60	13.00	10.00
	45	92.90	16.00	15.30	6.00	12.00	14.00	14.00	11.00
	50	97.00	17.00	16.00	6.00	13.00	15.00	15.00	13.00
	55	105.00	17.00	18.00	7.00	14.00	15.00	16.00	13.70
	60	107.40	18.00	19.00	8.00	14.40	16.00	16.80	14.00
	65	110.10	18.00	20.00	9.00	15.00	16.00	19.00	14.10
	70	116.60	19.00	20.00	9.00	15.00	17.00	20.00	15.00
	75	118.50	19.00	21.00	11.00	15.00	17.50	21.00	16.00
	80	121.20	20.00	22.20	11.20	15.20	19.00	22.00	17.00
85	123.90	21.00	24.00	13.00	16.00	20.00	23.00	17.00	
90	126.60	22.00	24.00	15.00	17.00	22.00	23.00	18.00	
95	130.30	22.30	25.00	16.00	18.00	23.00	24.00	18.00	

96	131.88	23.00	25.88	16.00	18.88	23.00	24.00	18.00
97	134.16	23.58	27.00	16.58	20.58	24.16	24.58	18.58
98	145.08	24.00	27.00	17.72	21.00	25.72	26.44	19.72
99	154.16	24.00	27.00	18.86	21.00	26.86	27.86	20.00
Bajo	1-59.	1-11.	1-10.	1-4.	1-9.	1-8.	1-9.	1-6.
Moderado	60-118	12-19.	11-21.	5-11.	10-15.	9-17.	10-21.	7-16.
Alto	119 a mas	20 a mas	22 a mas	12 a mas	16 a mas	18 a mas	22 a mas	17 a mas

Anexo 6: Propuesta de valor

Obtenido los resultados de la presente tesis universitaria que demostró que, si existe relación significativa entre la relación significativa entre el Estrés y el Clima Laboral en Policías Femeninas de La División De Transito Lima Norte II – Los Olivos 2018, Se propone un programa de actividades de capacitación y desarrollo dirigido a las referidas policías femeninas de tránsito, así como al personal de Oficiales que se encuentran laborando en dicha Unidad Policial que permitan controlar y mejorar los estados de estrés laboral moderado y nivel elevado, que ayudaran a mejorar la relación entre dicho personal policial, asi como en la interacción con la ciudadanía en el ejercicio propio de la función policial de tránsito.

Objetivo General:

Desarrollar actividades diseñadas a incrementar los niveles de afrontamiento al estrés, así como nuevas formas asertivas de comunicación entre las policías femeninas, los superiores jerárquicos que permitan aprender mejores formas de comunicarse, comprenderse que faciliten desarrollar capacidades emocionales y desarrollo de habilidades sociales.

Objetivos Específicos:

- Demostrar a las policías femeninas la importancia del rol social y policial, y la importancia en el ejercicio policial el desarrollo de capacidades emocionales y habilidades sociales como afrontamiento del estrés, que facilitaran el manejo de los agentes estresores.
- Desarrollar competencias emocionales en las policías femeninas de transito que faciliten el desarrollo de habilidades sociales y comprendan su importancia en el desempeño policial, familiar, social; que faciliten un control de las propias emociones frente al estrés.
- Explicar a los superiores jerárquicos de la referida Institución Policial el rol importante del manejo del estrés con las estrategias de afrontamiento con las Habilidades Sociales en aprendizaje constante en las policías femeninas de tránsito académica para una mejora en su vida profesional, y puedan percibir la calidad de vida laboral como un aprendizaje continuo.

Primera Sesión:

Seminario Taller: Identificando los Agentes Estresores en el desempeño policial.

En 2 partes:

- A. Sensibilización de 40 minutos con el tema de efectos en la salud física, emocional y laboral del Estrés agudo y crónico.
- B. 50 Minutos de Talleres con el Personal policial femenino para trabajar la siguiente pregunta: Como manejare el Estrés Laboral de una Manera Feliz, con las habilidades sociales.

Segunda Sesión:

Seminario/Taller: Yo puedo controlar mis emociones hoy, mañana y siempre, para ser feliz.

- A. Seminario de Inteligencia Emocional por 50 minutos: La Inteligencia Emocional me ayuda a crear afrontamiento al Estrés.
- B. Taller y Dramatización de Estados emocionales agradables y desagradables, para conocer los beneficios y perjuicios de estos estados emocionales desde la neurociencia.

Tercera Sesión

Seminario / Taller: cómo ayudar a mejorar el clima laboral para tener calidad de vida laboral.

- A. Seminario titulado: Clima Laboral y calidad de vida laboral responsabilidad de todos y felicidad plena, por 50 minutos.
- B. Taller de Intercambio de roles ayudando a mejorar la comunicación organizacional, trabajo en grupos recomendaciones para identificar la distorsión cognitiva, paradigmas mentales, y el aprendizaje de nuevos paradigmas.

Anexo 7: Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. Territorio organizacional							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X		X		X		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X		X		X		
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		
	II. Tecnología							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X		X		X		
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		
	III Influencia del líder							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X		X		X		
6	Mi supervisor no me respeta.	X		X		X		
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X		X		X		
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X		X		X		
	IV Falta de cohesión							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	X		X		X		
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X		X		X		
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X		X		X		
21	Mi equipo me presiona demasiado.	X		X		X		
	V Respaldo del grupo							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X		X		X		
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X		X		X		
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X		X		X		
	VI Estructura organizacional							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X		X		X		
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		
24	La cadena de mando no se respeta.	X		X		X		
	VII Clima organizacional							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	X		X		X		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X		X		X		
20	La organización carece de dirección y objetivo.	X		X		X		

Escala de Clima laboral CL-SPC

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	NO	2	NO	3	NO	
I. Autorrealización								
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	✗		✗		✗		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	✗		✗		✗		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	✗		✗		✗		
16	Se valora los altos niveles de desempeño	✗		✗		✗		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	✗		✗		✗		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✗		✗		✗		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	✗		✗		✗		
36	La empresa promueve el desarrollo personal	✗		✗		✗		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	✗		✗		✗		
46	Se reconocen los logros en el trabajo	✗		✗		✗		
II. Involucramiento Laboral								
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización	✗		✗		✗		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	✗		✗		✗		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	✗		✗		✗		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✗		✗		✗		
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	✗		✗		✗		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	✗		✗		✗		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	✗		✗		✗		
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	✗		✗		✗		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	✗		✗		✗		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	✗		✗		✗		
III. Supervisión								
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	✗		✗		✗		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	✗		✗		✗		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	✗		✗		✗		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	✗		✗		✗		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	✗		✗		✗		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	✗		✗		✗		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	✗		✗		✗		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	✗		✗		✗		
48	Existe un trato justo en la empresa	✗		✗		✗		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	✗		✗		✗		
IV. Comunicación								
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	✗		✗		✗		

9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	X		X		X	
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	X		X		X	
19	Existen suficientes canales de comunicación	X		X		X	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	X		X		X	
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	X		X		X	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	X		X		X	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	X		X		X	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	X		X		X	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	X		X		X	
	V. Condiciones Laborales						
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si	X		X		X	
10	Los objetivos de trabajo son retadores	X		X		X	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	X		X		X	
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	X		X		X	
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	X		X		X	
30	Existe buena administración de los recursos	X		X		X	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	X		X		X	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	X		X		X	
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

CRUZ TELADA EUGENIO

DNI: 09946516

Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Dr. I. Eugenio Cruz Telada
PSICOLOGO
CPsP. 2819

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	I. Territorio organizacional							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X		X		X		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X		X		X		
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		
	II. Tecnología							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X		X		X		
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		
	III Influencia del líder							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X		X		X		
6	Mi supervisor no me respeta.	X		X		X		
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X		X		X		
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X		X		X		
	IV Falta de cohesión							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	X		X		X		
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X		X		X		
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X		X		X		
21	Mi equipo me presiona demasiado.	X		X		X		
	V Respaldo del grupo							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X		X		X		
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X		X		X		
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X		X		X		
	VI Estructura organizacional							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X		X		X		
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		
24	La cadena de mando no se respeta.	X		X		X		
	VII Clima organizacional							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	X		X		X		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X		X		X		
20	La organización carece de dirección y objetivo.	X		X		X		

Escala de Clima laboral CL-SPC

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	NO	2	NO	3	NO	
I. Autorrealización								
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	✗		✗		✗		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	✗		✗		✗		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	✗		✗		✗		
16	Se valora los altos niveles de desempeño	✗		✗		✗		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	✗		✗		✗		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✗		✗		✗		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	✗		✗		✗		
36	La empresa promueve el desarrollo personal	✗		✗		✗		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	✗		✗		✗		
46	Se reconocen los logros en el trabajo	✗		✗		✗		
II. Involucramiento Laboral								
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización	✗		✗		✗		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	✗		✗		✗		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	✗		✗		✗		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✗		✗		✗		
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	✗		✗		✗		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	✗		✗		✗		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	✗		✗		✗		
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	✗		✗		✗		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	✗		✗		✗		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	✗		✗		✗		
III. Supervisión								
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	✗		✗		✗		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	✗		✗		✗		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	✗		✗		✗		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	✗		✗		✗		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	✗		✗		✗		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	✗		✗		✗		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	✗		✗		✗		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	✗		✗		✗		
48	Existe un trato justo en la empresa	✗		✗		✗		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	✗		✗		✗		
IV. Comunicación								
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	✗		✗		✗		

9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	X		X		X	
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	X		X		X	
19	Existen suficientes canales de comunicación	X		X		X	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	X		X		X	
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	X		X		X	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	X		X		X	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	X		X		X	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	X		X		X	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	X		X		X	
V. Condiciones Laborales							
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si	X		X		X	
10	Los objetivos de trabajo son retadores	X		X		X	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	X		X		X	
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	X		X		X	
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	X		X		X	
30	Existe buena administración de los recursos	X		X		X	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	X		X		X	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	X		X		X	
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si HAY suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Nancy Mercedes Capacuachi Otárola

DNI: 07744273

Especialidad del validador: Clinica / Educativa

Nancy Mercedes Capacuachi Otárola
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 4126

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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