



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP  
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL QUE  
LABORA EN LA DIRECCIÓN ANTIDROGAS DE LA  
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ – LIMA**

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

**AUTOR:**

**Bach. RAMON ARMANDO LEON POCRA**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**ASESOR DE TESIS**



**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI**

**Presidente**

---

**Dr. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA**

**Secretario**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado con mucho cariño y afecto a mis padres, esposa e hija que me ayudan con su aporte emocional en la finalización de la presente.

### **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer a mis compañeros de armas que me apoyaron para la realización del presente trabajo, agradezco al Comando de la Dirección Antidrogas de la PNP - LIMA, por brindarnos las facilidades del caso para poder evaluar al personal policial que labora en esta gran institución.

## RESUMEN

El estrés es un factor que afecta a la mayoría de las organizaciones a través de sus trabajadores, por lo que el sector policial, no está fuera de su influencia, es por ello que, la presente investigación titulada “ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL POLICIAL QUE LABORA EN LA DIRECCIÓN ANTIDROGAS DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ – LIMA”, tiene por objeto identificar el nivel de estrés laboral en el personal policial en general que prestan servicios de esta institución; la metodología aplicada es de diseño no experimental así como de tipo descriptivo; la población estudiada fue de 85 personas y la muestra de 25 personas (22% de la población) que laboran en la Dirección Antidrogas de la PNP (DIRANDRO) – LIMA.

Como instrumento de recolección de datos, se recurrió al instrumento que corresponde al cuestionario de Maslach Burnout, el cual permite medir el estrés laboral mediante el estudio de tres dimensiones como son: el Cansancio emocional, la Despersonalización y finalmente la Realización personal. Se consideró las tres dimensiones para esta investigación; las cuales estuvieron medidas por 34 preguntas distribuidas en las tres dimensiones indicadas.

La evaluación se realizó a 25 trabajadores teniendo los siguientes resultados: con respecto al nivel de Burnout que identifica al nivel de estrés laboral, con un nivel alto un 8% y un nivel moderado de estrés laboral un 92% lo que demuestra que existe la presencia de estrés laboral en el personal policial de la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – LIMA.

Palabras clave: Estrés laboral, cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

## **ABSTRACT**

Stress is a factor that affects most organizations through their workers, so the police sector is not outside its influence, that is why, the present investigation entitled "LABOR STRESS IN POLITICAL STAFF WORK IN THE ANTI-DRUG ADDRESS OF THE NATIONAL POLICY OF PERU - LIMA ", aims to identify the level of work stress in police personnel in general who provide services of this institution, the methodology applied is non-experimental design as well as descriptive ; the population studied was 85 people and the sample of 25 people (22% of the population) working in the Drug Enforcement Directorate of the PNP (DIRANDRO) - LIMA

As an instrument for data collection, the instrument corresponding to the Maslach Burnout questionnaire was used, which allows the measurement of work stress through the study of three dimensions such as: emotional fatigue, depersonalization and finally personal fulfillment. The three dimensions were considered for this investigation; which were measured by 34 questions distributed in the three dimensions indicated.

The evaluation was carried out on 25 workers having the following results: with respect to the level of Burnout that identifies the level of work stress, with a high level 8% and a moderate level of work stress 92% which shows that there is a presence of work stress in the police personnel of the Anti-Drug Directorate of the National Police of Peru - LIMA.

Keywords: Work stress, emotional fatigue, depersonalization and personal fulfillment.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	13
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2 Formulación del problema. ....	16
1.2.1 Problema General .....	16
1.2.2 Problemas Específicos .....	16
1.3 Justificación del estudio. ....	16
1.3.1 Justificación Teórica. ....	16
1.3.2 Justificación Metodológica. ....	17
1.3.3 Justificación Práctica. ....	17
1.4 Objetivos de la investigación.....	18
1.4.1 Objetivos General.....	18
1.4.2 Objetivos Específicos.....	18
II. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1 Antecedentes Nacionales. ....	19
2.1.2 Antecedentes internacionales .....	23
2.2 Bases teóricas de las variables .....	31
2.2.1 Variable .....	31
2.3 Definición de términos básicos: .....	47



III. MARCO METODOLÓGICO .....	50
3.1 Hipótesis de la investigación.....	50
3.1.1. Hipótesis general.....	50
3.1.2. Hipótesis específicas: .....	50
3.2 Variable de estudio.....	51
3.2.1 Definición Conceptual.....	51
3.2.2 Definición operacional .....	51
3.2.3 Operacionalización de la variable.....	53
3.2.4 Las Dimensiones .....	55
3.2.5 Escala de Medición .....	55
3.3 Tipo y Nivel de Investigación.....	56
3.4 Diseño de la investigación .....	56
3.5 Población y muestra de estudio.....	56
3.5.1 Población .....	56
3.5.2 Muestra .....	57
3.5.3 Muestreo .....	58
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
3.6.1 Técnicas de recolección de datos .....	58
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos .....	59
3.6.3 Validación y confiabilidad del instrumento .....	60
3.7 Métodos de análisis de datos.....	60
3.7.1 Procesamiento de la Información: .....	60
3.7.2 Desarrollo del plan de mejora.....	60
3.8 Aspectos éticos. ....	61
IV. RESULTADOS.....	63
4.1 Resultados .....	63
4.1.1 Valores de Resultados: .....	63

4.1.2 Dimensiones:.....	63
4.1.3 Análisis Descriptivo .....	63
4.1.4 Resultado del Estrés Laboral: .....	67
4.1.5 Análisis Inferencial .....	68
V. DISCUSIÓN .....	72
5.1 ANALISIS DE DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	72
VI. CONCLUSIONES .....	74
6.1 Conclusiones: .....	74
VII. RECOMENDACIONES.....	75
7.1 Recomendaciones: .....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS.....	81
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	82
Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable.....	83
Anexo 3: Instrumento Cuestionario de Maslach Burnout Parte 1 .....	84
Anexo 4: Matriz De Datos .....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> dimensiones de Estrés Laboral .....	53
<b>Tabla 2:</b> Puntuaciones del Síndrome de Burnout.....	54
<b>Tabla 3:</b> matriz de Operacionalización de la Variable.....	54
<b>Tabla 4:</b> Preguntas que corresponde a las dimensiones del estrés laboral .....	56
<b>Tabla 5:</b> Población de la investigación .....	57
<b>Tabla 6:</b> Muestra de la Investigación.....	57
<b>Tabla 7:</b> Análisis Descriptivo de la dimensión Cansancio Emocional.....	64
<b>Tabla 8:</b> Análisis Descriptivo de la Dimensión Despersonalización.....	65
<b>Tabla 9:</b> Análisis Descriptivo de la Dimensión Realización Personal .....	66
<b>Tabla 10:</b> Análisis Descriptivo del Resultado del Autoinforme.....	67
<b>Tabla 11:</b> Prueba Shapiro - Wilk – Dimensión Cansancio Emocional .....	68
<b>Tabla 12:</b> Prueba Shapiro - Wilk – Dimensión Despersonalización.....	69
<b>Tabla 13:</b> Pruebas de Normalidad .....	69
<b>Tabla 14:</b> Prueba Shapiro - Wilk – Dimensión Realización Personal .....	70
<b>Tabla 15:</b> Pruebas de Normalidad.....	70
<b>Tabla 16:</b> Prueba Shapiro - Wilk – Variable Estrés Laboral.....	71
<b>Tabla 17:</b> Prueba de normalidad .....	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Esquema de NIOSH de Estrés de Trabajo.....	34
<b>Figura 2:</b> Diagrama Distribución de Frecuencia de los Valores de la Dimensión Cansancio Emocional .....	64
<b>Figura 3:</b> Diagrama de Distribución de Frecuencia de los Valores de la Dimensión Despersonalización .....	65
<b>Figura 4:</b> Diagrama de Distribución de Frecuencia de los Valores de la Dimensión Realización Personal.....	66
<b>Figura 5:</b> Diagrama con la Distribución de la Frecuencia de la Variable Estrés Laboral .....	67

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación está caracterizada por analizar cómo se encuentran el personal policial que realiza labores en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – LIMA, con respecto al impacto del estrés laboral, debido que estos se encuentran constantemente realizando labores tanto en la ciudad de Lima como en provincia y, son sometidos a presiones tanto de índole policial, así como de índole emocional, por el alto riesgo que se corre en los diferentes operativos que realizan. Estas características propias de la labor policial hacen que muchos de estos efectivos policiales se encuentren con problemas de índole personal reflejado en sus hogares por el mismo hecho de estar sometido a estos agentes estresores antes mencionados.

El presente informe final está organizado en capítulos, las mismas que se desarrollan de acuerdo a las especificaciones indicadas por la Universidad; en el primer capítulo se considera como componentes principales el planteamiento del problema enfocado a las particularidades que caracterizan de la labor policial y con énfasis en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, también se considera la formulación del problema general y los problemas específicos, para finalizar con la justificación de la investigación. En el segundo capítulo se considera al Marco Teórico, como principal característica donde se referencia los antecedentes de investigación; seguidamente tenemos el tercer capítulo que se enfoca a la parte metodología empleada en el desarrollo de la investigación, considerando los materiales y métodos, como los procedimientos empleados, así mismo presentamos en forma detallada los objetivos generales como los específicos que están conforme a los problemas de investigación, también se indica cómo está conformada la población, la muestra y el muestreo, y se finaliza con el análisis del instrumento de recolección de información que se ha utilizado; en el cuarto capítulo se presenta los resultados de la investigación reflejado en el análisis de los datos recogidos con el instrumento de recolección de datos, este análisis se realiza en base a las dimensiones encontradas y con la ayuda de aplicaciones informáticas que ayudan a entender con un nivel de detalle la relación que se tiene en los datos analizados, se recurre a la ayuda de la

estadística descriptiva e inferencial que nos ayudarán a poder entender e interpretar los resultados de los datos, llegando a la parte final de la redacción del informe final estableciendo tres acápites finales, donde se analiza los resultados obtenidos; en el quinto capítulo está dedicado a la discusión donde se realiza una comparación de resultados entre los antecedentes y nuestros resultados; en el sexto capítulo se hace referencia a las conclusiones donde se concluye si los resultados obtenidos están conforme a los objetivos planteados al inicio de la investigación y finalizamos con el séptimo capítulo donde se dedica a realizar recomendaciones para poder continuar con la investigación, a manera de analizar el estrés en las diversas organizaciones.

## I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema.

En el ámbito internacional, los miembros de las fuerzas del orden, que están en constante inter relación con la ciudadanía, son considerados como agentes del orden interno, por lo que su misión es velar por la seguridad y el orden interno de la población, por ello esa labor se ve reflejado en los altos índices de estrés laboral a los que son sometidos por su labor diaria, desde las investigaciones por asesinatos u otras acciones de la población, hasta las intervenciones en las manifestaciones populares o de orden público; en países desarrollados al personal que se encuentra realizando este tipo de labor, se les reconoce ciertos tipos de tratamientos para poder cumplir su misión, por ello es importante que estén siempre preparados, en razón de ser considerados como la cara del estado en ciertas situaciones.

En el Perú se presentan muchos problemas de índole laboral, tanto en el sector público como privado, la mayoría de estos problemas está concentrado en la ciudad de Lima, uno de los factores que caracteriza a estos problemas, es el estrés que presentan los trabajadores, uno de los factores que comúnmente se presenta, es el estrés provocado por el congestionamiento vehicular que afecta tanto a conductores como pasajeros, el poder movilizarse en la capital demora un tiempo considerable, sumado a ello la poca accesibilidad que se considera, el tomar más de dos líneas de transporte público en la mayoría de los casos, entre otros factores que provocan estrés son las pocas condiciones laborales, el sobre trabajo al que exponen a los trabajadores, el bajo sueldo que se les paga, la necesidad de la mayoría de trabajadores a desempeñarse en dos centros de labores; en nuestro de estudio la Policía Nacional del Perú, se responsabiliza por preservar el orden interno y está bajo el mando del Ministerio del Interior, cuyo encargo constitucional es velar por el cuidado del orden interno y prueba de ello se encuentra constituida por diferentes unidades descentralizadas cada una de ellas encargadas de una labor específica.

En el ámbito institucional, la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, se encarga de hacer frente a los diferentes mecanismos y rutas del comercio de drogas y todo tipo de estupefacientes ilícitos, con lo cual la carga laboral está dedicada a realizar operativos desde la erradicación de cultivos ilícitos de hojas de coca, el transporte, la producción, la comercialización hasta la tráfico ilegal de las mismas, por ello el personal que labora en esta dirección especializada está sometido constantemente a diferentes tipos de agentes estresores y es necesario tenerlos siempre disponibles.

## **1.2 Formulación del problema.**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú - Lima?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión de cansancio laboral, en el personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú - Lima?
- b. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión de despersonalización, en el personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú - Lima?
- c. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión de realización personal, en el personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú - Lima?

## **1.3 Justificación del estudio.**

### **1.3.1 Justificación Teórica.**

En toda investigación la parte teórica juega un papel preponderante en las investigaciones y es gracias a ella que se pueden plantear los



problemas y se pueden identificar las variables, las dimensiones y los indicadores; por ello la presente investigación se fundamenta en la teoría relacionada al estrés laboral y es gracias a ello que se estudió el test de Maslach Burnout utilizado como teoría fundamental que soporta la investigación.

Toda teoría se logra demostrar en la práctica, por ello que la teoría relacionada al estrés laboral se lleva a la práctica en el personal policial de la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima; indicándose que el personal policial que labora en esta unidad está sufriendo enfermedades comunes de índole psicológico y más aún el exceso de trabajo sugiere que se presente el síndrome de Burnout.

### **1.3.2 Justificación Metodológica.**

La justificación que corresponde a los métodos y materiales que se utilizaron en la presente investigación, corresponde a los lineamientos que recomienda la Universidad en su práctica de investigación, por lo que la justificación metodológica atañe a lo establecido en la Universidad, con ello el sustento metodológico queda respaldado y nos toca adecuarlas a las características muy particulares, propias de la actividad policial y con mayor énfasis en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima.

### **1.3.3 Justificación Práctica.**

En la práctica se evidencia los numerosos casos de estrés laboral en las empresas, así como a través de los medios de comunicación se observa como el estrés está afectando a las personas en todos los niveles tanto en el ámbito familiar, como en el laboral. Por ello surge la justificación práctica, al ser de conocimiento sobre la presencia del estrés laboral en las instituciones y más aún en los efectivos de la Policía Nacional del Perú.

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

### **1.4.1 Objetivos General.**

Analizar el nivel de estrés laboral en el personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú - Lima.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- a. Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión de cansancio emocional, en el personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima.
- b. Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión de despersonalización, en el personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima.
- c. Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión de realización personal, en el personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación.

#### 2.1.1 Antecedentes Nacionales.

**ROMERO, 2015**, en su tesis titulada “Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima, tesis para optar el título de licenciado en psicología por la Pontificia universidad Católica del Perú. La presente investigación tiene como propósito determinar las relaciones entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la forma de cómo se experimenta, expresa y controla la cólera en un grupo de efectivos policiales perteneciente a una unidad de emergencia de Lima. Para ello, 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 (cólera estado y cólera rasgo) y niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización; así como entre la expresión cólera y baja realización personal. Respecto a la incidencia de las dimensiones de Burnout, hubo una mayor preponderancia de despersonalización en el grupo evaluado, presentándose principalmente entre quienes no tenían pareja. Niveles bajos de realización personal se encontraron entre quienes tenían más hijos y más tiempo de servicio en la PNP.

Asimismo, variables laborales como el trabajar en sus días libres o el percibirse que no están debidamente compensados se relacionaron con la cólera rasgo y cólera contenida respectivamente, además de asociarse a niveles altos de agotamiento emocional. Se concluye que existen factores propios de la profesión y organización policial, así como factores que responden a la realidad de la PNP en el contexto peruano que podrían predisponer a estos efectivos policiales a padecer del síndrome de Burnout, y a experimentar y expresar cólera

de manera desadaptativa. Teniendo las siguientes conclusiones: En cuanto a los hallazgos asociados al síndrome de Burnout, el 25.4% de los efectivos policiales evaluados obtuvo niveles altos de agotamiento emocional, el 35.6% obtuvo niveles elevados en despersonalización y un 22% evidencio un alto nivel en cuanto a su falta de realización personal; siendo la despersonalización el síntoma con mayor predominio”.

**Pelaysa y Saavedra, 2015**, en su trabajo titulado “La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL – 2015, presentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú, indica que el estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes que se dan en la actualidad, muchos especialistas estudian, clasifican y además recomiendan acciones o respuestas para evitar un nivel de estrés elevado, sin embargo; esto no se puede evitar ya que el origen y consecuencias de este estrés varía mucho de un individuo a otro, este riesgo laboral también lo presentan los conductores de la empresa, teniendo en cuenta a los estresores que se enfrentan en cada jornada laboral. Es por ello que, el presente trabajo “La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL -2015”, tuvo como objetivo principal: Determinar cómo es la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL – 2015. El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la empresa a fin de que formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho estrés.

La población estuvo conformada por 12 conductores que laboran en esta empresa. El instrumento utilizado fue un cuestionario para estrés laboral y otro para satisfacción laboral. Los resultados y las conclusiones a las que se llegaron fueron: que la relación entre el

Estrés laboral y Satisfacción laboral, según la correlación de Spearman es de 0.735, lo cual indica que existe una relación positiva media, con un nivel de significancia de 0.006; con respecto al nivel de estrés laboral, en un 100% no es favorable ni desfavorable en los conductores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL y respecto al nivel de satisfacción laboral para un 75% no es favorable ni desfavorable y para un 25 % es favorable; siendo estos resultados motivo para que se tome medidas con respecto a este tema”.

**Sherlley, 2014**, en su trabajo “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de lima, presentado en la Universidad Autónoma del Perú, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores una empresa privada. El estudio fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacionar. La muestra fue de 168 colaboradores de una empresa privada de Lima. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) para ambos se obtuvieron sus propiedades psicométricas. Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación significativa entre las variables de estrés y clima laboral, al obtener como correlación bi - variada una significación de  $p < 0,00$ . El nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo (87,50%) y el clima laboral fue categorizado como favorable (44,05%). En conclusión, existe relación entre el estrés y clima laboral; es por ello que, se recomienda dar a conocer los resultados a la empresa para que sean del conocimiento de los colaboradores, las condiciones que puedan afectar su rendimiento”.

**Ruiz y Vega, 2015**, “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales, en

la PUCP, la investigación gira en torno al análisis de la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores administrativos de rango medio de una empresa en concreto, grupo que está conformado básicamente por trabajadores entre 21 y 50 años. Para dicho fin, se considera al estrés laboral desagregado en siete factores y al desempeño laboral compuesto por dimensiones. La aproximación de la investigación se realiza mediante la metodología de estudio de caso por tratarse de una población específica de una organización en particular. El enfoque utilizado es mixto; en este sentido, se utilizan herramientas que permitan medir y relacionar las variables estrés laboral y desempeño, para luego aplicar entrevistas que permitan interpretar los resultados numéricos. Además, se recolectan las apreciaciones de diferentes expertos en los temas en cuestión.

Este trabajo se puede llevar a cabo gracias a la estrecha colaboración de la empresa, la cual desde un inicio se mostró interesada en cooperar para, en último término, obtener un diagnóstico y conocer cómo se encuentra respecto a estrés laboral y desempeño. Es importante mencionar que estos aspectos no son medidos en la actualidad por la empresa, por lo cual le resulta de interés la presente investigación. Además, se puso énfasis en ciertas variables demográficas como el género, la edad y el nivel de instrucción del trabajador, lo cual nos permitirá analizar los resultados con un mayor grado de profundidad. El principal resultado encontrado fue que el estrés laboral afecta negativamente al desempeño; sin embargo esta influencia no es relevante, lo cual hace suponer que el trabajador está realizando un adecuado manejo del estrés”.

**Banda y Santamaría, 2015**, en su trabajo de investigación titulado “Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de Tiendas EFE SA. de la agencia Luis Gonzales en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2013 - 2014, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, indica que el estrés laboral es un trastorno que

causa daños físicos y psicológicos en la mayoría de las personas, puede ser generado no solo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas. Los perjudica al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales. Las organizaciones deben propiciar un clima organizacional adecuado para motivar a los empleados de diferentes formas e incentivarlos de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales para mantenerlos satisfechos. En este sentido, se presenta esta investigación, cuyo objetivo central, se basa en: la elaboración de una propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de Tiendas Efe S.A, agencia Luis Gonzales en la ciudad de Chiclayo, donde se determinó el nivel de estrés que presentaban.

El nivel de investigación bajo el cual se llevó a cabo este estudio es de tipo prospectivo y el diseño es descriptivo. La población objeto de estudio estuvo conformada por los 35 empleados que laboran en Tiendas Efe S.A, quienes suministraron la información a través del cuestionario que les fue aplicado. Entre las principales conclusiones a las que se llegó en esta investigación fueron: el nivel de estrés es causado por la comunicación inadecuada, lo que incide negativamente en el desempeño laboral. Se recomienda Disminuir en lo posible el estrés producido por factores organizacionales a través de la implementación y mejora de elementos como el Clima Organizacional y el Sistema de Gestión de Recursos Humanos”.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

**Duran, 2001**, en su tesis titulada “Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: una explicación secuencial, tesis para optar el título de Doctor en psicología por la Universidad de Málaga. El acercamiento a la actividad laboral en las sociedades

contemporáneas implica la inmersión en una realidad social subjetivada. Construida sobre la base de los sistemas de significados y creencias compartidos, la vida laboral y la búsqueda de la calidad de vida en este marco se erigen como vértices centrales de las sociedades postmodernas. Pero lo cierto es que en un entorno transido de antagonismo y eficiencia, el individuo ha de enfrentarse a una realidad laboral incierta, este contexto de globalización y progreso, de una nueva economía, muestra su doble faz de precariedad laboral y desigualdad social. Esta tensión y a veces la incapacidad individual y social de superarla van a tener su reflejo igualmente en el marco de la organización. Hacia este horizonte apunta la creciente expansión del estrés laboral, y, de modo más específico, de una de sus consecuencias, el síndrome de estar quemado (burnout).

En una sociedad que debe aclimatar postulados muchas veces divergentes y cuya moneda de cambio habitual es el éxito, el burnout aparece como resultado de un fracaso profesional que pone en cuestión valores y principios básicos: solidaridad, ayuda, compromiso, y en definitiva, el vínculo del individuo con la sociedad en su conjunto. Fruto de la colaboración con la Escuela de Formación de la Policía Local, Real Cuerpo de Bomberos y Protección Civil, el proyecto en el que se enmarca el trabajo que ahora presentamos ha supuesto el inicio de una relación mutua, prolongada en el tiempo, entre la Policía Local y el ámbito académico. Esta conexión con una institución envuelta en un constante proceso de adaptación a la sociedad y que ha de mantener una interacción cada vez más intensa con los ciudadanos a los que presta servicio, nos ha permitido ilustrar un fenómeno hasta ahora apenas analizado en nuestro contexto sociocultural: el burnout en el ámbito policial. Nuestra concepción del burnout como índice (negativo) de la calidad de vida laboral nos ha llevado a examinar la actividad de la Policía Local desde una perspectiva tríadica (organización-puesto-individuo). Esta perspectiva



teórica va a marcar la progresión seguida por los diferentes capítulos que estructuran el presente trabajo, y que constituyen un reflejo de las propias coordenadas que definen nuestra posición en el estudio del síndrome. Llegando a las siguientes conclusiones: En un mundo donde el ideal de ayuda y la solidaridad parecen cobrar nueva fuerza entre los movimientos sociales y este tipo de aspiraciones se canaliza a través de organizaciones no gubernamentales, el burnout laboral deviene una realidad de enorme interés: personas que han convertido su vocación de ayuda en ejercicio profesional, acaban manteniendo su labor aunque distanciándose de los ideales que inspiraron su trabajo y de las personas a quienes pretendían ayudar.

Nuestro acercamiento al síndrome ha venido marcado asimismo por una realidad peculiar, la que caracteriza como entorno organizacional e institución a la Policía Local. Ligada al poder y poseedora de una cultura propia, la institución policial resulta un contexto pleno de contradicciones y propicio para el análisis del síndrome de estar quemado. Los numerosos estresores laborales que se identifican en la literatura, unidos a las nuevas demandas de una organización que pretende adaptarse a la evolución de la sociedad a la que sirve, favorecen la incidencia del síndrome de burnout entre sus efectivos. Especialmente, si tenemos en cuenta la exigencia de constante interacción con los ciudadanos que suponen estos nuevos esquemas de la actividad policial. En este caso, la propuesta de un modelo integrador basado en una perspectiva tríadica de la realidad profesional (organización, puesto, individuo) y el diagnóstico de la calidad de vida laboral en esta organización podrían considerarse los dos objetivos primordiales de este trabajo. Respecto a este último objetivo, nuestros resultados muestran una imagen poco alentadora por cuanto la incidencia del burnout, de acuerdo con el perfil extraído, se emplaza para nuestra muestra en los niveles medios y altos del síndrome. Destaca además el hecho de que la tendencia está muy próxima a la categorización de burnout alto, y la puntuación mediana

así lo refleja, en la escala de despersonalización. Al mismo tiempo, esta dimensión se ve incluso superada por la incidencia del cansancio emocional. Dicho resultado sería congruente con nuestro planteamiento inicial, basado en la consideración de la profesión policial como estresante y también como uno de los colectivos afectados por el síndrome de estar quemado. Esta hipótesis se sustenta en la situación específica que rodea el desempeño laboral de los integrantes de la Policía Local, institución muy cercana a los ciudadanos y al tiempo muy dependiente de los avatares de la política municipal. La situación de interacción constante, por una parte, con usuarios conscientes de sus derechos y, con cierta frecuencia, poco dispuestos a cumplir con ciertos de sus deberes o que consideran poco adecuadas determinadas reglamentaciones municipales, y el contacto no siempre satisfactorio con otros interlocutores como el sistema judicial, los medios de comunicación, etc., puede poner al policía en situaciones difíciles para las que parece no encontrar el apoyo necesario en el entorno de su organización.

Por otra parte, y en el plano secuencial, la importancia del entorno organizacional queda reflejada en los resultados obtenidos por el modelo general propuesto. Sus resultados apuntan la relevancia de la conexión Socialización de rol - Satisfacción laboral - Síndrome de burnout. De hecho, los niveles aceptables de bondad de ajuste obtenidos y las conexiones establecidas señalan la relevancia de antecedentes como el conflicto de rol, la ambigüedad o la socialización, compuesta esta última por cuatro dimensiones: apoyo social, formación, comprensión y expectativas de futuro. Junto a estos factores, las características del puesto apuntan también su influencia en el desarrollo de este proceso. De este modo, aún sin obviar la importancia que pueden tener la actividad a desempeñar y el propio individuo, el modelo apoya la consideración del burnout como un problema laboral. Ante la pujanza de su conceptualización como un riesgo-enfermedad laboral, aunque el individuo que lo padece

presente síntomas que afectan a su bienestar psicológico y físico, o su entorno familiar y social, hemos de enfatizar que no se trata exclusivamente de una psicopatología. Si bien desde el ámbito psiquiátrico parece defenderse esta categorización, a partir de los datos obtenidos la causa básica descansa más en las condiciones del entorno laboral que en el propio sujeto. Por ello, y de forma contraria a la idea extendida de exclusiva responsabilidad individual tanto en el origen como en la intervención sobre el fenómeno, una perspectiva multidimensional de prevención de riesgos laborales implicaría el fomento situación específica que rodea el desempeño laboral de los integrantes de la Policía Local, institución muy cercana a los ciudadanos y al tiempo muy dependiente de los avatares de la política municipal. La situación de interacción constante, por una parte, con usuarios conscientes de sus derechos y, con cierta frecuencia, poco dispuestos a cumplir con ciertos de sus deberes o que consideran poco adecuadas determinadas reglamentaciones municipales, y el contacto no siempre satisfactorio con otros interlocutores como el sistema judicial, los medios de comunicación, etc., puede poner al policía en situaciones difíciles para las que parece no encontrar el apoyo necesario en el entorno de su organización”.

**Belkys, 2015**, en su trabajo de investigación titulada “Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital Dr. Domingo LUCIANI, en la Universidad Católica Andrés Bello donde indica que, el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. El presente trabajo de investigación fue un estudio que se enmarco dentro del tipo de investigación descriptiva basada en un diseño de corte transversal y de campo, que tenía como objetivo establecer los niveles de estrés laboral de la población en estudio conformada por todos los sujetos que laboraban en el Servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”, durante el primer semestre del 2008, lo que comprendió un grupo de 72 trabajadores

con diferentes niveles de estudio, funciones y responsabilidades. Se les aplicó a los sujetos en estudio un cuestionario para estrés laboral diseñado por la investigadora, el cual se tipificó por la metodología de pruebas paralelas, se obtuvieron coeficiente de correlación promedio de 0.865964 para la validez y de 0.75 para la confiabilidad de la prueba. Los resultados obtenidos arrojaron que el 62% del personal del servicio en estudio presentó un nivel bajo de estrés laboral, 34% un nivel medio y un 4% un nivel alto; además, se encontró una predominancia de los síntomas psicológicos sobre los síntomas físicos. A través del estudio de los perfiles pictográficos de los grupos que conformaron la población en estudio, la investigadora pudo concluir que los grupos más susceptibles a sufrir de estrés laboral fueron los auxiliares y los receptores del laboratorio”.

**Flores, 2014**, en su trabajo de investigación “Estrés Laboral en Empresas de Producción, en la Universidad de Manizales, el estudio enmarca los factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en algunas empresas de producción del Centro Occidente de Colombia a 287 trabajadores del área operativa y 56 supervisores de producción. A partir de la aplicación de los cuestionarios de la batería de instrumentos se describieron e interpretaron las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intra - laboral y extra - laboral. Los resultados demuestran que las principales fuentes de estrés en el lugar de trabajo están dadas principalmente por los factores de riesgo extra laborales tales como situación económica, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo. Estos factores se lograrían mejorar si las empresas asumen políticas claras de responsabilidad social. Al finalizar este estudio investigativo sobre los factores riesgo intra y extra laboral en algunas empresas de producción del centro occidente colombiano, se puede concluir que sí existe una relación altamente significativa entre estas dos condiciones y el estrés laboral, esta deducción se infiere del hecho que todas las

dimensiones estudiadas presentan una relación directamente proporcional”.

**Santiago, 2014**, en su trabajo de investigación “Estrés Laboral en los empleados de las instituciones bancarias, en la Universidad Rafael Landívar, hace mención que el estrés laboral en las instituciones bancarias y de las consecuencias negativas que afectan en bienestar de los empleados que laboran en dichas instituciones. El propósito de realizar el estudio fue determinar el grado de estrés laboral que presentan los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, San Marcos, se realizó una investigación de tipo descriptiva. La población estuvo conformada por 40 sujetos en edades comprendidas de 20 a 50 años de sexo femenino y masculino, residentes en la cabecera municipal, para la medición de la variable estrés laboral, se utilizó como instrumento la prueba psicométrica A.E. (apreciación de estrés) Los resultados obtenidos muestran que los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacaná presentan un grado de estrés medio con respecto a las situaciones estresantes en el trabajo, por ende es necesario tomar medidas adecuadas para enfrentar el estrés laboral realizando actividades recreativas, como lecturas, juegos, deportes entre otras técnicas de relajación para disminuir el grado de estrés. Estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonal y físico que pone en peligro su bienestar Los resultados obtenidos del instrumento AE indicaron que los empleados de las instituciones del municipio de Tacaná presentan un nivel medio de estrés laboral, tales resultados se encuentran influenciados por factores socio- laborales y evidencian conductas estresantes, características de un nivel medio de estrés”.

**Sánchez, 2015**, en su trabajo de investigación “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, en la Universidad Abierta Interamericana, propone identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. El estudio se realizó en una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo de Santa Fe, en Diciembre del 2010. La investigación tiene un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. Otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Y el ultimo es el BIEPS-A de M. Casullo evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual. Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes.

La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción

laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

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

### **2.2.1 Variable**

**Estrés: Ángeles del Hoyo, 2004.** “Desde que se introdujo el término estrés en 1936, el concepto se ha extendido mucho más allá de las fronteras de la fisiología, convirtiéndose en un tema que ha generado un enorme volumen de investigación biológica, psicológica y sociológica, así como una producción permanente de literatura popular y de autoayuda”.

**Trucco, M. 2004,** “El estrés se ha propuesto como uno de los principales factores que explican la relación entre las condiciones de vida, trabajo y la salud de las personas. (TRUCCO, M., 2004), ha descrito el estrés como factor de riesgo y está relacionado con la morbilidad mental, pero también con otras enfermedades y con la accidentabilidad, tanto en el trabajo como en la vida diaria. La Unión Europea, por su parte, ha estimado que un 28 por ciento de los trabajadores presentan síntomas significativos de estrés. En Chile no existen estudios sobre poblaciones globales. Paralelamente a la clínica, que ha vinculado el estrés ambiental al desencadenamiento y evolución de trastornos emocionales; los estudios epidemiológicos y sociales han demostrado reiteradamente que el estrés psicosocial, asociado a condiciones adversas de vida, guarda relación con mayor morbilidad y mortalidad debido, tanto a trastornos mentales, como a otras causas, incluyendo enfermedades cardiovasculares, accidentes y violencia, cáncer, enfermedades infecciosas y otras”.

**Trucco, M. 2004,** “Por años, la idea del estrés fue mirada con escepticismo: ¿Cómo podía el estrés, esa respuesta inespecífica, generalizada y estereotipada ante cualquier demanda, según lo

postulaba Selye, causar enfermedades específicas? Por otro lado, la observación clínica, desde el siglo XVIII, ha mostrado que "la pérdida de la armonía del organismo debido a fuerzas ambientales perturbadoras, así como la respuesta adaptativa del individuo a tales fuerzas, son capaces de producir cambios patológicos. Para efectos de este estudio, se definirá estrés como "el conjunto de procesos y respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales ante situaciones que son percibidas e interpretadas por el individuo, como amenaza o peligro, ya sea para su integridad biológica o psicológica".

**Sánchez, 1992,** "Cabe destacar que según un trabajo de investigación realizado en la Universidad de Chile por Sánchez (1992) los hallazgos de evaluación de estrés, en el personal de salud según servicio en que trabaja, no permiten concluir que existan niveles de estrés excesivos, dado que no habría referencias que admitan un análisis comparativo a nivel nacional. Mujeres y hombres de nuestra época sufren tensiones a diario, causadas por su trabajo, las obligaciones domésticas u otras razones. Los episodios de estrés que duran poco o son infrecuentes presentan poco riesgo, pero cuando las situaciones estresantes continúan no resueltas, el organismo se queda en un constante estado de activación, lo que aumenta la tasa de desgaste de los sistemas biológicos y en última instancia, la habilidad del cuerpo de repararse o defenderse se puede comprometer seriamente. Como resultado, aumenta el riesgo de herida o enfermedad. Aunque la adrenalina en el cuerpo, ayuda a funcionar rápidamente, a ser productivos y agudiza nuestra creatividad, sin embargo, el estrés es un problema social y de salud pública".

**Estrés laboral: Trucco, M. 1999,** "El estrés laboral es consecuencia de múltiples factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga, el contenido y la organización del trabajo, en interacción con todos aquellos otros

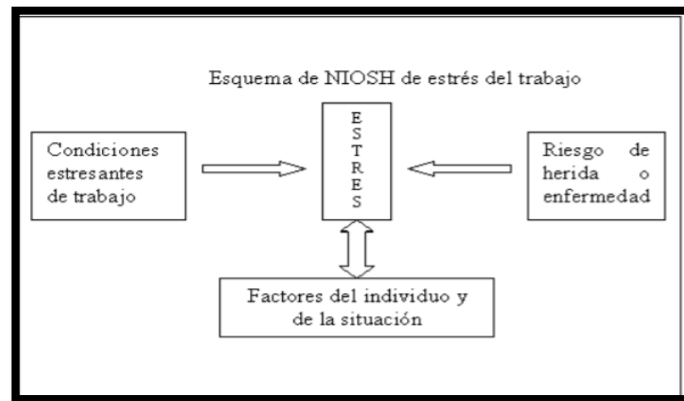


componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no dependen necesariamente del trabajo. Se produce estrés laboral cuando existe una discrepancia importante entre las capacidades del individuo y las demandas o exigencias del medio ambiente. Es producto de la interacción entre el individuo y su ambiente, estilo de vida, relaciones interpersonales, disposiciones de temperamento, vulnerabilidades biográficas y biológicas; y se asocia a diferentes situaciones en el escenario laboral generándose ciertos riesgos que pueden manifestarse como síntomas de estrés. **Trucco, M. (1998; 2002; 2004).**

**Trucco, M. 1999**, "La amenaza generada por el estrés, puede ser objetiva o subjetiva; aguda o crónica. Pero según Lazarus, R. (1991) de la Universidad de Oxford y como también lo ha citado Trucco en varias de sus publicaciones, lo crucial es el componente cognoscitivo de la apreciación que el sujeto hace de la situación. "A menor sensación de control sobre el entorno, el estrés aumenta", afirma Daniel López Rosetti, (2006) médico cardiólogo y presidente de la Sociedad Argentina de Medicina del Estrés.

Factores Condicionantes de Estrés Laboral: sobre la base de experiencias e investigaciones del instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos de América, se ha concluido que las condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar el estrés laboral. La exposición a condiciones de trabajo estresantes (causas de estrés) puede tener una influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador. Pero factores individuales y de otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia tal como se muestra en el Esquema de NIOSH de estrés del trabajo a continuación. (NIOSH, 1999) Ejemplos de factores individuales y de situaciones que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen:

- a. El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal
- b. Una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo
- c. Un punto de vista relajado y positivo



*Figura 1:* Esquema de NIOSH de Estrés de Trabajo

“Estrés en el trabajo” Documento del Instituto Nacional para la seguridad y salud ocupacional del Centro de Control de enfermedades de los Estados Unidos de América.

**Niosh, 1999,** “Entre las condiciones que podrían determinar estrés laboral se han descrito:

- a. El diseño de los trabajos: trabajo pesado, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos, trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, no usan las habilidades de los sujetos y proveen poco sentido de control.
- b. El estilo de dirección: falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones, falta de comunicación en la organización y falta de políticas favorables para la vida de familia.

- c. Relaciones interpersonales: malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.
- d. Los roles de trabajo: expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad y demasiadas funciones.
- e. Las preocupaciones de la carrera: inseguridad de trabajo, falta de oportunidad de crecimiento personal, el fomento o el ascenso, cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados.
- f. Las condiciones ambientales: condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo atiborradas, el ruido, la contaminación del aire o los problemas ergonómicos.

**Trucco, M. 1999**, "Otros factores que condicionarían estrés ocupacional son: el contexto macrosocial y el estrato socioeconómico; el tipo de trabajo; el apoyo social, dentro y fuera del trabajo; los sentimientos de autoestima y de control; el tipo de personalidad; la edad y el género. Variables importantes en la investigación del estrés que afecta al personal de salud son: la profesión y el status profesional; la interacción entre diferentes grupos; la edad y la etapa en la carrera profesional. Existe evidencia de que los factores que afectan la salud y la salud mental y cómo se manifiestan puede variar en médicos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo.

Uno de los grupos ocupacionales en los que se ha descrito riesgos significativos de estrés ocupacional es el personal de instituciones de salud. Tradicionalmente una elevada proporción del personal de salud ha sido femenino. La participación femenina en la fuerza laboral ha ido creciendo rápidamente en la mayoría de los países, pero, al

mismo tiempo, han ocurrido relativamente pocos cambios en las responsabilidades de la mujer en el hogar y la familia. Un estudio realizado con trabajadores de la salud en Chile demostró que las mayores causas de insatisfacción y que afectan a más de la mitad de los sujetos, son: sentir su trabajo poco reconocido y valorado y la escasa posibilidad de controlarlo (baja autonomía). Luego, entre los factores de tensión, destaca el sentimiento de tener que responder a muchas personas, el apremio de tiempo y las condiciones de trabajo físico-ambientales inadecuadas. En el mismo estudio se encontraron diferencias significativas sólo en la escala de medición de síntomas psicosomáticos entre dos grupos ocupacionales, (profesionales V/S no profesionales).

**Consecuencias del Estrés Laboral: Niosh, 1999**, “Muchos estudios han considerado la relación entre el estrés del trabajo y una variedad de enfermedades. Alteraciones del humor y del sueño, el malestar estomacal, el dolor de cabeza y descontento con el trabajo, moral baja y relaciones alteradas con la familia y los amigos, son ejemplos de problemas relacionados al estrés en el trabajo que se desarrollan rápido y se ven comúnmente”.

**Isis internacional, 2001**, “Las mujeres, por las condiciones de género y el tipo de profesión u oficio que desempeñan mayoritariamente, ligadas al rol de cuidadoras, están más expuestas a los “males” de la vida moderna. Las labores de enseñanza y de enfermería, estas características son fuente de fuerte agotamiento profesional”.

**Los diferentes tipos de estrés:**

- a. **Estrés agudo: Trucco, M. 1999**, “Es la forma de estrés más común; proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro, el estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado agotador. Dado que es a corto plazo, el

estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo”. **Trucco, M. (1999).**

- b. **Agonía emocional: Trucco, M. 1999,** “Una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés. Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos. Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable. Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho. El estrés agudo puede presentarse en la vida de cualquiera, y es muy tratable y manejable”.
  
- c. **Estrés agudo episódico: Trucco, M. 1999,** “Existen individuos que padecen de estrés agudo con frecuencia cuyas vidas están desordenadas que siempre parecen estar inmersa en las crisis y el caos no parecen ser capaces de organizar su vida y hacer frentes a las demandas y presiones que ellos mismo se infringen y reclaman toda su atención; con frecuencia, los que padecen.

Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca. Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses. A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada

malo en la forma cómo conducen sus vidas. Culpan a otras personas y hechos externos de sus males. Con frecuencia, ven su estilo de vida, sus patrones de interacción con los demás y sus formas de percibir el mundo como parte integral de lo que son y lo que hacen. Estas personas pueden ser sumamente resistentes al cambio. Sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.

- d. **Estrés crónico: Trucco, M. 1999**, “La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blanco vitales.

El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona (por ejemplo, el mundo es un lugar amenazante, las personas descubrirán que finge lo que no es, debe ser perfecto todo el tiempo). Cuando la personalidad o las convicciones y creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación exige el autoexamen activo, a menudo con ayuda de un profesional.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo. El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés”.

**Factores de estrés: Trucco, M. 1999**

- a. **Fisiológico.-** Estas causas están relacionadas con las enfermedades y lesiones el cuerpo que aumenta la tensión interior de la persona produciendo un nivel de estrés que se vuelve contraproducente hacia uno mismo.
- b. **Psicológico.-** Se relaciona con la vulnerabilidad emocional y cognitiva; crisis vitales determinados cambios de infancia, adolescencia, madurez, vejez; relaciones interpersonales conflictivas o insuficientes.
- c. **Sociales.-** Cambios sociales en los que cada época trae nuevos retos afrontar cambios tecnológicos acelerados que la persona no puede integrar.
- d. **Ambientales.-** Alimentación desnaturalizada con tóxicos industriales, lugares de trabajos con poca seguridad o con carga electrostática, microorganismos patógenos, catástrofe. **Trucco, M. (1999).**

### **Tipos de estresores: Fernández Montalvo y Garrido, 1999.**

- a. **Psicosociales:** “Siendo situaciones o estímulos que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores que dependen de la interpretación que la persona les asigna. Por lo que en este aspecto tendrá mucho que ver la forma de ser de cada uno, ya que habrá personas más propensas a estresarse y otras que en esa misma situación, no se verán afectadas por la forma en la que lo conciben.
  
- b. **Biológicos:** Son estímulos o situaciones que se convierten en estresores por su capacidad para producir en el organismo determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés, con independencia de la interpretación que cada uno haga de esa situación. Desde otra perspectiva se pueden distinguir cuatro tipos de estresores según la intensidad.
  
- c. **Estresores agudos:** Existe al darse una situación grave, que es inusual que se de en repetidas ocasiones y suele traer consigo unas consecuencias negativas, ya que existe un desanimo importante. Por tanto, tienen un comienzo o desencadenante definido, y además se caracteriza por ser de corta duración, ocurrir con poca frecuencia y ser de alta intensidad.
  
- d. **Estresores crónicos:** Este llega a darse cuando la persona mantiene durante periodos de tiempo más o menos largos sensaciones de no poder hacer frente a las exigencias y se inmersa en una situación tanto de baja como de alta intensidad, sin tener un inicio definido.
  
- e. **Pequeños estresores de la vida diaria:** Se trata de situaciones bastante comunes que suelen darse en la vida cotidiana, que hacen que la persona por un momento se sienta sobrepasado.



Tienen un inicio definido, son de corta duración, cierta frecuencia y baja intensidad.

- f. **Desastres:** Tanto los naturales como los causados por la mano del hombre son de un inicio específico, pueden ser tanto de corta como de larga duración, ocurren con muy poca frecuencia y son de una alta intensidad dado que sus efectos pueden causar conmoción e incluso podría sentirse temporalmente paralizado o desconectado de la vida. Características comunes que se suelen presentar y que parece que estas son las que incrementan y colaboran en que la situación llegue a ser estresante.
- g. **Cambio o novedad en la situación estimular:** El solo hecho de la existencia de un cambio en las situaciones cotidianas puede suponer una amenaza, ya que supone la aparición de demandas nuevas a las que necesitara adaptarse y por tanto habrá diferentes tipos de respuestas, según cada individuo. En un principio lo habitual es que en casi todas las situaciones cambiantes la persona se pueda llegar a amoldar bien dadas las experiencias o indicios atribuidos anteriormente.
- h. **Duración de la situación de estrés:** Generalmente, cuanto más duradera sea la situación estresante, mayores consecuencias negativas sufrirá la persona.
- i. **Severidad o impacto del estresor:** Lo habitual es considerar que ha mayor intensidad del estímulo mayor es la respuesta del estrés. En cambio existe un parámetro a tener en cuenta, en el cual la respuesta del estrés es mayor cuando se produce un alejamiento del estado ideal, superando la capacidad del individuo. Por lo que entrarían en juego tres factores para su determinación. El primero, son los objetivos esperados que se ven amenazados, el segundo que importancia tienen esos

objetivos y para finalizar, el grado de amenaza existente para cada uno de estos objetivos

- j. **Factores temporales:** La inminencia de la situación y el periodo de tiempo que la persona tiene para anticipar el acontecimiento son los aspectos a tener en cuenta. Normalmente, cuanto más distante en el tiempo es el acontecimiento, menor será la respuesta.
- k. **Probabilidad de que ocurra el acontecimiento:** Que una situación llegue a darse, lleva consigo una probabilidad. Cuanto mayor sea esa probabilidad, mayor será la respuesta de estrés. No obstante, no existe una relación lineal dado el factor de la incertidumbre.
- l. **Incetidumbre:** Es la falta de conocimiento fiable sobre una cosa, su existencia crea inquietud y aumenta la situación de estrés. En casos de 100% y 0% de probabilidad no existirá y cuando este en torno al 50%, se encontrara en su punto álgido.
- m. **Ambigüedad:** Se produce cuando alguno de los parámetros del estímulo (severidad, probabilidad o inminencia) es desconocido, por falta o por exceso de información.
- n. **Alteración de las condiciones biológicas del organismo:** El estilo de vida que desarrollan las personas también influyen debido a su estrecha relación con la salud, ya que en los casos en los que el organismo sufre una alteración, va a ser necesario que trabaje más intensamente para volver al estado de equilibrio. Estas alteraciones pueden llegar a ocurrir tanto por el consumo de sustancias que afectan a nuestro sistema nervioso y el ritmo cardiaco, tanto como a estar sometido a condiciones ambientales extremas o a realizar ejercicio físico demasiado intenso”.

**Característica de respuesta del estrés: Labrador y Crespo, 1993.**

“La respuesta de estrés, es la respuesta del organismo a cualquier demanda y estas reacciones están formadas por tres sistemas de respuesta: Comportamiento fisiológico, comportamiento cognitivo y comportamiento motor.

- a. **Las conductas fisiológicas:** Las situaciones de estrés producirán un aumento general de la activación del organismo, las cuales irán dirigidas a regular el equilibrio interno. Estas respuestas fisiológicas se hacen notar en nuestro organismo de manera física como puede ser sudar, cambios en el ritmo cardíaco o aumento del gasto de oxígeno por ejemplo. Inicialmente se consideró que para cualquier estresor existía una activación fisiológica genérica, pero actualmente se han encontrado evidencias de la existencia de mecanismos neurales y endocrinos específicos implicados en la respuesta.
  
- b. **Las conductas cognitivas:** La forma en la que el sujeto interpreta una situación específica y decide hacerle frente, determinara en gran medida que dicha situación se convierta en estresante o no. Por tanto, estarán formadas por todo lo que podemos considerar como imágenes, pensamientos, ideas, decisiones, sentimientos o creencias. Estos aspectos cognitivos implican al menos cuatro momentos o actividades diferentes: recepción automática de la información, análisis de la información según las demandas de la situación, análisis de la situación según los recursos propios para hacer frente a esas demandas y toma de decisiones sobre que conducta llevar a cabo para hacer frente a las demandas.
  
- c. **Las conductas motoras:** Son las actuaciones que el organismo hace para modificar o alterar el medio. Las respuestas básicas pueden ser el enfrentamiento o afrontamiento, o por otra parte

huida o evitación y, con menos frecuencia, pasividad o inhibición. Las conductas de afrontamiento significan cualquier actividad que el individuo puede poner en marcha, tanto de tipo cognitivo como de tipo conductual, con el fin de enfrentarse a una determinada situación.

Por lo tanto, los recursos de afrontamiento del individuo están formados por todos aquellos pensamientos, reinterpretaciones, conductas, etc., que el individuo puede desarrollar para tratar de conseguir los mejores resultados posibles en una determinada situación, tal y como indica la Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés. Las conductas de escape-huida se caracterizan por el alejamiento por parte del organismo respecto al estímulo o situación licitadora del estrés”.

### **Trastornos relacionados con el estrés**

Principales trastornos psicofisiológicos según: **Labrador y Crespo, 1993, p. 45**, se puede mencionar:

- a. **Trastornos cardiovasculares:** Hipertensión esencial, enfermedad coronaria, taquicardia, arritmias cardíacas episódicas, enfermedad de Raynaud, cefaleas migrañosas.
- b. **Trastornos respiratorios:** Asma bronquial, síndrome de hiperventilación, alteraciones respiratorias, alergias.
- c. **Trastornos gastrointestinales:** Úlcera péptica, dispepsia funcional, síndrome de colon irritable, colitis ulcerosa.
- d. **Trastornos musculares:** Tics, temblores, contracturas, alteración de reflejos musculares, lumbalgias, cefaleas tensionales.
- e. **Trastornos dermatológicos:** Prurito, eccema, acné, psoriasis.

- f. **Trastornos sexuales:** Impotencia, eyaculación precoz, coito doloroso, vaginismo, disminución del deseo.
- g. **Trastornos endocrinos:** Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.
- h. **Trastornos inmunológicos:** Inhibición del sistema inmunológico.

**Desencadenantes del estrés laboral: Peiró, 1992.**

Los factores estresantes son por tanto muy diversos según el tipo de trabajo que realice cada persona, y además es necesario considerar el contexto en el que un determinado trabajador se encuentre. De todas formas, aun con la complejidad que supone realizar la agrupación de los desencadenantes del estrés laboral, se pueden realizar según las causas que más conjuntamente han sido analizadas.

**Burnout una forma de estrés laboral: Pérez Jáuregui y María Isabel, 2000.**

“El burnout o estrés laboral asistencial según Moreno, Oliver y Aragoneses, (19191, p. 271) “hace alusión a una clase de estrés laboral, ocasionado especialmente en aquellas profesiones en las que existe contacto directo con las personas usuarias. Más concretamente, podemos hablar de profesiones que prestan ayudas tales como: Médicos, enfermeras, maestros, policías...”

a. **Componentes:**

Ese sentimiento de agotamiento, está compuesto de tres componentes generalmente, que llevaran consigo un cambio brusco en el trabajo y que dará paso a sentirse “quemado” en el trabajo.

- (1). **Cansancio emocional:** Desgaste que ha sufrido el trabajador como consecuencia de diversos actos negativos sufridos a la hora de realizar sus funciones, que puede manifestarse física o psíquicamente, con la sensación de pensar que no va a poder ofrecer nada profesionalmente.
  - (2). **Despersonalización:** Cambia totalmente la manera de sobrellevar el trabajo. La persona afectada ya no realiza de la misma forma sus funciones y la manera de tratar a los usuarios empeora drásticamente. Aumenta la irritabilidad con reacciones de distancia hacia la gente que está dando los servicios e incluso hacia sus compañeros de trabajo.
  - (3). **Sentimiento de inadecuación y disminución de la realización personal del trabajo:** La persona siente que no tiene nada que aportar en su trabajo y todo ello se traduce en su forma de trabajar. Las ganas de seguir superándose y ofrecer todos sus esfuerzos desaparecen y se adueña la baja autoestima.
- b. **Causas:** Estas profesiones asistenciales tienen una filosofía de querer trabajar ayudando a los demás, conteniendo en las personas que quieren formar parte de ellas, una gran ilusión en su cometido.
- c. **Etapas:** La aparición es un proceso continuo, que se va desarrollando por etapas. (Gándara Martín, 1998). En un primer momento en el que las demandas laborales exceden los recursos existentes para hacer frente sería la primera situación estresante. La segunda fase sería el exceso de esfuerzo que debería de prestar el trabajador para hacer frente a esa situación. Por lo que aparecerían síntomas de fatiga y ansiedad.

d. **Consecuencias:**

- (1). **Laborales:** La persona que sufre burnout no suele participar en que la marcha del servicio mejore y sea cada vez más eficaz, sino todo lo contrario, el pasotismo se hace dueño y no tiene ganas de realizar sus funciones. La dedicación a los usuarios es cada vez menor y con un contacto más frío al que acostumbraba, por lo que la organización se resiente al disminuir la satisfacción de los clientes. El absentismo laboral es la respuesta en la que puede desembocar ese desencanto con el trabajo que realiza, pudiendo incluso terminar en abandono de la profesión. Antes de que se diese dicho abandono, puede que el profesional consiga la reconversión en tareas que no impliquen el contacto directo con los usuarios.
- (2). **Familiares:** Ese aislamiento social en la que se sumerge el profesional que sufre burnout, puede incluso desarrollarlo para todas las situaciones de su vida cotidiana.
- (3). **Personales:** La relación entre los factores estresantes y la personalidad de cada individuo hacen que aumenten la frecuencia de trastornos depresivos, de las conductas suicidas y del abuso de drogas”.

### 2.3 Definición de términos básicos:

**Estrés, Rostagno. 2011.** “Es un mecanismo natural, no se produce porque sí. La naturaleza tiene un uso para él: es la forma que tiene el organismo de protegerse”.

**Eutrés, Rostagno. 2011.** “Es lo que normalmente llamamos estrés normal, es el que nos permite reaccionar ante situaciones adversas”.

**Distrés, Rostagno. 2011.** “Es cuando hay demasiado estrés. Es peligroso para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudicial las funciones de muchos sistemas del organismo”.

**Acontecimiento, Rostagno. 2011.** “Es el suceso a, que el individuo se ve enfrentado”.

**Percepción, Rostagno. 2011.** “Es lo que uno tiene en cuenta de ese acontecimiento. Puede ser algo ajeno a nosotros y por lo tanto no nos afectará. O puede ser que sí nos atañe y allí la percepción que se tiene es diferente”.

**Reacción, Rostagno. 2011.** “Es la respuesta que nuestro organismo realiza ante la percepción de ese acontecimiento”.

**Efecto, Rostagno. 2011.** “Es lo que provoca que ocurra el estrés como resultado de todo este proceso”.

**El estrés agudo, Insht, 2018,** “Es el producto de la percepción de una agresión o un gran cambio ambiental, ya sea físico o emocional, limitado en el tiempo pero que supera el umbral del sujeto, dando lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta.

**Adrenalina, Insht, 2018,** “Hormona que prepara el cuerpo para la acción”.

**Noradrelina, Insht, 2018,** “Hormona que aumenta el estado de vigilia, para ayudar al cuerpo a actuar”.

**Cortisol, Insht, 2018,** “Libera sustancias energéticas en sangre, como el azúcar”.

**Dopamina, Insht, 2018,** “Hormona producida en muchas partes del sistema



nervioso que actúa promoviendo el incremento de la frecuencia cardiaca y la presión arterial”.

**Además, Insht, 2018,** “Está relacionada con la noradrenalina pero con mayor incidencia en la conducta”.

**Endorfina, Insht, 2018,** “Hormonas segregadas en la hipófisis que son capaces de inhibir las fibras nerviosas que transmiten el dolor. Estímulos como la actividad física, la acupuntura, las relaciones sexuales y ciertos bailes rituales o ceremoniales, favorecen la secreción de endorfinas, que actúan como un anestésico natural”.

**Estrés por sub - estimulación, Insht, 2018,** “Debemos tener en cuenta que también hay distrés cuando existe subestimación del organismo. Poseemos un ritmo biológico que cuando se encuentra en una inactividad exagerada, poco solicitado o en reposo excesivo pueden aparecer trastornos o molestias asociadas con el estrés”.

**Estrés total, Insht, 2018,** “Algunas ocasiones se utiliza este término para indicar el conjunto de reacciones físicas, emocionales y mentales a las que está sometido un sujeto”.

**Estímulo, Peiró, 2018,** “Fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanentes”.

**Percepción, Peiró, 2018,** “procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas físicas o psicológicas”.

**Interacción, Peiró, 2018,** “Persona-ambiente desajustes (reales o percibidos) entre demandas de la situación y capacidades de las personas para enfrentarse a esas demandas”.

**Respuesta, Peiró, 2018,** “Del individuo (fisiológico o psicológico) ante determinados estímulos "estresores”.

### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Hipótesis de la investigación.

##### 3.1.1. Hipótesis general

**H1:** El personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, presenta niveles de estrés laboral.

**H0:** El personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, no presenta niveles de estrés laboral.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas:

a. **H.E.1:** El personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, presenta niveles de estrés laboral en la dimensión de cansancio emocional.

**H.E.0:** El personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, no presenta niveles de estrés laboral en la dimensión de cansancio emocional.

b. **H.E.2:** El personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, presenta niveles de estrés laboral en la dimensión de despersonalización.

**H.E.0:** El personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, no presenta niveles de estrés laboral en la dimensión de despersonalización.

c. **H.E.3:** El personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, presenta niveles de estrés laboral en la dimensión de realización personal.

**H.E.0:** El personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, no presenta niveles de estrés laboral en la dimensión de realización personal.

## 3.2 Variable de estudio.

### 3.2.1 Definición Conceptual

**Estrés Laboral:** **Ángeles del Hoyo, 2004**, “Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes”. **Ángeles del Hoyo. (2004).**

### 3.2.2 Definición operacional

La variable estrés laboral se define su operacionabilidad según la interpretación de los resultados cuando se evalúa el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el cual se describe a continuación:

Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

- a. **Sub escala de agotamiento emocional.** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

- b. **Sub escala de despersonalización.** Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
  
- c. **Sub escala de realización personal.** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

- a. Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- b. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.
- c. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

- a. 0 = Nunca
- b. 1 = Pocas veces al año o menos
- c. 2 = Una vez al mes o menos
- d. 3 = Unas pocas veces al mes o menos
- e. 4 = Una vez a la semana
- f. 5 = Pocas veces a la semana
- g. 6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

### 3.2.3 Operacionalización de la variable

La operacionalización de la variable se opera considerando las dimensiones del cuestionario de Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

**Tabla 1:** dimensiones de Estrés Laboral

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total de la dimensión
<b>Cansancio emocional</b>	1-2-3-6-8-13-14-16-20	54
<b>Despersonalización</b>	5-10-11-15-22	30
<b>Realización personal</b>	4-7-9-12-17-18-19-21	48

Los resultados de cada sub - escala:

- a. **Sub escala de agotamiento emocional:** valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- b. **Sub escala de despersonalización:** valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- c. **Sub escala de realización personal:** evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout. Otro test para medir las áreas de impacto del síndrome Burnout es el siguiente: Conteste con qué frecuencia estas situaciones le molestan en su trabajo. (Raramente) 1-2-3-4-5-6-7-8-9 (Constantemente).

**Tabla 2:** Puntuaciones del Síndrome de Burnout

Puntuación	Riesgo de Burnout	Recomendaciones
De 48 a 168	Bajo	Tome decisiones
Entre 169 a 312	Moderado	Desarrolle un plan para corregir las áreas problema
Más de 313 (Max.432)	Alto	Necesidad urgente de acciones correctivas

**Tabla 3:** matriz de Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	ESCALA	INDICE
Estrés laboral	Cansancio emocional	cuestionario de Maslach Burnout Inventory	1-2-3-6-8-13-14-16-20
	Despersonalización		5-10-11-15-22
	Realización personal		4-7-9-12-17-18-19-21

### 3.2.4 Las Dimensiones

Las dimensiones que se van a medir y evaluar en la presente investigación son los correspondientes a las dimensiones que presenta el cuestionario de Maslach Burnout Inventory se describen a continuación:

- a. **Dimensión 1 - Agotamiento Emocional:** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- b. **Dimensión 2 – Despersonalización:** Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- c. **Dimensión 3 - Realización personal:** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

### 3.2.5 Escala de Medición

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory, pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el síndrome de Burnout. Donde las respuestas a las 22 preguntas miden las tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, donde cada una de ellas está compuesta por una serie de preguntas distribuidas en forma aleatoria dentro de los 22 ítems del cuestionario, la escala de medición se llevará mediante una escala numérica donde se evalúa cada dimensión a continuación se presenta un cuadro donde se aprecia los ítems por cada dimensión, así como su respectivo valor.

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

**Tabla 4:** Preguntas que corresponde a las dimensiones del estrés laboral

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
<b>Cansancio emocional</b>	1-2-3-6-8-13-14-16-20	54
<b>Despersonalización</b>	5-10-11-15-22	30
<b>Realización personal</b>	4-7-9-12-17-18-19-21	48

### 3.3 Tipo y Nivel de Investigación

Según Bernal (2014), El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno, en la presente tesis el tipo de investigación es básica y de nivel descriptivo, porque trata de obtener información acerca de un fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho (o muy poco) en conocer el origen o causa de la situación.

### 3.4 Diseño de la investigación

Según Bernal (2014), los diseños no experimentales, presentan el más bajo control de la variable y no efectúan asignación aleatoria de los sujetos al experimento y son aquellos en el que el investigador no ejerce ningún control sobre las variables intervinientes.

La presente investigación es de diseño no experimental porque el objetivo de la presente investigación es analizar la variable “Estrés laboral” en el personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú - Lima.

### 3.5 Población y muestra de estudio

#### 3.5.1 Población

Según Bernal (2014), la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.



La población objeto de la investigación es el personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú - Lima, que para el año electivo 2017 corresponde a 85 profesionales

**Tabla 5:** Población de la investigación

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Personal Asistencial	<b>85</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia

### 3.5.2 Muestra

Según Bernal (2014), la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual se selecciona la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de la variable objeto de estudio.

La muestra es de carácter aleatorio donde se selecciona al azar a los individuos subconjunto de la población de personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú - Lima, los cuales son una muestra representativa correspondiente al 23 % del total del universo y que serán seleccionados de manera aleatoria, que corresponde a 25 efectivos policiales de diferentes grados policiales.

**Tabla 6:** Muestra de la Investigación

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Personal policial	<b>25</b>	<b>23%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>23%</b>

Fuente: Propia

La muestra debe lograr una representación adecuada de la población, en la que se reproduzca de la mejor manera los rasgos esenciales de dicha población que son importante para la investigación, porque se conoce con certeza su tamaño, con una población total de 85 efectivos policiales se recurrió al 23% de la población determinando una muestra representativa de 25 efectivos policiales.

### 3.5.3 Muestreo

Según Bernal (2014), el muestreo es el método utilizado para estimar el tamaño de la muestra y depende del tipo de investigación que se pretende realizar.

En la presente investigación, luego de haber realizado el procedimiento para definir la población y muestra, se definirá la manera como se realizará la selección de la muestra, para nuestro caso la selección se realizará utilizando el tipo de muestreo aleatorio simple, para seleccionar a los efectivos policiales que laboran en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú - Lima.

## 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.6.1 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas utilizadas en el presente trabajo de investigación son:

- a. **Test:** Bernal (2014), Tiene como objetivo obtener información sobre rasgos definidos de la personalidad, conducta o determinados comportamiento y característica individual de la persona. Es así que en este estudio se realizó el test de Burnout, es un test de autocontrol, en la versión española para los profesionales sanitarios, el Maslach Burnout consta de 22 ítems para explorar.

Se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación española. Este cuestionario lo componen 22 ítems que se valoran con una escala, que va desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días). Las tres sub escalas han alcanzado valores de fiabilidad de Cronbach aceptables ( $\alpha = 0.90$  para el agotamiento emocional,  $\alpha = 0.79$  para la despersonalización y  $\alpha = 0.71$  para la realización personal en el trabajo). Los valores de los

niveles se describen a continuación: Nivel bajo: 0 – 50; Nivel medio: 51 – 63 y Nivel alto: 64 – 132.

1) Agotamiento emocional.

Bajo puntaje: 0 – 7

Medio puntaje: 8 – 16

Alto puntaje: 17 – 54

2) Despersonalización:

Bajo puntaje: 0 - 2

Medio puntaje: 3 - 8

Alto puntaje: 9 – 30

3) Realización personal

Bajo puntaje: 0 – 37

Medio puntaje: 38 – 44

Alto puntaje: 45 – 48

- b. **Juicios de expertos:** Bernal (2014), Se realizó la validación mediante opiniones de 3 expertos docentes de la Universidad Privada Telesup para revisar ortografía, redacción. Claridad, coherencia, concordancia y pertinencia de instrumento que se aplicó. El test de Maslash que se aplicó no fue validado porque ya está estandarizado a nivel internacional.

### 3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación el instrumento de recolección de la información corresponde al de Burnout, donde es un test de autocontrol, en la versión española para los profesionales sanitarios, el Maslash Burnout consta de 22 ítems para explorar.

Se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación española. Este cuestionario lo componen 22 ítems que se

valoran con una escala, que va desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días). Las tres sub escalas han alcanzado valores de fiabilidad de Cronbach aceptables ( $\alpha = 0.90$  para el agotamiento emocional,  $\alpha = 0.79$  para la despersonalización y  $\alpha = 0.71$  para la realización personal en el trabajo).

### **3.6.3 Validación y confiabilidad del instrumento**

En la presente investigación la validación del instrumento está relacionado a la validación que nos proporciona el instrumento inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). La confiabilidad del instrumento nos proporciona el resultado luego de evaluar la validación del instrumento por expertos, en nuestro caso expertos de la universidad.

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

### **3.7.1 Procesamiento de la Información:**

Los datos obtenidos de las encuestas y test dirigido al personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú - Lima; se realizó la evaluación de los test según las escalas de Maslash, se codificó y procesó la información para presentarla en tablas simples y asociadas, gráficos de frecuencias según variable, donde se realiza el análisis deductivo e inductivo para verificar cada una de las dimensiones del estrés laboral y luego un análisis de la variable en sí, para verificar como se está presentando en los trabajadores objeto de estudio.

### **3.7.2 Desarrollo del plan de mejora**

Para el desarrollo de la presente investigación se diseñó la siguiente propuesta de valor, expresada mediante la siguiente metodología que a continuación se detalla:

- a. Selección de la entidad donde se desarrollará la investigación.
- b. Análisis situacional en la entidad para evaluar la problemática relacionada con los comportamientos psicológicos.

- c. Análisis para determinar la población de estudio.
- d. Determinación de las variables a ser estudiadas mediante el análisis de la problemática de la entidad, en nuestro caso “Estrés Laboral”.
- e. Búsqueda del test y/o cuestionario adecuado donde se pueda registrar las variables, en nuestro caso el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.
- f. Aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, en la población.
- g. Análisis de resultados del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, para determinar la relación entre el estrés y su desempeño laboral.

Esta propuesta de valor corresponde a poder identificar las dimensiones de estudio que identifican al estrés laboral, estos resultados serán entregados al Director de personal de la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú - Lima, para que puedan ser tomados en consideración, con lo cual tomen acciones necesarias para mitigar los resultados y poder manejar el estrés en el personal policial.

### 3.8 Aspectos éticos.

En la presente investigación se considera a los aspectos éticos, como característica principal, es el anonimato de los efectivos a efectos de salvaguardar su identidad, así como la información contenida en el test y el resultado de los mismos, solo se difundirá en la presente investigación los resultados a nivel de dimensiones de todos los efectivos evaluados.

Se realizó la prueba del test, previa indicación de las recomendaciones y haber leído y formado su consentimiento informado, para los cual se respetaron sus derechos y su integridad física y psicológica, etcétera.

Además, se puede consignar que se ha respetado las normas básicas de convivencia, así como la moral y buenas costumbres. Este modo de trabajo no se da en todas las investigaciones, pues son consideraciones que se toman en cuenta cuando se trabaja con personas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

En este capítulo se describen los resultados obtenidos del análisis de los datos de luego de aplicar el cuestionario, se realizó el análisis estadístico descriptivo mediante el análisis de las dimensiones, se realizó el análisis mediante las herramientas computacionales Excel y el software estadístico SPSS Statistics19. A continuación se discuten los resultados.

Los resultados se presentan analizando las dimensiones y con los valores de los resultados que a continuación se presenta:

#### 4.1.1 Valores de Resultados:

- a. Valor alto: Alta grado de la dimensión.
- b. Valor medio: Medio grado de la dimensión.
- c. Valor bajo: Bajo grado de la dimensión.

#### 4.1.2 Dimensiones:

- a. Cansancio Emocional
- b. Despersonalización
- c. Realización Personal

#### 4.1.3 Análisis Descriptivo

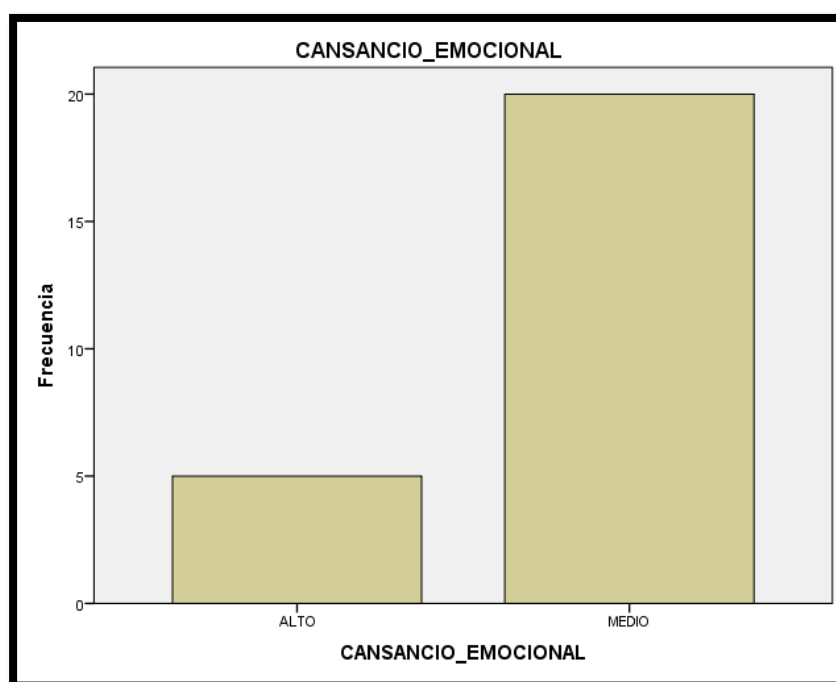
##### a. Dimensión - Cansancio Emocional:

Se presenta el análisis de las 25 muestras que corresponden al personal policial de la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, año 2017. Para evaluar el cansancio emocional.

**Tabla 7:** Análisis Descriptivo de la dimensión Cansancio Emocional

CANSANCIO_EMOCIONAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	5	20,0	20,0
	MEDIO	20	80,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 2:** Diagrama Distribución de Frecuencia de los Valores de la Dimensión Cansancio Emocional

En la tabla 7 y figura 2, se muestra el diagrama con la distribución de la frecuencia de los valores de la dimensión cansancio emocional donde un 20% corresponde al nivel alto y un 80% corresponde al nivel medio.

b. **Dimensión - Despersonalización:**

Se presenta el análisis de las 25 muestras que corresponden al personal policial de la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional

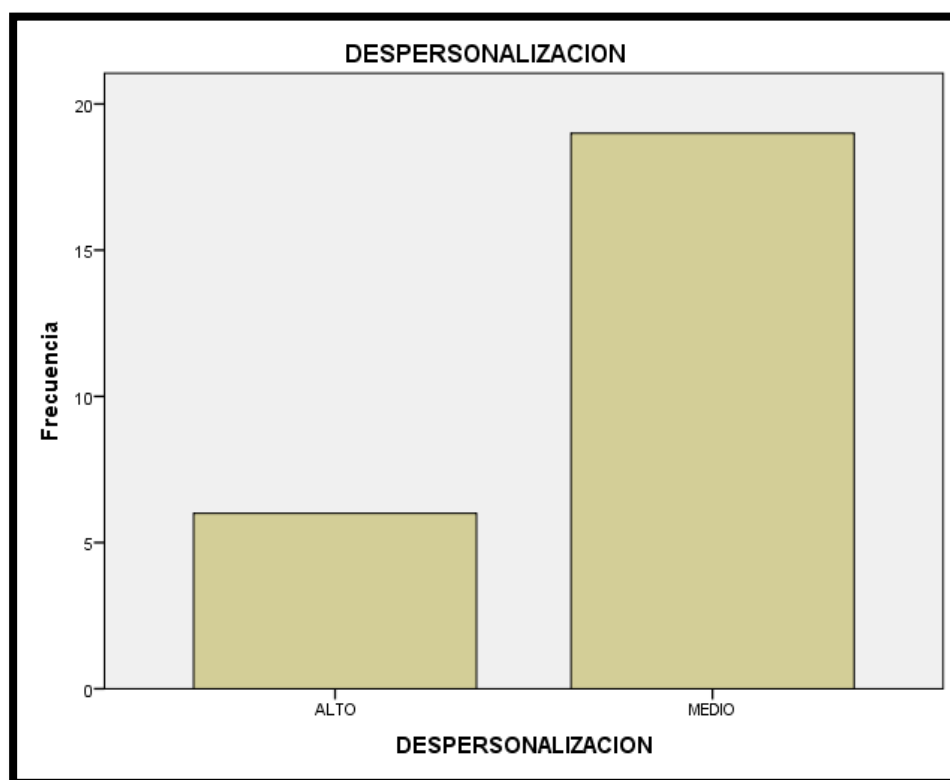


del Perú – Lima, año 2017. Para evaluar la dimensión despersonalización.

**Tabla 8:** Análisis Descriptivo de la Dimensión Despersonalización

DESPERSONALIZACION				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	6	24,0	24,0
	MEDIO	19	76,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3:** Diagrama de Distribución de Frecuencia de los Valores de la Dimensión Despersonalización

En la En la tabla 8 y figura 3, se muestra el diagrama con la distribución de la frecuencia de los valores de la dimensión cansancio emocional donde un 24% corresponde al nivel alto y un 76% corresponde al nivel medio.

c. **Dimensión Realización Personal:**

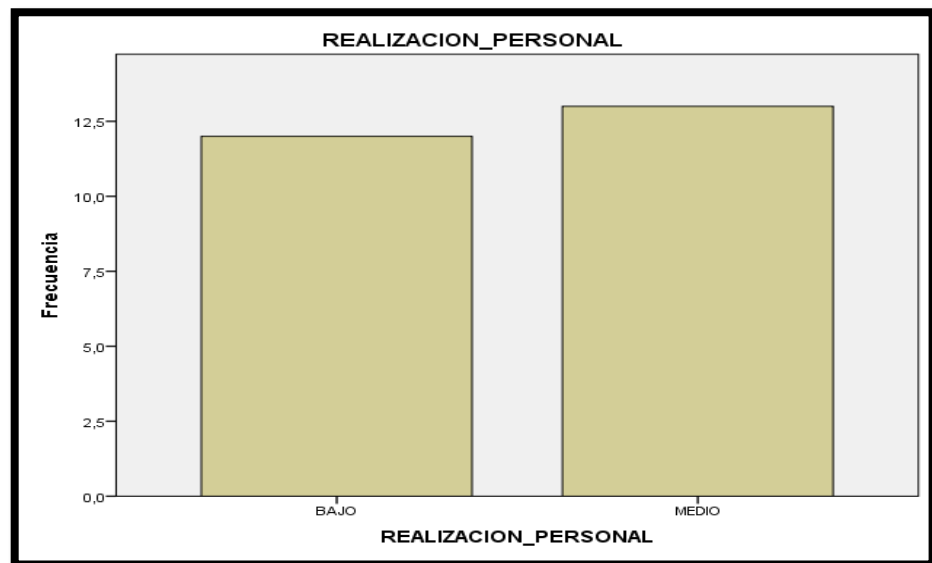
Se presenta el análisis de las 25 muestras que corresponden al personal policial de la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, año 2017. Para evaluar la dimensión realización personal.

**Tabla 9:** Análisis Descriptivo de la Dimensión Realización Personal

**REALIZACION\_PERSONAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	12	48,0	48,0	48,0
Válidos MEDIO	13	52,0	52,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4:** Diagrama de Distribución de Frecuencia de los Valores de la Dimensión Realización Personal

En la tabla 9 y figura 4, se muestra el diagrama con la distribución de la frecuencia de los valores de la dimensión cansancio emocional donde un 48% corresponde al nivel bajo y un 52% corresponde al nivel medio.

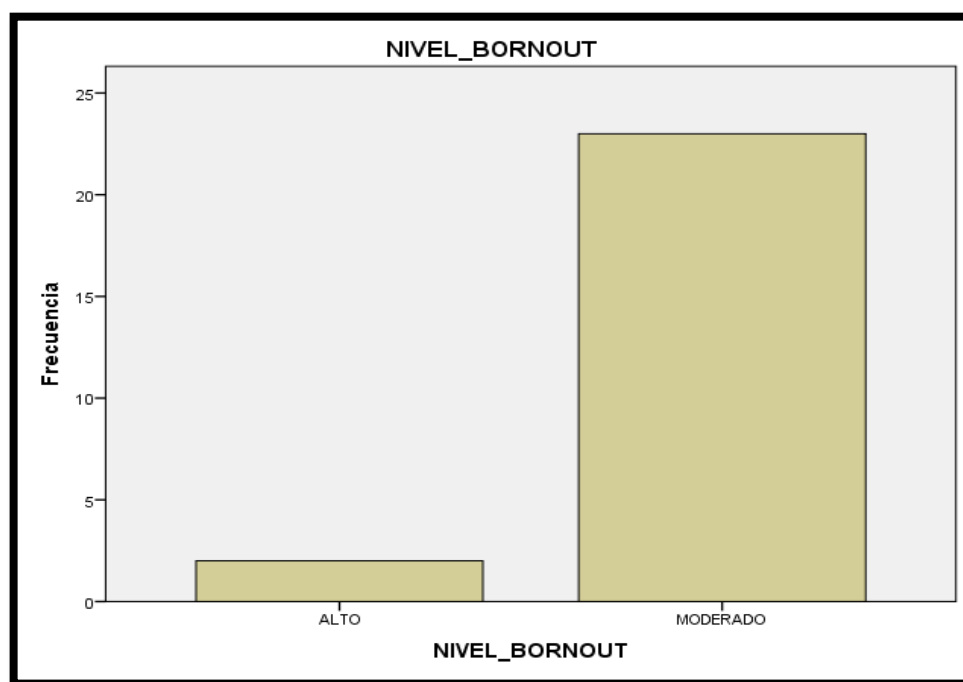
#### 4.1.4 Resultado del Estrés Laboral:

Se presenta el análisis de las 25 muestras que corresponden al personal policial de la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, año 2017. Para evaluar la variable Estrés Laboral.

**Tabla 10:** Análisis Descriptivo del Resultado del Autoinforme

NIVEL_BORNOUT				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	2	8,0	8,0	8,0
Válidos MODERADO	23	92,0	92,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5:** Diagrama con la Distribución de la Frecuencia de la Variable Estrés Laboral

En la tabla 10 y figura 5, se muestra el diagrama con la distribución de la frecuencia de la variable Estrés Laboral medido mediante el test de Burnout donde presenta como resultado un valor alto con un 8% y un valor moderado con el máximo valor alcanzado que es un 92%.

## 4.1.5 Análisis Inferencial

### 4.5.1.1 Pruebas de Normalidad

A los datos muestrales de cada dimensión e indicador se le realizó la prueba de normalidad con el procedimiento de la prueba de Kolmogorov - Smirnov para nuestra muestra de 49 registros donde se compara la función de distribución acumulada, se observa la variable con una distribución teórica determinada, que puede ser la normal y la uniforme. Donde se calcula a partir de la diferencia mayor (en valor absoluto) entre las funciones de distribución acumuladas teórica y observada. Esta prueba de bondad de ajuste contrasta si las observaciones podrían razonablemente proceder de la distribución especificada.

#### a. Dimensión - Cansancio Emocional

Se realizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las 25 muestras de la dimensión cansancio emocional, ya que la muestra es menor que 50.

**Tabla 11:** Prueba Shapiro - Wilk – Dimensión Cansancio Emocional

#### Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
N_CANSANCIO_EMOCIONAL	,493	25	,000

Elaboración Propia

Como se observa en la tabla 11, el valor de Significancia es menor a 0.05, por tal motivo se adopta una distribución

no normal, en consecuencia, se acepta la dimensión cansancio emocional.

**b. Dimensión - Despersonalización**

Se realizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las 25 muestras de la dimensión despersonalización, ya que la muestra es menor que 50.

**Tabla 12:** Prueba Shapiro - Wilk – Dimensión Despersonalización

**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
N_DESPERZONALIZACION	25	100,0%	0	0,0%	25	100,0%

Elaboración Propia

**Tabla 13:** Pruebas de Normalidad

**Pruebas de normalidad**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
N_DESPERZONALIZACION	,533	25	,000

Elaboración Propia

Como se observa en la tabla 12, el valor de Significancia es menor a 0.05, por tal motivo se adopta una distribución no normal, en consecuencia, se acepta la dimensión despersonalización.

c. **Dimensión: Realización Personal**

Se realizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las 25 muestras de la dimensión realización personal, ya que la muestra es menor que 50.

**Tabla 14:** Prueba Shapiro - Wilk – Dimensión Realización Personal

**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
N_REALIZACION_PERSONAL	25	100,0%	0	0,0%	25	100,0%

Elaboración Propia

**Tabla 15:** Pruebas de Normalidad

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
N_REALIZACION_PERSONAL	,639	25	,000

Elaboración Propia

Como se observa en la tabla 14, el valor de Significancia es menor a 0.05, por tal motivo se adopta una distribución no normal, en consecuencia, se acepta la dimensión realización personal.

d. **Variable: Estrés Laboral**

Se realizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las 25 muestras del resultado del test de Burnout, ya que la muestra es menor que 50.

**Tabla 16:** Prueba Shapiro - Wilk – Variable Estrés Laboral

**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
N_NIVEL_BORNOUT	25	100,0%	0	0,0%	25	100,0%

Elaboración Propia

**Tabla 17:** Prueba de normalidad

**Pruebas de normalidad**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
N_NIVEL_BORNOUT	,308	25	,000

Elaboración Propia

Como se observa en la tabla 16 el valor de Significancia es menor a 0.05, por lo tanto, adopta una distribución no normal, en consecuencia, se acepta la variable Estrés Laboral.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1 ANALISIS DE DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al finalizar la investigación luego de haber aplicado el instrumento de recolección de datos a nuestra muestra representativa que corresponde al personal policial en un número de 25 efectivos que laboran en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima y analizar mediante técnicas estadísticas se tienen los siguientes resultados: al nivel alto de estrés laboral le corresponde un 8% y al nivel moderado un 92%, no presentando ninguno en el nivel bajo por lo que se tiene que poner en consideración este resultado.

Nuestros resultados son comparados con los resultados obtenidos en la tesis de Romero (2015) en su tesis titulada, “Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima”, tesis para optar el título de licenciada en psicología por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Donde describimos a continuación los resultados comparando mediante los objetivos específicos.

Para el objetivo específico uno, respecto al cansancio emocional, tenemos como resultado un nivel alto con un 20% y un nivel medio con un 80% en comparación con la tesis de referencia se tiene un 25.4% en el nivel alto, con lo cual los valores son muy cercanos, por el mismo efecto que son miembros del mismo cuerpo policial.

Para el objetivo específico dos, respecto a la despersonalización, tenemos como resultado un nivel alto con un 24% y un nivel medio con un 76% en comparación con la tesis de referencia se tiene un 35.6% en el nivel alto, con lo cual los valores comienzan a separarse por el hecho mismo que los escuadrones de emergencia trabajan directamente con el crimen organizado y delincuentes comunes.



Para el objetivo específico tres, respecto a la realización personal, tenemos como resultado un nivel bajo con un 48% y un nivel medio con un 52% en comparación con la tesis de referencia se tiene un 22.4% en el nivel alto, con lo cual nuestra investigación no presenta valores altos en su lugar presenta valores medios en casi el doble lo que quiere decir que existe mayor cantidad de efectivos policiales que presentan un nivel moderad de estrés laboral.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1 Conclusiones:

- Se concluye que el nivel de Estrés Laboral en el personal policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, los resultados nos demuestran los efectivos policiales presentan niveles de estrés laboral alto y moderado lo que corresponde a que el 100% del personal se encuentra sometido a agentes estresores que están surgiendo efecto en los efectivos policiales, esos agentes estresores son la misma disponibilidad 100% al trabajo y los frecuentes viajes que realizan producto de las comisiones que realizan.
- Al evaluar el primer objetivo específico, que corresponde al cansancio emocional del test de Burnout, se encontró un 20% que corresponden al nivel alto y un 80% que corresponde a un nivel medio, se puede concluir que las actividades diarias conllevan a un punto de estar exhausto emocionalmente por la naturaleza misma del trabajo.
- Al evaluar el segundo objetivo específico, que corresponde a la dimensión despersonalización del test de Burnout, se obtuvo un 24% que corresponden al nivel alto y un 76% que corresponde a un nivel medio, con lo que se concluye que en su día a día las actividades conlleva aumentar la frialdad en el trato con las personas y el distanciamiento a las mismas.
- Al evaluar el tercer objetivo específico, que corresponde a la dimensión realización personal del test de Burnout, se encontró un 48% corresponden al nivel bajo y un 52% que corresponde a un nivel medio lo que concluye que el personal no se siente autosuficiente en la labor diaria que realiza.

## VII. RECOMENDACIONES

### 7.1 Recomendaciones:

- Se recomienda en relación al objetivo general, que existe la presencia de un nivel alto y moderado de estrés laboral, lo que indica que todo el personal que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima, presenta estrés laboral, provocado por la excesiva carga laboral, por lo que es propicio, se promueva a través del Departamento Psicológico de la Dirección de Salud Policial, la institucionalización de mecanismos permanentes para poder bajar esos niveles de estrés, mediante la ejecución de programas que permitan liberar agentes estresores, así como reorganizar la planificación con un mayor intervalo de tiempo, para la disposición del personal que participa en las comisiones del servicio policial, sin que este, perjudique el buen desempeño de las mismas.
- Al identificar el primer objetivo específico, respecto a la dimensión cansancio emocional del test de Burnout, se encontró niveles alto y medio lo que nos dice que de todas las actividades que realiza el efectivo policial se siente emocionalmente cansado por los constantes acciones que desarrollan, se recomienda como plan de mejora para poder mitigar los efectos del estrés laboral, promover a través del Departamento Psicológico de la Dirección de Salud Policial, la realización actividades deportivas permanentes, bajo un seguimiento de horas de entretenimiento, a fin de eliminar este cansancio emocional y que el efectivo policial perciba en menor cuantía su preocupación por la excesiva carga laboral.
- Al identificar el segundo objetivo específico, respecto a la dimensión despersonalización del test de Burnout, se encontró niveles altos y medios, lo que indica que el estrés está afectando a la interrelación con los compañeros y las demás personas, por lo que se recomienda,

promover a través del Departamento Psicológico de la Dirección de Salud Policial, la realización de actividades de trabajo en equipo y de habilidades sociales en post de mejorar esta dimensión y lograr más integración con el grupo de trabajo.

- Al identificar el tercer objetivo específico, respecto a la dimensión realización personal del test de Burnout, donde se encontró niveles bajo y medio, lo que significa que no se sienten realizados profesionalmente o les falta algún incentivo para poder mejorar su apreciación, se recomienda promover a través de la Escuela de Formación Continua de la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, se proyecte cursos de capacitación de carácter integral y atractivo para los efectivos policiales, en post de mejorar su apreciación y levantar el autoestima de los mismos a través del desarrollo de una línea de carrera definida por el efectivo policial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andueza Legarra, I. (2014). Estrés laboral y burnout.

Ángeles del Hoyo. (2004). Estrés Laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Madrid.

Bernal César A. (2011). Metodología de la Investigación, tercera edición, editorial Pearson.

Davis, K., Newstrom, J. W., Sánchez, R. M. R., & Esponda, J. R. P. (1991). El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional (No. 658.3/D26hE/3a. ed.). México: McGraw-Hill.

Durán, M. A. (2001). El síndrome de burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial. Universidad de Málaga. Tesis Doctoral.

Flórez Tobar, C. M. (2014). Estrés laboral en empresas de producción.

Goldman y Howard. Desempeño en el Trabajo. 2ª. Edición, México: Editorial Trillas.

González, a. I. s. “estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias” (estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de tacaña, departamento de San marcos).

INSHT. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), disponibles en su página web ([www.insht.es](http://www.insht.es)):

Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional de Estados Unidos (NIOSH). (2003). El estrés en el trabajo Recuperado el 7 de Mayo del 2003 de D.C: Autor.

- Klaus, N., & Rivas, R. (2008). Gestión del conocimiento. Una guía práctica hacia la empresa inteligente. Libros En Red.
- Labrador, F. J. (1993). Crespo M. Estrés. Trastornos psicofisiológicos. Madrid: Eudema
- Leibovich, N., & Schufer, M. (2006). Percepción de la inestabilidad laboral en una muestra de psicólogos. *Orientación y sociedad*, 6, 49-66.
- Leka, S. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. In *Protección de la salud de los trabajadores* (Vol. 3). OMS.
- Lindo, B. C. R. T., & Aranda, M. E. E. Estrés en el desempeño docentes de las Instituciones Educativas de la RED N 11, San Martin de Porres.
- Lozano, B., Nelú, M., Manay, S., & Nayari, C. (2014). Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE SA de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014.
- Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en humanidades*, 10(19), 167-177.
- Marrau MC. El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizado del estrés laboral. *Junio de 2009; 10(19):167-77*
- Miranda, B. (2008). Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital" Dr. Domingo Luciani (Doctoral dissertation, Tesis Universidad Católica Andrés Bello, Paracas).

- Otero López, J. M. (2012). Estrés laboral y burnout en profesores de Enseñanza Secundaria. Ediciones Díaz de Santos.
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). Desencadenantes del estrés laboral (Vol. 2). Madrid: Eudema.
- Quispe Gamio, S. K. J. R. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima
- Rostagno, H. (2011). El ABC del estrés laboral. 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés.
- Romero Wiener, A. V. (2015). Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima.
- Ruiz Aguilar, I. A., & Vega Córdor, K. L. Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales.
- Visitación Florián, M. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.
- Salvador, P., Esmeralda, C., & Saavedra Aliaga, J. A. (2015). La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Niño Jesús Milagroso SCRL-2015.
- Sánchez, F. C. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y” bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”. San Lorenzo.
- Silla, J. M. P. (2015). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales.

Trucco, M., Valenzuela, P., & Trucco, D. (1999). Estrés ocupacional en personal de salud. *Revista médica de Chile*, 127(12), 1453-1461.

Trucco, M. (2002). Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 40, 8-19.



# ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: “ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCIÓN ANTIDROGAS DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ – LIMA”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	Dimensiones	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal policial que labora en la DIRANDRO - LIMA?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Analizar el nivel de estrés laboral en el personal policial que labora en la DIRANDRO – LIMA</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional, en el personal policial que trabaja en la DIRANDRO - LIMA.</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización, en el personal policial que trabaja en la DIRANDRO - LIMA.</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal, en el personal policial que trabaja en la DIRANDRO - LIMA.</p>	<p><b>VARIABLE</b></p> <p>Estrés Laboral</p>	<p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Enfoque de investigación Cualitativa</p> <p>Diseño No Experimental</p> <p>Población 85 Muestra 25</p> <p>Instrumento de Escala de Maslach Burnout</p>

**Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable**

**Título: “ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCIÓN ANTIDROGAS DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ – LIMA”**

Variable	Dimensiones	Indicador	Valor	Escala
<b>Estrés Laboral</b>	Cansancio emocional	1 me siento emocionalmente agotado por mi trabajo 2 cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío 3 cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado 6 siento que trabajar todo el día con la gente me cansa 8 siento que mi trabajo me está desgastando 13 me siento frustrado en mi trabajo 14 siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo 16 siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa 20 me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	<u>Puntuación:</u> <u>Máxima 54</u>	4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días  0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos
	Despersonalización	5 siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales 10 siento que me he hecho más duro con la gente 11 me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente 15 siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes 22 me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	<u>Puntuación:</u> <u>Máxima 30</u>	2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos
	Realización personal	4 siento que puedo entender fácilmente a los pacientes 7 siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes 9 siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo 12 me siento con mucha energía en mi trabajo 17 siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes 18 me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes 19 creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo 21 siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	<u>Puntuación:</u> <u>Máxima 48</u>	

Fuente: Propia

**Anexo 3:** Instrumento Cuestionario de Maslach Burnout Parte 1

**FORMATO DE CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY**

**Parte 1**

Datos Generales: .....

Servicio de Hospitalización: .....

Edad: ..... años. Sexo: M (....) F (.....)

Especialidad: Si (...) No(...) especifique:.....

Estado Civil:

- |                         |                      |
|-------------------------|----------------------|
| 1. Soltero(a)(....)     | 2. Casado(a)(....)   |
| 3. Conviviente(a)(....) | 4. Separado(a)(....) |
| 5. Separado(a)(....)    |                      |

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- |                                  |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|
| - 0= Nunca.                      | - 4= Una Vez A La Semana.     |
| - 1= Pocas Veces Al Año O Menos. | - 5= Pocas Veces A La Semana. |
| - 2= Una Vez Al Mes O Menos.     | - 6= Todos Los Días.          |
| - 3= Unas Pocas Veces Al Mes.    |                               |

Nº	Pregunta	Opción
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras	

	personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
18	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
19	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
20	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
21	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
22	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	

## FORMATO DE CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

### Parte 2

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

<b>A</b>	<b>IMPOTENCIA</b>	
1	No puedo darle solución a los problemas que se me asignan	
2	Estoy atrapado en mi trabajo sin opciones	
3	Soy incapaz de influenciar en las decisiones que me afectan. Estoy incapacitado y no hay nada que pueda hacer al respecto.	
<b>B</b>	<b>DESINFORMACION</b>	
4	No estoy claro sobre las responsabilidades en mi trabajo. No tengo la información necesaria para trabajar bien.	
5	Las personas con las que trabajo no comprenden mi rol. No comprendo el propósito de mi trabajo.	
<b>C</b>	<b>CONFLICTO</b>	
6	Me siento atrapado en medio. Debo satisfacer demandas conflictivas.	
7	Estoy en desacuerdo con las personas en mi trabajo. Debo violar procedimientos para hacer mi trabajo.	
<b>D</b>	<b>POBRE TRABAJO DE EQUIPO</b>	
8	Mis compañeros de trabajo me subestiman. La dirección muestra favoritismo.	
9	La burocracia interfiere con la realización de mi trabajo. Las personas en mi trabajo compiten en vez de cooperar	
<b>E</b>	<b>SOBRECARGA</b>	
10	Mi trabajo interfiere con mi vida personal.	
11	Tengo demasiadas cosas que hacer en muy poco tiempo. Debo trabajar en mi propio tiempo.	
12	Mi carga de trabajo es abrumadora.	
<b>F</b>	<b>ABURRIMIENTO</b>	

13	Tengo pocas cosas que hacer.	
14	El trabajo que realizo actualmente no está acorde con mi calificación. Mi trabajo no es desafiante.	
15	La mayoría del tiempo la utilizo en labores de rutina.	
<b>G</b>	<b>POBRE RETROALIMENTACION</b>	
16	No sé qué es lo que hago bien o mal.	
17	Mi superior (supervisor) no me retroalimenta en mi trabajo. Obtengo la información demasiado tarde para utilizarla.	
18	No veo los resultados de mi trabajo	
<b>H</b>	<b>CASTIGO</b>	
19	Mi superior (supervisor) es crítico.	
20	Los créditos por mi trabajo los obtienen otros. Mi trabajo no es apreciado	
21	Soy culpado por los errores de otros.	
<b>I</b>	<b>ALINEACION</b>	
22	Estoy aislado de los demás.	
23	Soy solo un eslabón en la cadena organizacional.	
24	Tengo poco en común con las personas con las que trabajo.	
25	Evito decirles a las personas donde trabajo y que cosa.	
<b>J</b>	<b>AMBIGUEDAD</b>	
26	Las reglas están cambiando constantemente. No sé qué se espera de mí.	
27	No existe relación entre el rendimiento y el éxito.	
28	Las prioridades que debo conocer no están claras para mí	
<b>K</b>	<b>AUSENCIA DE RECOMPENSAS</b>	
29	Mi trabajo no me satisface. Tengo realmente pocos éxitos	
30	El progreso en mi carrera no es lo que he esperado	
31	Nadie me respeta.	
<b>L</b>	<b>CONFLICTO DE VALORES</b>	
32	Debo comprometer mis valores.	
33	Las personas desaprueban lo que hago. No creo en la Institución.	
34	Mi corazón ni está en mi trabajo.	

Anexo 4: Matriz De Datos

<b>"ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL QUE LABORA EN LA DIRANDRO 2017 "</b>				
<b>DATOS GENERALES</b>	<b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>	<b>DESPERSONALIZACION</b>	<b>REALIZACION PERSONAL</b>	<b>NIVEL DE BORNOUT</b>
<b>N°</b>	<b>RPTA</b>	<b>RPTA</b>	<b>RPTA</b>	
1	MEDIO	MEDIO	BAJO	MODERADO
2	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MODERADO
3	ALTO	ALTO	MEDIO	ALTO
4	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MODERADO
5	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MODERADO
6	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MODERADO
7	MEDIO	ALTO	MEDIO	MODERADO
8	MEDIO	ALTO	MEDIO	MODERADO
9	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MODERADO
10	MEDIO	ALTO	BAJO	MODERADO
11	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MODERADO
12	ALTO	ALTO	BAJO	ALTO
13	MEDIO	MEDIO	BAJO	MODERADO
14	ALTO	MEDIO	BAJO	MODERADO
15	ALTO	MEDIO	BAJO	MODERADO
16	MEDIO	MEDIO	BAJO	MODERADO
17	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MODERADO
18	MEDIO	MEDIO	BAJO	MODERADO
19	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MODERADO
20	ALTO	MEDIO	BAJO	MODERADO
21	MEDIO	MEDIO	BAJO	MODERADO
22	MEDIO	MEDIO	BAJO	MODERADO
23	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MODERADO
24	MEDIO	MEDIO	BAJO	MODERADO
25	MEDIO	ALTO	BAJO	MODERADO