



# Universidad Andina del Cusco

## Facultad de Ciencias de la Salud

### Escuela Profesional de Psicología



## Estrés Laboral en Personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016

Tesis presentada por:

Bach. Johar Mora Oviedo

Para optar el título profesional de Psicólogo

Asesor: Mg. Gareth del Castillo Estrada.

**Cusco  
2018**



### **Agradecimiento**

A la Universidad Andina del Cusco por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional competente, así como también me gustaría agradecer a la Dra. Yanet Castro Vargas y al Dr. Guido Torres Castillo y a todos y cada uno de mis docentes que durante toda mi etapa de estudiante universitario aportaron con un granito de arena a mi formación profesional, gracias por sus enseñanzas y consejos.

A mi asesor Mg. Gareth del Castillo Estrada, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia, su motivación y más que todo por su amistad incondicional que logró en mí para culminar satisfactoriamente mis estudios con éxito.

A mis jefes de trabajo, oficiales, sub-oficiales y colegas en general de mí abnegada, incomprendida y muchas veces mancillada Policía Nacional del Perú, institución castrense a la cual pertenezco y por la que doy mi vida.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida, algunos están aquí conmigo y otros en mis recuerdos, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos muchas gracias y que Dios los bendiga.



### **Dedicatoria**

A ti Dios, Mamacha Asunta de Pillpinto y mis angelitos y en especial a mi hermanito Jimmy Hugo que desde el cielo siempre me cuida, me guía, me bendice y me da la oportunidad de ver la luz día a día para llegar hasta donde estoy.

Los amores en la vida vienen y van dentro de nuestra juventud, cada día descubrimos cosas nuevas que nos permiten aprender y ser mejores, incluso podemos aprender de aquellos momentos que a plena vista parecen ser no tan buenos, pero lo que realmente podemos descubrir a través de la vida, es que hay pocas personas que en todo momento están a tu lado por consecuencia de un sentimiento y amor.

De esto me pude dar cuenta con claridad dentro del desarrollo de esta tesis, pude ver y evidenciar con claridad que a pesar que cometí errores y tome algunas decisiones que no fueron las mejores, siempre las únicas personas que estuvieron y permanecieron a mi lado fueron mis padres Hugo e Irma, mis hermanos Jimmy Hugo y Luz Astrid e hijos Salvador Matías, Alejandra y Leonardo, quienes me brindaron su apoyo para hacer de mí una mejor persona, para realizarme profesionalmente y hacer realidad este sueño anhelado, porque ellos me permitieron darme cuenta que realmente son mi compañía indispensable, a través de ellos pude entender y comprender el tamaño y alcance de su amor, su entrega y confianza en mí.



**Jurado de Tesis.**

Dra. Ps. Yanet Castro Vargas.  
Presidenta-Dictaminante.

Dr. Ps. Guido Torres Castillo.  
Dictaminante.

Ps. Dina Lizbeth Aparicio Jurado.  
Replicante.

Ps. Luis Fernando Gamio Gonzáles.  
Replicante.

Mg. Gareth Del Castillo Estrada.  
Asesor.



### **Resumen**

En la presente investigación se interesó en conocer cómo se presenta el estrés laboral en personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú, región policial Cusco en el 2016, además de establecer si existe diferencia estadística significativa en la presentación del estrés según edad, estado civil y tempo de servicio. El estudio se desarrolló en un enfoque cuantitativo, bajo un alcance descriptivo-comparativo y un diseño no experimental-transversal, estableciéndose la determinación correspondiente de la muestra de estudio. Entre los resultados más importantes se encuentran que los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú se ubican con mayor frecuencia en el ámbito pasivo del estrés, no existiendo diferencia estadísticamente significativa para ninguna de las variables de división poblacional.

**Palabras clave: Estrés laboral, Unidad de Servicios Especiales PNP.**

### **Abstract**

In the present investigation, he was interested in knowing how work-related stress occurs in personnel of the Special Services Unit of the National Police of Peru, police region of Cusco in 2016, as well as establishing whether there is a significant statistical difference in the presentation of stress according to age, marital status and tempo of service. The study was developed in a quantitative approach, under a descriptive-comparative scope and a non-experimental-transversal design, establishing the corresponding determination of the study sample. Among the most important results are that members of the Special Services Unit of the National Police of Peru are located more frequently in the passive area of stress, there being no statistically significant difference for any of the variables of population division.

**Key Works: Work stress, Special Services Unit PNP.**



## Índice General

### Capítulo I Planteamiento del Problema

1.1	Planteamiento del problema .....	01
1.2	Formulación del problema.....	06
1.2.1	Problema general .....	06
1.2.2	Problemas específicos .....	06
1.3	Objetivos de investigación .....	07
1.3.1	Objetivo general .....	07
1.3.2	Objetivos específicos.....	07
1.4	Justificación del problema.....	07
1.4.1	Conveniencia.....	07
1.4.2	Relevancia social.....	08
1.4.3	Utilidad metodológica.....	08
1.5	Limitaciones del estudio .....	09
1.6	Aspectos éticos.....	09

### Capítulo II Marco Teórico

2.1	Antecedentes de la investigación.....	10
2.2	Fundamento teórico científico .....	14
2.2.1	Conceptualización del estrés .....	14
2.2.2	Causas del estrés.....	16
2.2.3	Grupos de riesgo.....	17
2.2.4	Estrés en el ámbito laboral .....	19



2.3	Términos vinculados al estrés laboral .....	22
2.4	Proceso de desarrollo del estrés.....	25
2.4.1	Proceso de apreciación .....	25
2.4.2	Proceso de respuesta.....	26
2.5	Base teórica de Karasek .....	28
2.5.1	Modelo de demanda-control-apoyo.....	28
2.5.2	Dimension del modelo.....	29
2.6	Marco conceptual .....	32
2.7	Operacionalización de variable .....	33

**Capítulo III Método**

3.1	Tipo de investigación. ....	35
3.2	Diseño de investigación. ....	36
3.3	Población y muestra. ....	36
3.3.1	Descripción de la población. ....	36
3.3.2	Muestra y método de muestreo .....	39
3.3.3	Determinación del tamaño de la muestra .....	39
3.3.4	Criterios de inclusión.....	42
3.3.5	Criterios de exclusión.....	42
3.4	Instrumento de recolección de datos .....	42
3.5	Procedimiento de recolección de datos .....	46
3.6	Procesamiento de datos. ....	46



**Capítulo IV Resultados**

4.1 Resultado respecto a los objetivos específicos ..... 47

4.2 Resultado respecto al objetivo general ..... 54

**Capítulo V Discusión**

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos ..... 55

5.2 Limitaciones del estudio ..... 56

5.3 Comparación crítica con la literatura existente ..... 56

5.4 Implicancia del estudio ..... 59

Conclusiones..... 60

Sugerencias..... 61

Referencias ..... 62

Apéndice..... 66

Consentimiento informado ..... 67

Instrumentos de recolección de datos..... 68

Cuestionario de Karasek..... 68





**LISTADO DE TABLAS**

Tabla 1. *Definición operacional de variable* ..... 34

Tabla 2. *Distribución de la población según la edad*..... 37

Tabla 3. *Distribución de la población de estudio según estado civil*..... 38

Tabla 4. *Diseño de la muestra por edad de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*.....39

Tabla 5. *Diseño de la muestra por estado civil de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*.....40

Tabla 6. *Datos de la muestra por tiempo de servicio de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016* ..... 41

Tabla 7. *Presentación del estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco en el 2016, según edad.* ..... 48

Tabla 8. *Presentación del estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco en el 2016, según estado civil*..... 49

Tabla 9. *Presentación del estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco en el 2016, según tiempo de servicio* ..... 51



Tabla 10. *Nivel de control decisional de los miembros de la Unidad de Servicios  
Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco,  
2016 ..... 52*

Tabla 11. *Nivel de exigencia psicológica de los miembros de la Unidad de Servicios  
Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco,  
2016 ..... 53*

Tabla 12. *Forma de presentación del estrés laboral de los miembros de la Unidad de  
Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco,  
2016..... 54*



**LISTADO DE FIGURAS**

*Figura 2.* Distribución de la población de estudio según edad ..... 37

*Figura 3.* Distribución de la población de estudio según estado civil..... 38

*Figura 4.* Diseño de la muestra por edad de los miembros de la Unidad de Servicios  
Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco,  
2016..... 40

*Figura 5.* Datos de la muestra por estado civil de los miembros de la Unidad de Servicios  
Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco,  
2016..... 41

*Figura 6.* Datos de la muestra por tiempo de servicio en miembros de la Unidad de  
Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco,  
2016..... 42

*Figura 7.* Presentación del estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales  
de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco en el 2016, según  
edad..... 48

*Figura 8.* Nivel de estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales  
de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco en el 2016, según estado  
civil..... 50

*Figura 9.* Nivel de estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales  
de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco en el 2016, según  
tiempo de servicio..... 51



*Figura 10.* Nivel de control decisional de los miembros de la Unidad de Servicios  
Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco,  
2016.....52

*Figura 11.* Nivel de exigencia psicológica de los miembros de la Unidad de Servicios  
Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco,  
2016.....53

*Figura 12.* Forma de presentación del estrés laboral de los miembros de la Unidad de  
Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco,  
2016.....54



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Planteamiento del problema

La situación de nuestro país en referencia a seguridad interna, cuidado de la población y su institucionalidad es de relevante importancia, más aun teniendo en cuenta la difícil situación que se vivió en la época de los ochenta, con la intensa actividad terrorista, la cual encuentra su origen en la etapa de reformismo militar, siendo presidente el General Juan Velazco Alvarado (Degregori, 1991) y manifiesta su más cruenta actividad en el primer gobierno de Alan García Pérez, producto de la crisis económico – financiera y social del país, así como en el gobierno antecedente a este. Actualmente el panorama ha cambiado y en casi la totalidad de países de Latino América se presentan otras problemáticas referidas a la seguridad y violencia, siendo la inseguridad ciudadana aquella con amplia cobertura en investigaciones por su abundante evidencia empírica, la prensa en general enfatiza hechos violentos denunciando de esta manera el aumento de violencia y de inseguridad en nuestro país, mientras las distintas fuerzas políticas hacen llamados para generar acciones eficientes en la lucha de este fenómeno, por otro lado los especialistas hacen esfuerzos por precisar



conceptos y mejorar la medición e indicadores intentando suplir una posible ausencia institucional. A pesar de estos trabajos nadie duda o pone en tela de juicio que la inseguridad ciudadana ha aumentado y que requiere de medidas adecuadas para enfrentarla lo más pronto posible (Arriaga & Godoy, 1999).

Se asume en este estudio la multicausalidad del fenómeno, el mismo que se manifiesta en diversidad de conductas y presenta con mayor intensidad en grandes ciudades, teniendo como factores constituyentes los individuales, familiares, sociales y culturales que inciden en patrones de conducta doméstica y social (BID, 1998). A fin de entender con mayor profundidad este fenómeno, las ciencias sociales presentan distintas ópticas de análisis para valorar la conducta violenta y la conducta delictiva las cuales podrían combinarse como teorías de ruptura o anomalía y teorías de formas de socialización (Arriaga & Godoy, 1999). Privilegiándose en el primer caso como factores explicativos las dimensiones estructurales y sociales, surgiendo la violencia de la ruptura o desajuste del orden social (Martínez, 1990), mientras que en la segunda teoría veremos que la importancia se coloca en la socialización, estando la violencia organizada en dimensiones organizativas, institucionales y culturales que pueden incentivar el comportamiento violento por parte de ciertos actores sociales (ILPES, 1998). Ya conocida la implicancia social y cultural del comportamiento violento no podemos dejar de analizar su componente psicológico y considerar la frustración como su base, sin embargo para que desencadene en conducta violenta tienen que combinarse con ciertas características como bloquear la obtención de un objetivo ya anticipado, el ejercicio de la arbitrariedad provocando ira o cualquier tipo de acción contra los individuos que aprendieron reaccionar con ira (Tironi & Weinstein, 1990). De esta manera debemos entender que el análisis de conductas y escenarios violentos obedece a la intersección de complejos factores



psicológicos, sociales y culturales. Dentro de la tipificación dada a la violencia encontramos según lo expresado por Haupt en el 2001, que no existe una clara tipificación sobre violencia en terminos de lo social, colectivo y político en el devenir de la ideología de los últimos cien años, siendo importante dicha consideración por la habituación de tal terminología en distintos aportes académicos. Teniendo en cuenta la naturaleza del presente estudio se hace relevante el análisis de la violencia a nivel colectivo, situación que se vincula con claridad a la psicología de masas, más aun si consideráramos que este campo de la psicología nos permitirá conocer hasta que punto es deficiente o escasa la acción ejercida sobre la naturaleza impulsiva de los individuos por las leyes e instituciones rectoras en sus determinación territorial y cuanta es su incapacidad para tener cualquier tipo de opinion o acción sobre ellas (Le Bon, 1920).

En nuestro país el Ministerio del Interior (MININTER) es el encargado de proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas, así como mantener y establecer el orden interno y el orden público, esto a través de órganos policiales y no policiales (MININTER, 2016). Siendo la finalidad de la Policía Nacional del Perú (PNP) según establece la Ley de la Policía Nacional del Perú, con Decreto Legislativo N° 1148:

Garantizar, mantener y restablecer el orden interno; prevenir, investigar y combatir los delitos y faltas; prestar protección y ayuda a las personas, y a la comunidad; garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado; vigilar y controlar las fronteras; velar por el cumplimiento de las normas administrativas de su competencia y el Código Administrativo de Contravenciones de Policía (El Peruano, 2012)

Comprobamos por lo establecido en el artículo tres, título preliminar de la mencionada ley que es la PNP la encargada de garantizar, mantener y restablecer el orden



interno en el territorio nacional, teniendo dentro de sus funciones mantener la paz, seguridad, tranquilidad y orden público, tarea que se vincularía directamente con el control de manifestaciones colectivas para garantizar la salud personal del poblador y del patrimonio público y privado. Específicamente para esta función se crearon unidades y sub unidades especiales, entre estas tenemos a la Sub-Unidad de Servicios Especiales (USE), formada por efectivos seleccionados y entrenados para actuar en escenarios de riesgo que involucren grandes concentraciones o aglomeraciones humanas, las mismas que se suelen presentar en celebraciones, acontecimientos deportivos, marchas de protesta, entre otros acontecimiento que signifiquen reunión de grandes volúmenes de personas, susceptibles de generar alteraciones graves del orden público. Además, dicha sub unidad colabora en dispositivos y operaciones especiales, controles, protección de personas, manejo de explosivos, incursiones operaciones en selva y en situaciones de alto riesgo, siendo sin embargo su principal actividad, en la ciudad del Cusco, el control de multitudes y posibles disturbios civiles como movilizaciones, paros, huelgas, entre otros. En este entender veremos que la atención, manejo y control de multitudes tendría por objetivo contrarrestar los desórdenes públicos generados por grupos sociales de distinto orden, mediante la aplicación de procedimientos establecidos, transparentes y adecuadamente estandarizados, valiéndose del buen uso de material persuasivo, equipo antidisturbios y en caso de ser necesario de guerra a fin de restablecer la convivencia y seguridad ciudadana en la localidad afectada (PNC, 2009).

Los miembros de la USE están sujetos a un proceso de selección, es decir son escogidos entre otros candidatos teniendo en cuenta un perfil para el desarrollo de labores específicas, para las cuales es necesario que tengan un conjunto de competencias mínimas, las mismas que serán perfeccionadas y aumentadas mediante procesos de adiestramiento y





capacitación continua, sin embargo veremos que la dinámica en el desarrollo de sus puestos no necesariamente obedece a los paradigmas de calidad deseados, muestra de esto es el Informe Defensorial N° 156 donde se establece que las Direcciones Territoriales de la PNP cuentan con secciones denominadas USE, encargadas de la reposición del orden interno, debiéndose tener en cuenta que las mencionadas unidades presentan múltiples dificultades para el cumplimiento eficiente de sus funciones, entre la cuales se consideran el déficit de implementos y equipos adecuados, hasta un reducido número de personal para sus acciones (Defensoría del Pueblo, 2010). Teniendo en cuenta la naturaleza de las labores desarrolladas por los efectivos de la USE es de entender que estén sujetos a particularidades propias del desarrollo de actividades riesgosas, las mismas que involucran consideraciones específicas para su desarrollo, las mismas que de no cumplirse afectarían directamente la salud física, psicología y el bienestar general de los efectivos. Concordante con lo mencionado encontramos la nota de prensa N° 100 del 2015 de la misma Contraloría, la misma que indica que se identificó en la USE de la Policía Nacional del Perú, vehículos inapropiados, falta de equipamiento e indumentaria, además de infraestructura en malas condiciones para albergar a personal policial en servicio (Contraloría General de la República, 2015).

En el deficiente escenario analizado encontramos un espacio ideal para el desarrollo de distintos problemas en los miembros de USE, los mismos que se vincularían a variados desordenes en su salud y a la mengua de su calidad de vida. Si consideramos lo establecido por Selye, primer estudioso en introducir el termino estrés al ámbito de la salud, veremos que el organismo responde ante cualquier estímulo estresor o situación estresante y que el estrés es una respuesta específica del organismo ante una demanda que se le impone (Selye, 1976), de esta manera entenderemos la necesidad de conocer las

manifestaciones de estrés propias de los miembros de USE teniendo en cuenta la naturaleza de su labor y las deficiencias externas encontradas en los factores de soporte de la misma, situación que claramente intensificaría el riesgo de la tarea. Si consideramos el estrés como un proceso en el cual las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, generando variaciones biológicas y psicológicas perjudiciales a las personas, veremos que los miembros de USE aumentan su posibilidad de desarrollar este problema y ciertas enfermedades consecuentes, al no poder lograr óptima adaptación a sus funciones por deficiencias en equipamiento y número de efectivos, es por cuanto el presente estudio busca conocer dicha realidad y aportar en la generación de información y datos para futuras acciones vinculadas a la mejora de su labor.

La importancia del presente estudio está implícita en la temática ya expuesta, lo cual nos lleva a formular la siguiente pregunta de investigación.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿Cómo se presenta el estrés laboral en personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo se presenta el estrés laboral en personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco en el 2016, según edad, estado civil y tiempo de servicio?
- ¿Cuál es el nivel de control decisional en personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016?



- ¿Cuál es el nivel de exigencia psicológica en personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016?

### **1.3 Objetivos de investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Conocer la forma de presentación del estrés laboral en personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Conocer la forma de presentación del estrés laboral en personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco en el 2016, según edad, estado civil y tiempo de servicio
- Identificar y describir el nivel de control decisional en personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016.
- Identificar y describir el nivel de exigencia psicológica en personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016.

### **1.4 Justificación del problema.**

#### **1.4.1 Conveniencia**

El presente estudio es de relevante importancia puesto que permitirá conocer la prevalencia de estrés laboral en miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial del Cusco y de esta manera contribuir al entendimiento de las funciones desarrolladas por los miembros de la Policía Nacional que por la naturaleza deben garantizar, mantener y restablecer el orden interno en el territorio

nacional, teniendo dentro de sus funciones mantener la paz, seguridad, tranquilidad y orden público, tarea que se vincularía directamente con el control de manifestaciones colectivas para garantizar la salud personal del poblador y del patrimonio público y privado.

En este panorama podemos entender la complejidad de las funciones desarrolladas por los miembros de la USE y su vinculación con el riesgo producto del ejercicio de la actividad laboral, sin embargo como se sustenta en el planteamiento del problema, existen diferentes factores que contribuyen a elevar dicho riesgo en la tarea, teniéndose entre los principales la presencia de vehículos inapropiados, falta de equipamiento e indumentaria, además de infraestructura en malas condiciones para albergar a personal policial en servicio, consideraciones nada favorables para los miembros de la USE, las mismas que conllevarían el desarrollo de alteraciones de salud de orden físico, psicológico y en el contacto social, entre las cuales el estrés laboral sería una de las principales.

#### **1.4.2 Relevancia social**

Siendo el estrés laboral un problema latente en distintas actividades vinculadas al riesgo y teniendo en cuenta la vasta literatura que relaciona dicha problemática con enfermedades o trastornos consecuentes, se considera importante determinar el nivel de prevalencia del estrés en miembros de la USE Región Policial Cusco, a fin de reducir la exposición al riesgo propio de la labor desarrollada y de esta manera lograr un adecuado comportamiento de los miembros de la Policía Nacional del Perú de la Región Policial Cusco en situaciones de crisis como disturbios civiles, huelgas, manifestaciones, mítines.

#### **1.4.3 Utilidad metodológica**

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



### 1.5 Limitaciones del Estudio

Dentro de las principales limitaciones tenemos que la generalización de resultados solo se dará en poblaciones similares a la estudiada, debido a que no comparten las mismas características de la población de estudio por la disponibilidad de tiempo, es decir a otras unidades funcionales de la Región Policial Cusco.

### 1.6 Aspectos Éticos

La investigación de inicio a fin respetó los derechos humanos y principios deontológicos establecidos en el código ético del psicólogo peruano por tratarse de una investigación con seres humanos. Antes de la investigación y aplicación del instrumento se dio a conocer la finalidad de esta, además de informar los beneficios que traerá consigo al grupo de trabajo, antes de la evaluación se dio las indicaciones necesarias y en el caso que hubo dudas fueron aclaradas en su momento.

Durante todo el proceso de investigación se respetó la confidencialidad de sus participantes, los resultados solo se usan con fines académicos y no existirá divulgación alguna, al final de la investigación se entregará los resultados al general PNP jefe de la Región Policial Cusco que autorizó el estudio, siendo la máxima autoridad de la misma la Región Policial Cusco.

Por otro lado, cada uno de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Región Policial Cusco antes de ser evaluado, llenó el consentimiento informado por escrito, en el cual se encuentran establecidos las características del estudio y su participación voluntaria, los mismos que colocando sus datos personales y firmaron en señal de conformidad.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Entre los antecedentes revisados tenemos el estudio titulado: “Policía y estrés laboral. Estresores organizacionales como causa de la morbilidad psiquiátrica”, desarrollado por Sánchez, Sanz, Apellaniz, & Pascual en el 2001, en dicho estudio se comenta la particularidad de la labor policial, considerandose el riesgo inherente a la tarea, factores estructurales de generación de riesgo asociados a la labor, los cuales incidirían de manera negativa en ejecución de las tareas. El mencionado estudio se desarrollo con un enfoque cualitativo, siendo de tipo exploratorio bajo las técnicas de revisión bibliográfica y encuesta. Entre los resultados más importantes del estudio figuran que la Policia del País Vasco no presenta niveles de salud inferiores a los de la población general, la autopercepcion de tener trastornos psiquiátricos no se relaciona con la edad, estado civil, tipo de convivencia, pero si con el nivel educativo. Entre los problemas de salud más frecuentes figuran las lumbalgias, problemas del estómago y dificulatades nerviosas.



Otro antecedente revisado es el estudio desarrollado por Montero, Rivera, & Araque del 2013, el mismo que relaciona el modelo de demandas - control - apoyo, para determinación del estrés con el riesgo percibido de enfermedad accidente, en la Comunidad Autónoma de Andalucía. En dicho trabajo se analizó la estructura dimensional de los componentes de dicho modelo a partir de la Primera Encuesta Andaluza de Condiciones de Trabajo, estando la muestra constituida por un total de 7512 trabajadores, desarrollándose con un diseño no experimental y un alcance correlacional. Entre los resultados encontrados se aprecia que es conveniente diferenciar tres dimensiones en el modelo de análisis, siendo estas demanda cuantitativa, control y apoyo. Además según el estudio no se obtienen evidencias que sustenten la modulación del control y apoyo entre las variables de demanda y riesgo percibido. Tomando en cuenta que dicho modelo de análisis sustenta la estructura del instrumento utilizado en el presente estudio, se debe considerar además que los puntajes obtenidos son consecuencia de una percepción de naturaleza contingente, que permite en la práctica ir más allá de la aplicación tradicional del modelo basado en la presencia real de problemas de salud.

Un estudio desarrollado en Colombia por Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño, & Vargas en el 2011 muestra el trabajo policial como profesión de alto estrés, considerando su labor expuesta a situaciones violentas, nocivas y exigentes. El objetivo de la investigación era conocer el estado de salud físico y mental de la Policía de Colombia, para esto se desarrolló un estudio descriptivo correlacional, con diseño no experimental - transversal, siendo los participantes producto de la selección por muestreo probabilístico estratificado y utilizándose el cuestionario y escala de valoración de salud mental SF-36 el instrumento utilizado para la investigación. Entre los resultados de mayor importancia se encuentra la consideración de que hacer cumplir la ley es de las ocupaciones más estresantes



que existen, sin embargo se encuentra que en promedio los participantes perciben tener una buena salud, considerando un 76.6% que su salud actual no los limita de ninguna manera, además se pudo determinar que la naturaleza jerarquizada y burocrática de la Policía es uno de los factores estresantes que más comúnmente enfrenta la Policía, por último se encuentra que un 91% de los participantes se sintió agotado durante las últimas cuatro semanas, dándonos dichos resultados una idea de la complejidad de la labor analizada.

Respecto a estrés laboral, Quiroz y Saco (1999), realizaron un estudio de Prevalencia del Síndrome Burnout y los Factores Asociados al Mismo en 64 médicos y 73 enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de ESSALUD del Cusco, durante los meses de octubre de 1998 a febrero de 1999. La prevalencia del Síndrome Burnout fue encontrada en grado bajo en el 79.7 % de médicos y 89 % de enfermeras; en grado medio en el 10.9 % de médicos y 1.4 % de enfermeras. No se encontró Síndrome Burnout en alto grado.

En el año 2015, Chacón realizó un trabajo de investigación para conocer los niveles de las dimensiones de Burnout en base a factores asociados en enfermeras del Hospital Antonio Lorena, encontrando que un 42.2% presenta un nivel bajo, en cuanto a agotamiento emocional el 41.3% presenta un nivel alto y en la dimensión de despersonalización 40.4% presenta un nivel alto. Las conclusiones fueron que los factores edad, condición laboral, estado civil y tiempo de servicio, están asociados a los niveles de las dimensiones de Burnout. Las enfermeras que se encuentran entre 30 a 60 años de edad, solteras, contratadas y con 11 a 15 años de tiempo de servicio profesional, presentan niveles altos en las dimensiones de agotamiento laboral y despersonalización, esto es que el personal de enfermería presenta pensamientos, emociones, actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona (en especial los usuarios) y hacia el





propio rol profesional, generándole así, una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que repercuten negativamente en las personas y en el hospital.

Estos registros, aunque bajos, demostraron la existencia de Síndrome de Burnout, altamente relacionado con estrés laboral, entre trabajadores de la salud.

Oramas (2013) realiza un proyecto de investigación titulado “estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”, en una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias, se utilizó el inventario de estrés para maestros, la Escala sintomática de estrés y el inventario de burnout de Maslach. El estudio descriptivo, con un diseño transversal, reveló la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del burnout en 67.5%. El volumen de trabajo devino el estresor con más frecuencia identificado. El agotamiento emocional fue la dimensión del burnout más afectada, con predominio de valores no deseables en el 64.4%. Se constató una relación directa entre la edad y el estrés laboral.

En el año 2016, la Ps. Pía Alejandra Rivera Tamata, en un estudio de sustentación de tesis de pre-grado que lleva por título “estrés laboral según el modelo de demanda-control de Robert Karasek en los docentes de la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni Cusco, 2016-I”, hizo conocer que los docentes de la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni, son en su totalidad cirujanos dentistas y que diariamente realizan labores diferentes a fines a su carrera que les permitirá mantener bajo control ciertas exigencias, como son:

- Responsabilidad sobre los tratamientos odontológicos que brindan los alumnos dentro de la clínica a pacientes externos.
- Responsabilidad del adecuado aprendizaje de los estudiantes sobre las diferentes asignaturas.



- Responsabilidad en la formación ética del alumno para con sus pacientes.
- Identificar, desarrollar, cultivar habilidades y destrezas en los estudiantes, para su fortalecimiento.
- Obligación a asistir a talleres y cursos de larga duración y fuera del horario de trabajo.
- Participación obligatoria en las comisiones, nuevas y antiguas, dentro de la Escuela Profesional de Estomatología (plan general de desarrollo, plan estratégico, evaluación de sílabus, homologación de cursos, etc.)

Sumado a esto, los docentes refirieron en una encuesta hecha como estudio previo que la Universidad Andina del Cusco, luego de haber atravesado por un proceso de acreditación, responde ahora a niveles educativos mucho más altos que en años anteriores, por lo cual hay mayor demanda de exigencias dentro del ambiente laboral.

La ingente cantidad de estas obligaciones y responsabilidades que se atribuye al docente universitario de la clínica de estomatología Luis Vallejos Santoni puede predisponer a este tipo de profesionales a padecer de estrés.

## **2.2 Fundamento teórico científico**

### **2.2.1 Conceptualización del estrés**

El estrés se asume como un conjunto de respuestas automáticas producidas naturalmente por nuestro cuerpo ante situaciones comprendidas como amenazantes, ante las cuales la reacción inmediata es la de estado de alerta (Yanes, 2008), esta se asume como una definición general de estrés, de esta manera debemos considerar que dada su faceta multidimensional el estrés responde a distintos planteamientos y acercamientos.



Remitiéndonos a Selye en 1976 entenderemos que el estrés es un constructo que se viene estudiando desde hace buena cantidad de tiempo, el mencionado autor fue el responsable de introducir el termino estrés en el ámbito de la salud en 1956, definiéndolo en esa oportunidad como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante; no haciendo referencia al estímulo, sino a la respuesta a éste. El mismo Selye define al estrés como una respuesta específica del organismo ante una demanda que se le impone, teniendo en cuenta lo mencionado consideraremos que dicha respuesta puede ser de orden físico o psicológico, esto teniendo en cuenta la amplitud de los términos utilizados para catalogarla. Teniendo en cuenta lo mencionado, el estrés es la respuesta fisiológica y psicológica del cuerpo ante un estímulo estresor, el mismo que podría ser un objeto, persona, evento o fenómeno.

Otra forma de analizar el estrés es tomando el planteamiento de McGrath en el libro “Handbook of Industrial and Organizational Psychology” de 1976, donde se considera como un desequilibrio entre las demandas del ambiente y la capacidad de respuesta de una persona bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda tiene consecuencias importantes, de esta forma se estaría ampliando la consideración de agente generador de estrés a un panorama donde se tomaría en cuenta además la capacidad del individuo para responder a dicho estímulo, sin embargo se origina la duda al considerar si el estrés es el estímulo o la respuesta, quedando únicamente establecido que el estrés es un fenómeno adaptativo de las personas que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida (McGrath, 1976).



### 2.2.2 Causas del estrés

En la guía para el estrés: causas, consecuencias y prevención, publicada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de México en 1999, encontramos que entre las causas del estrés laboral figuran:

- **Estresantes Psicosociales** – Son resultado de la interacción entre el comportamiento social y la manera en que nuestros sentidos y mente interpretan ese comportamiento, de esta manera estaría determinado por el significado que cada persona le otorgue a eventos característicos de nuestra vida. Algunos de los más comunes serían: Problemas económicos, presión de tiempo, cambios familiares, desempeño inadecuado, conflictos interpersonales, entre otros.
- **Estresantes Bio-ecológicos** – Originadas por las actividades derivadas de nuestras funciones normales y anormales, de esta manera se contemplaría el funcionamiento de nuestros sistemas de órganos, como estresantes físicos y demás estímulos ecológico ambientales. Entre estos podríamos mencionar: Desequilibrio en las funciones orgánicas, Falta de actividad física, factores medio ambientales adversos.
- **Estresantes de personalidad** – Parte de la dinámica del propio individuo, de su percepción sobre sí mismo y el significado que puede asignarle a las situaciones estresantes, pudiendo desencadenar en actitudes o comportamiento de riesgo que resulten en alteraciones psíquicas o somáticas.

### 2.2.3 Grupos de riesgo

Tomando en cuenta lo mencionado en el libro Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del trabajo, presentado por la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo en el 2016, vemos que los grupos de riesgo para el desarrollo de cuadros de estrés es el siguiente:

- **Género** – En este apartado se menciona que mientras entre los hombres podrían tener una mayor importancia relativa los riesgos físicos, entre las mujeres los riesgos psicosociales podrían ser particularmente relevantes. La mayor parte de los estudios apoyan esta hipótesis, destacando como fuente de estrés estrechamente ligada al género las dificultades para conciliar y la doble carga de trabajo asociada al trabajo remunerado y el trabajo doméstico.
- **Familias Monoparentales** – El cambio social que está teniendo lugar en nuestro entorno actual afecta la estructura familiar, de tal manera que en las últimas décadas se ha observado un aumento de las familias monoparentales. Éste es un aspecto estrechamente relacionado con el anterior, ya que en la mayor parte de las ocasiones las personas a cargo de las familias monoparentales son mujeres. En las personas al cargo de una familia monoparental pueden ocurrir una serie de factores que las sitúen en una posición de riesgo. En primer lugar, frecuentemente han de afrontar una situación económica difícil, cuando no precaria. Por otra parte, en estas personas se produce una acumulación de responsabilidades, expectativas y tareas que generan una situación de sobrecarga física y psicológica añadida. Por último,



como hemos visto, las familias monoparentales son en la mayoría de los casos el resultado de procesos de divorcio o del fallecimiento del cónyuge, por lo que el estado emocional y social en el que han de hacer frente a estos mayores desafíos puede encontrarse alterado desde el inicio.

- **Trabajadores jóvenes** – La proliferación de necesidades propias del crecimiento económico de países como la nuestra y la generación de nuevos espacios de actividad laboral ha favorecido la pronta incursión de jóvenes a la población económicamente activa, sin embargo, no se asumen que dichos nuevos integrantes podrán no estar preparados al solicitárseles responsabilidades de adultos.
- **Trabajadores de edad avanzada** - Si viene este no es un problema que se presente continuamente en nuestro contexto laboral, sobre todo en el ámbito público al existir reglamentación y normativa que estipula con claridad los límites de edad a cumplir para el desarrollo de la actividad laboral, si se presenta como problema en países como los europeos donde cada vez se hace mayor la esperanza de vida y se disminuyen los subsidios, de esta manera se intenta crear ambiente en los cuales los cambios asociados a la edad no constituirán una fuente de dificultades, en la medida en que se consiga facilitar un ajuste óptimo entre los recursos de los que dispone un trabajador maduro y las responsabilidades que se le asignan. Las condiciones del puesto de trabajo deben ser diseñadas teniendo en consideración los cambios asociados a la edad.
- **Personas con discapacidad** – Para las personas con una minusvalía (déficits sensoriales, problemas físicos o mentales), el trabajo, además de representar un derecho, puede suponer una fuente de superación y salud. Sin embargo, todo lo que



ya ha sido mencionado respecto a la adaptación de las condiciones de trabajo a las características individuales es especialmente válido para este colectivo, ya que, de no producirse, los desajustes pueden llegar a convertirse en barreras infranqueables y en una importante fuente de estrés y frustración.

#### **2.2.4 Estrés en el ámbito laboral**

El estrés laboral no se convirtió en objeto de investigación empírica hasta la segunda mitad del siglo veinte (Buunk, Jonge, Ybema, & Wolf, 1998). Un amplio estudio, que llevado a cabo en la armada estadounidense durante la segunda guerra mundial mostró, entre otras cosas, que los sentimientos de amenaza podían dar lugar a quejas psicósomáticas y a una disminución en la motivación, y que determinadas intervenciones organizacionales, como la rotación de las unidades militares, podían reducir, hasta cierto punto, el estrés. Sin embargo, no fue sino a finales de los cincuenta, cuando la investigación sobre el estrés ocupacional se vio impulsada gracias a un amplio proyecto de investigación, desarrollado desde el Instituto para la investigación social de la universidad de Michigan (French & Khan, 1962). El influyente libro *Estrés organizacional: estudios sobre conflicto de rol y ambigüedad*, escrito por Kahn, Wolfe, Quinn, Snoeck y Rosenthal, que fue publicado como parte de este programa de investigación en 1964, puso de manifiesto de qué modo los tipos de problemas relacionados con el rol de los empleados podían conducir al estrés. Los conceptos que fueron introducidos en este libro, particularmente la ambigüedad y los diferentes tipos de conflictos de rol, han tenido una profunda influencia en la investigación sobre estrés ocupacional. Así, la investigación desarrollada en este período, estaba particularmente interesada por los potenciales factores de riesgo para la experiencia de



estrés, tales como por ejemplo la alta presión en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol, siendo en la actualidad factores ampliamente estudiados en distintas organizaciones.

En este período también destaca la investigación que desarrolló Kornhauser en 1965, sobre la salud mental de los trabajadores de la línea de montaje en una fábrica de coches, y desde la que se puso de manifiesto que los sentimientos de desamparo eran generalizados, al tiempo que se producía una traslación de tales sentimientos a la vida de los trabajadores fuera del trabajo, es decir había un efecto de extrapolación de las condiciones emocionales de los trabajadores del lugar de trabajo a sus demás ámbitos de desarrollo. Por otro lado, Frankenhauser & Gardell en 1971, comenzaron un amplio proyecto de investigación sobre las relaciones entre los aspectos psicológicos de la situación de trabajo y distintos procesos psicológicos, de esta manera se estaría situando en el ámbito de desarrollo organizacional una variable de naturaleza psicológica. Otros investigadores realizaban estudios dirigidos a comprobar la vinculación entre el estrés laboral y afectaciones cardíacas tomando en cuenta además los tipos de personalidad de quienes sufrieran de tales males, esta variable ha sido posteriormente incluida en la investigación sobre estrés ocupacional, siendo estudiado con frecuencia el papel que desempeña en el desarrollo y evolución de la enfermedad cardiovascular. El llamado rediseño del puesto comentado por Hackman & Oldham en 1976 fue tomando más valor durante los sesenta y los setenta, con el propósito de menguar los problemas motivacionales de los trabajadores, especialmente de aquellos que desempeñaban su actividad en el sector industrial. Este proceso planteaba que las tareas asignadas al trabajador tenían que ser diseñadas de un modo tal que se creasen condiciones favorables para la alta motivación, la satisfacción y el desempeño, es decir hacía relevancia en el recurso humano y los factores





de su óptimo desarrollo. En este sentido, y de entre las diversas características del puesto, se le concedía un papel fundamental a la autonomía. Aspecto este que también se reflejó en la voluminosa investigación sobre el control en el puesto, convirtiéndose en un área de atención principal en el ámbito de la Psicología del trabajo y la salud (Henández, Salanova, & Peíro, 2005). Posteriormente se formularon una serie de modelos que permitieron evaluar la implicancia del estrés en el ámbito laboral, sin embargo, fue el modelo demandas control desarrollado por Karasek en 1979, el que proporcionó un esquema teórico para combinar los ámbitos de demanda psicología y posibilidad de control sobre las tareas y así analizar el efecto de las características psicosociales del trabajo en vinculación con los problemas de la salud. A principios de los ochenta la atención científica dedicada al estrés ocupacional se incrementó bruscamente. No sólo los investigadores mostraron un creciente interés en el estrés ocupacional en los ochenta, sino que también los gobiernos y las organizaciones internacionales se hicieron eco de la importancia de esta materia, ya en los noventa la salud ocupacional era un tema de interés latente en investigaciones de todo el mundo, celebrándose en 1991 una reunión promovida por la Organización Mundial de la Salud, la Comunidad Económica Europea, la Oficina Internacional del Trabajo y el Instituto Estadounidense para la Salud y la Seguridad Ocupacional (Organización Mundial de la Salud, 1991), sobre un ambiente de trabajo saludable, en la cual participaron numerosos expertos en el tema. Más recientemente, este interés gubernamental por un ambiente de trabajo saludable y la salud mental, se ha plasmado en la Directiva Marco de acción en materia de Seguridad, Higiene y Protección de la salud en el trabajo (1995-2000) de la Unión Europea (89/391/CEE) y en distintas reglamentaciones propias de cada nación, en el caso de nuestro país está la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo – Ley N° 29783. En ambas, se destaca la importancia de tomar en consideración los riesgos psicosociales del



trabajo a la hora de llevar a cabo valoraciones de riesgos en el contexto laboral. Como ya se ha señalado en la introducción, los cambios acaecidos en el entorno, estructura y naturaleza del trabajo, han llevado a juicio de algunos autores a que la experiencia del estrés sea cada vez más común y frecuente entre los trabajadores. Una experiencia que, expresada bajo la forma de la disfunción psicológica, supone notables costos para la empresa y trabajador.

### 2.3 Términos vinculados al estrés laboral

Entre los términos vinculados al estrés se encuentran:

- **Fatiga física:** Para diferenciar la fatiga física del estrés laboral lo fundamental es observar el proceso de recuperación, ya que el estrés se caracteriza por una recuperación lenta y va acompañada de sentimientos profundos de fracaso, mientras que, en la fatiga física, la recuperación es más rápida y puede estar acompañada de sentimientos de realización personal y a veces de éxito (Organización Mundial de la Salud, 1991).
- **Depresión:** La depresión se caracteriza por que la persona cursa con bajo estado de ánimo, pérdida de interés o placer en las cosas que antes se hacían, alteraciones en el apetito, el peso, el patrón de sueño, enlentecimiento o agitación psicomotora, fatiga o pérdida de energía, dificultad para concentrarse, ideas de culpa y de muerte. Para indicar la existencia de un episodio depresivo mayor, los síntomas deben ser de nueva presentación o haber empeorado claramente si se compara con el estado del sujeto antes del episodio. Los síntomas han de mantenerse la mayor parte del día, casi cada día, durante al menos 2 semanas consecutivas. El episodio debe



acompañarse de un malestar clínico significativo o de deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo (OMS, et.al, 1991).

Los investigadores de este problema lo diferencian de la depresión, en que su patrón de desarrollo y su etiología son diferentes, y en que, aunque el agotamiento emocional tiene una correlación significativa con la depresión, no la tienen las otras dos dimensiones del Burnout: despersonalización y la baja realización personal (Martínez, 2010). En la depresión el deterioro del sujeto es generalizado, es decir afecta al individuo en su ámbito laboral, familiar, académico, social: mientras que en el estrés la disminución en el estado de ánimo es temporal y específico al ámbito laboral. Sin embargo, la relación entre depresión y estrés es compleja, multidireccional y se encuentra aún, hoy en día, en debate.

- **Tedio o aburrimiento:** Al considerar que el estrés es generado por repetidas presiones emocionales, mientras que el tedio o aburrimiento puede resultar de cualquier tipo de presión o falta de motivación o innovación en el ámbito laboral del sujeto, pero apoyan que ambos términos son equivalentes cuando el fenómeno es consecuencia de la insatisfacción laboral (OMS, et.al, 1991).
- **Estrés general:** El estrés es la respuesta del cuerpo a cualquier demanda que se la hace. Hay estrés positivo (eustress), asociado con sentimientos de alegría y realización, y estrés negativo (distress), que puede tender a la cronicidad. Se conceptualiza el estrés que se produce en la relación entre el organismo y su ambiente. El esquema del funcionamiento de nuestra sociedad se basa en asumir responsabilidades y cumplir exigencias, en la cual habría personas con problemas en



adaptarse a estas exigencias. Ante situaciones amenazantes, percibidas como tales, el organismo responde con una activación general que busca movilizar recursos necesarios para enfrentar la amenaza. Esta condición es la que se denomina estrés. El estrés sirve para la motivación, para la superación de obstáculos, sin embargo, la presencia continuada de un estresor puede agotar las energías del sujeto, haciendo que este se sienta sobre exigido, pasando así al estrés agudo o distress (Tyler, 2002). Se debe tomar en cuenta en este apartado la división de estrés general en: Estrés episódico, como aquel que es pasajero, es decir, solo se presenta en el punto máximo de trabajo y desaparece volviendo a estar la persona serena y con un comportamiento adecuado en su labor. El estrés crónico, que se mantiene de manera permanente causando manifestaciones fisiológicas y psiquiátricas con episodios de depresión, ansiedad, idea suicida, abuso de licor y sustancias psicoactivas, afectando al individuo y a su entorno (OMS, et.al, 1991).

- **Síndrome de Burnout** - En cuanto a estrés general y síndrome de Burnout, se distingue con facilidad pues el primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el Burnout sólo hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno. Es evidente que el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos posibles de la vida y actividad del ser humano a diferencia del Burnout que es un síndrome exclusivo del contexto laboral según Tyler en el 2002. La diferencia fundamental entre el estrés simple y el Síndrome de Burnout es que, mientras que el estrés puede desaparecer tras un período adecuado de descanso y reposo, el Burnout no declina con las vacaciones ni con otras formas de descanso.



## 2.4 Procesos de desarrollo del estrés

### 2.4.1 Proceso de apreciación

El estrés y la tensión surgen de las interacciones que se dan entre unas percepciones del individuo sobre el entorno, la personalidad, la amenaza experimentada y la conducta como respuesta a la amenaza según Fineman en 1979. Teniendo en cuenta lo expresado por Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, en el documento referido a el estrés y su proceso de generación en el ámbito laboral, de 1999, en distintos estudios se ha constatado la importancia que adquieren los mecanismos de recopilación cognitiva, tales como la percepción, interpretación, evaluación en la generación del estrés. Estos mecanismos de apreciación favorecen un determinado tipo de razonamiento que lleva asociada la correspondiente alteración emocional. La percepción es una compleja función psíquica que selecciona, organiza y permite interpretar los datos sensoriales llegados a la conciencia por medio de los sentidos. Sin embargo, aquí cuando hablamos de percepción lo hacemos en un sentido más amplio. No solamente hace referencia a la percepción que el sujeto tiene del medio a partir de datos sensoriales, sino también la percepción que tiene el sujeto de sí mismo. En cualquier caso, la percepción estaría influenciada por una serie de factores ligados a la historia personal del sujeto. Estos aspectos de carácter emocional afectan al contenido percibido que asimilamos. De la fidelidad que uno tenga en sus percepciones depende en gran medida su adaptación a la realidad. La interpretación y la evaluación son funciones mediante las que, a partir de la observación de las circunstancias o el contexto que rodean a una situación, se busca o intenta explicar la importancia o el significado de esa situación; esto nos permite obtener un juicio acerca del carácter de esa situación. En este entender veremos que la apreciación que tenemos de una situación



depende de ciertos aspectos actuales que la contextualizan en el momento presente. Por otra parte, existen ciertos factores ligados a la historia personal del sujeto que conformarán una peculiar forma de percibir e interpretar la realidad, bajo los estilos cognitivos. Éstos arraigan en el sujeto de forma muy consistente y a partir de ellos se explica en gran medida las diferencias en la forma de apreciar la realidad entre sujetos que están en una misma situación. Existe además una forma de apreciación anticipatoria o prospectiva sobre las posibles consecuencias de nuestras conductas y en general sobre nuestro porvenir, que también va a influir en la forma en la que el sujeto va a apreciar la realidad actual. El proceso de apreciación a partir de la información obtenida de la relación que se establece entre demandas-ofertas del entorno y características-demandas de la persona ofrece una valoración positiva (situación motivadora, estrés, ajuste, equilibrio) o una valoración negativa (emoción dolorosa, distrés, desequilibrio) de esa situación y orienta al individuo en la elaboración de las respuestas específicas para enfrentarse a esa situación (INSHT, 1999).

#### **2.4.2 Proceso de respuesta**

Remitiéndonos una vez más a lo establecido por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, su documento referido a el estrés y su proceso de generación en el ámbito laboral, de 1999, veremos que en general, ante un cambio de situación que afecte al individuo se desencadena una reacción orgánica, la cual podríamos llamar tensión. Así, cuando cualquier estímulo suponga un factor de desequilibrio que trastorne la estabilidad de nuestro medio interno se produce un estado de alerta, de movilización, de preparación para controlar este cambio de situación. En este sentido, esta activación no tiene en sí misma un carácter negativo. El sujeto no responde específicamente



ante cualquier demanda, es decir, no considera la naturaleza del estímulo (sea positivo o negativo) sino que se da una reacción orgánica y psicológica común ante cualquier estímulo, a la que se denomina respuesta no específica (INSHT, 1999). Para finalizar veremos que las facetas contempladas en el proceso de respuesta, para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, serían:

- **Fase de reacción de alarma** - Ante un estímulo estresante, en un primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar el organismo para la acción, para la respuesta. Se produce un aumento de la frecuencia cardíaca, aumenta la coagulabilidad de la sangre y su concentración en las zonas en las que puede ser necesaria para la acción (músculos, cerebros, corazón). También aumenta la capacidad respiratoria y se agudizan los sentidos. Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia (INSHT, 1999).
- **Fase de resistencia** - En la que desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento (OMS, et.al, 1991).
- **Fase de agotamiento** - Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo a una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte. Paralelamente a esta activación fisiológica se da una activación psicológica, también de carácter no



específico. Ante un determinado estímulo se produce un incremento de la capacidad de atención y concentración que permite el mantenimiento del enfoque perceptivo de una forma continuada y precisa sobre ese estímulo (OMS, et.al, 1991).

## **2.5 Base teórica de Karasek**

### **2.5.1 Modelo demanda-control-apoyo**

El modelo de riesgo psicosocial elaborado por Karasek, describe las dimensiones que lo componen, las interacciones que pueden darse entre ellas y varios datos sobre la exposición en los trabajadores, se complementan con la información sobre los efectos en la salud, el cuestionario de evaluación y las recomendaciones preventivas derivadas del modelo.

En el marco de un estudio realizado a un grupo de diversas organizaciones públicas y privadas, sindicales y universitarias, identificó factores explicativos a la falta de interés preventivo hacia los riesgos psicosociales, falta de información respecto a la nocividad de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud de los trabajadores, concepción de que los problemas de estrés son de carácter individual y sólo afectan a personas "predispuestas" como algo inherente al trabajo y a contemplar la prevención como un asunto de técnicas individuales de autocontrol, actitud de incredulidad ante la imposibilidad de controlar o eliminar los factores psicosociales

El modelo demanda-control-apoyo social (Karasek 79; Johnson 88; Karasek y Theorell 90), plantea, en buena medida, respuestas a estas interrogantes; se trata de un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de





trabajo; ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los '80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud.

### **2.5.2 Dimensiones del modelo**

Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

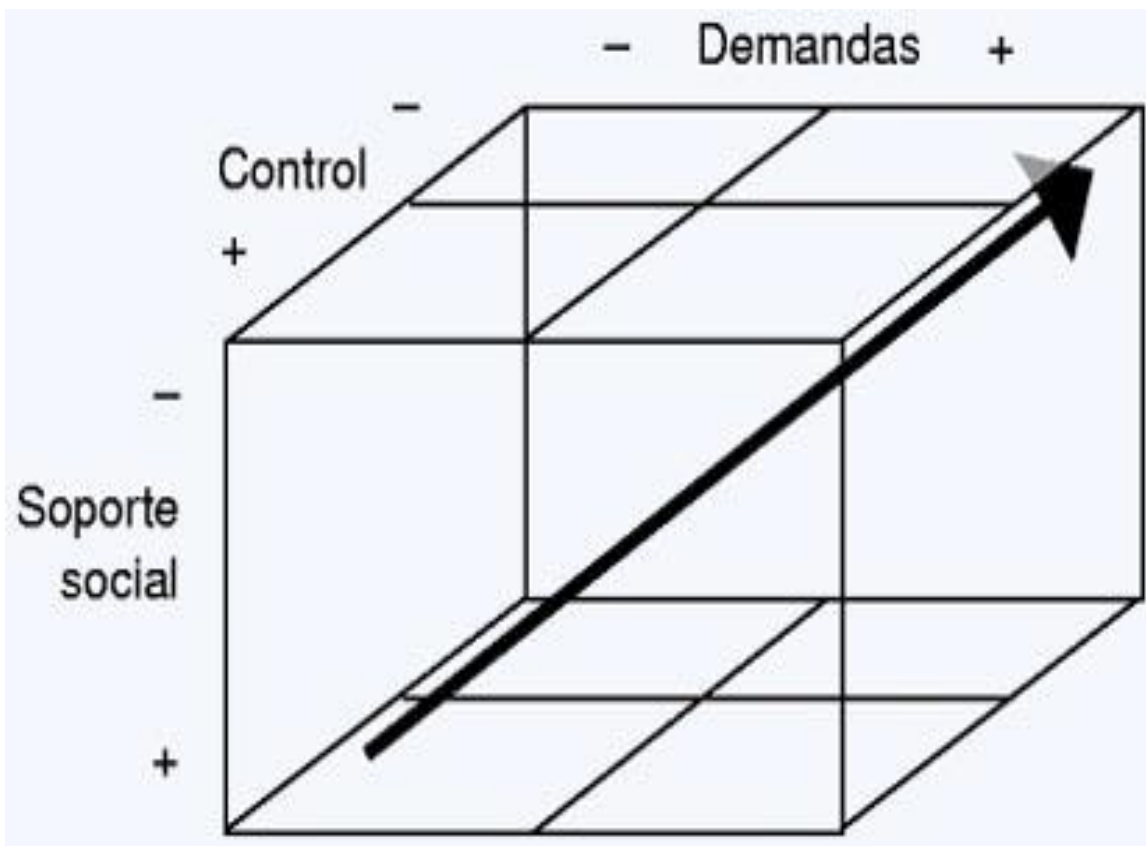
El modelo se construía a partir de las aportaciones anteriores y contemporáneas de diversas disciplinas. En el campo de la sociología se había investigado sobre las exigencias psicológicas y sociales causantes de enfermedad que suponían los acontecimientos vitales estresores. Por su parte, la psicología de las organizaciones en sus teorías sobre satisfacción y motivación laboral hablaba del control, la autonomía y el uso de habilidades, aunque no desde la perspectiva de la salud, sino la de la productividad. En la epidemiología estaba empezando a surgir una necesidad de ampliar el modelo con que se abordaban los riesgos de enfermedad cardiovascular asociados al trabajo, ya que algunas investigaciones demostraban una relación negativa entre la clase social y la enfermedad cardiovascular.

En la década de los 70, diversos estudios demostraron que se producían efectos en el estado de salud (depresión, abandono, síntomas de tensión psicológica) y en el comportamiento (actitud activa en el trabajo, conducta en el tiempo de ocio, experiencia activa) relacionados ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones; las intensas

demandas psicológicas (cambios, retos psicológicos) y la capacidad de control (trabajo monótono, capacidad de ejercer las competencias, altos niveles de autonomía y uso de capacidades).

Por otra parte, se habría investigado en epidemiología la función modificadora de la relación entre estrés y enfermedad que desarrollaba una tercera variable que es el apoyo social, así mismo se habría estudiado las relaciones sociales en el lugar de trabajo. Esta sería la tercera dimensión incorporada al modelo, dando lugar a la versión ampliada que aprecia en la figura.

Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986





- **Demandas psicológicas**

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona, básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja (cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas), por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

- **Control**

Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo, es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas. El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía que es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades y el desarrollo de habilidades que es el grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

- **Apoyo social**

Jeffrey V. Johnson, en 1986, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social, cuya función es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenida, por lo que resulta un moderador del estrés en la salud.

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores.

En ese entender el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo, las intervenciones preventivas que modifican los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

## 2.6 Marco conceptual

- **Estrés laboral** - Se comprende como un fenómeno multidimensional que surge cuando las demandas laborales, son altas, y las capacidades de control sobre las mismas son bajas cuyo modelo de evaluación contempla dos dimensiones. (Karasek, 1979).
- **Dimensión decisional** - Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea. (Karasek, 1979).
- **Dimensión Psicológica** - Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas. El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas



con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado. (Karasek, 1979).

- **USE-** Es la unidad de servicios especiales, donde laboran efectivos policiales encargados de proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas, así como mantener y establecer el orden interno y el orden público, esto a través de órganos policiales y no policiales (MININTER, 2016). Siendo la finalidad de la Policía Nacional del Perú (PNP) según establece la Ley de la Policía Nacional del Perú.
- **PNP-** Es el encargado de Garantizar, mantener y restablecer el orden interno; prevenir, investigar y combatir los delitos y faltas; prestar protección y ayuda a las personas, y a la comunidad; garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado; vigilar y controlar las fronteras; velar por el cumplimiento de las normas administrativas de su competencia y el Código Administrativo de Contravenciones de Policía (Art. 166 de la CPP).

## 2.7 Operacionalización de variable

Tomando en cuenta las dimensiones y estructura del instrumento considerado para el estudio, así como la base teórica de la variable en investigación se presenta la operacionalización de la misma.

**Tabla 1**  
**Definición operacional de variable**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores / Items	Valor de Item
Estrés laboral	Es un fenómeno multidimension al que surgen cuando las demandas laborales son altas y las capacidades de control sobre las mismas son bajas (Karasek, 1979).	El estrés laboral es el resultado de valorar la dimensión decisional y exigencia psicológica del trabajador en el ámbito laboral para la Unidad de Servicios Especiales (USE) de la Policía Nacional del Perú de la Región Policial Cusco, que será medido a través del test de Karasek, versión 18 items.	Dimensión decisional	Contenido de competencias (Reactivos: 1, 2, 3, 5, 7, 9)  Autonomía de decisiones (Reactivos: 4, 6, 8)	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. De acuerdo 4. Completamente de acuerdo
			Exigencia psicológica	Exigencias del trabajo (Reactivos: 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18)	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. De acuerdo 4. Completamente de acuerdo



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

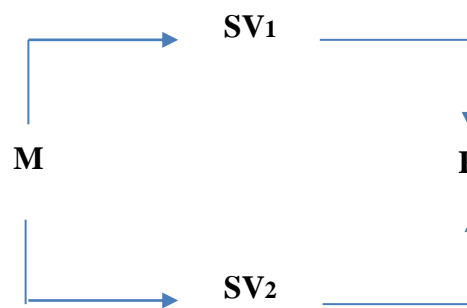
#### 3.1 Tipo de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, este enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis o describir fenómenos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

El alcance de investigación es descriptivo-comparativo, puesto que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analiza, describiendo tendencias en grupos o poblaciones (Hernández, et al, 2010).

### 3.2 Diseño de la investigación

El presente estudio se desarrolló con un diseño de tipo no experimental transversal, realizándose la investigación sin manipular deliberadamente ninguna variable en el estudio (Hernández, et al, 2014). Observándose el estrés laboral en trabajadores de la USE, tal como se dan en su contexto natural, en un momento único de tiempo.



#### Dónde:

M: Muestra de Personal antimotines de la PNP de la ciudad de Cusco

SV1: Sub variable - Dimensión decisional

SV2: Sub variable – Exigencia psicológica

R: Resultados de estrés laboral

### 3.3 Población y muestra

#### 3.3.1 Descripción de la población

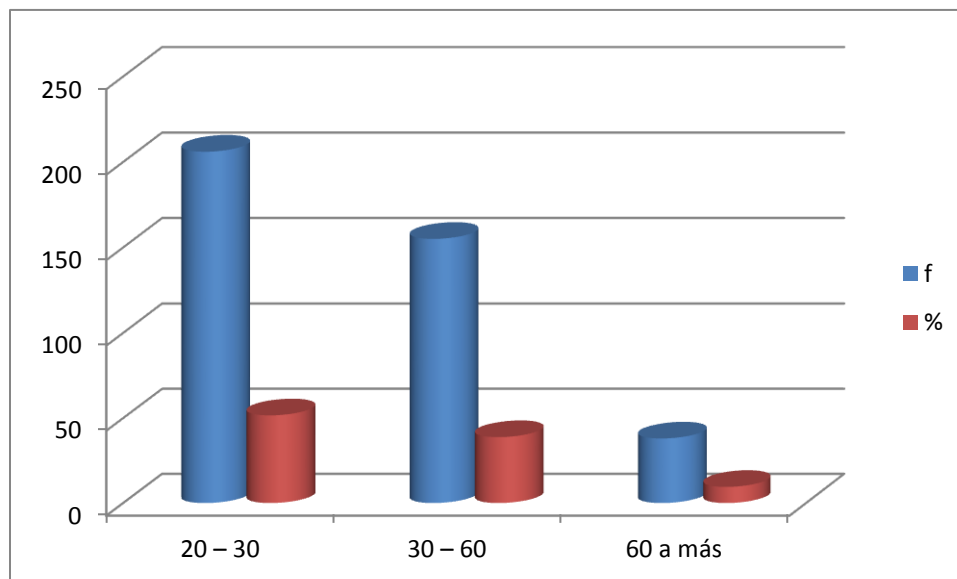
El desarrollo de la presente tesis, tiene como población al personal de la Unidad de Servicios Especiales (USE), de la Policía Nacional del Perú, que a la fecha presenta un total de 399 efectivos.



La población está conformada por el 51.6 % de 20 a 30 años, el 38.8 % de 30 a 60 años, y el 9.5 % de 60 años a más (tabla 2).

**Tabla 2**  
*Distribución de la población según edad*

Edad	<i>f</i>	%
20 – 30	206	51.6
30 – 60	155	38.8
60 a más	38	9.5
Total	399	100.0

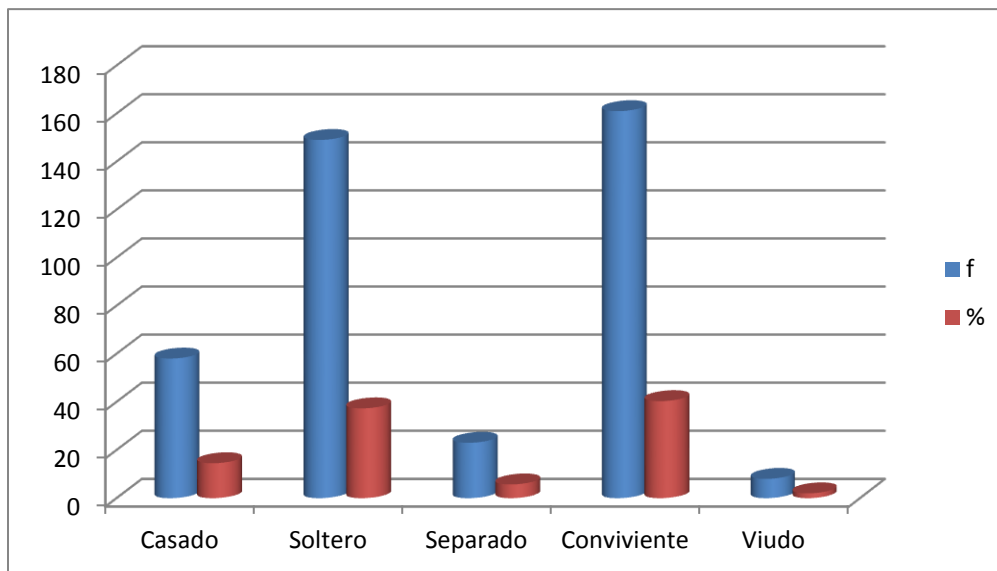


**Figura 2**  
*Distribución de la población de estudio según edad*

En cuanto al estado civil el 14.5 % son casados, el 37.3 % solteros, el 5.7 % separados, el 40.3 % convivientes, y el 2 % son viudos (tabla 3).

**Tabla 3**  
*Distribución de la población de estudio según estado civil*

Estado Civil	<i>f</i>	%
Casado	58	14.5
Soltero	149	37.3
Separado	23	5.7
Conviviente	161	40.3
Viudo	8	2.0
Total	399	100.0



**Figura 3**  
*Distribución de la población de estudio según estado civil*

### 3.3.2 Muestra y método de muestreo

El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico, por conveniencia donde se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

$Z^2$	=	1.96 (Nivel de Confianza = 95%)
$P$	=	0.5 (50% área bajo la curva)
$Q$	=	0.5 (50% comp. bajo la curva)
$E$	=	0.05 (5% de error muestral)
$N$	=	399 (Población absoluta)

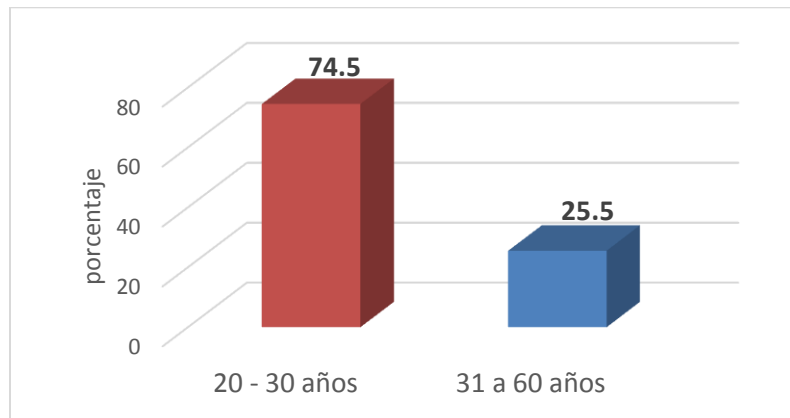
$$n = 196$$

Una vez realizado el cálculo respectivo en base a los datos necesarios para la fórmula planteada y teniendo en cuenta una población finita de estudio, así como error muestral del 5%, común en ciencias sociales (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), además de una representatividad y no representatividad de la muestra del 50%, teniendo en cuenta la falta de existencia de marcos de muestreo previos y trabajándose con un nivel deseado de confianza del 95%, se obtiene una muestra de estudio de 196 operativos de USE a evaluar.

**Tabla 4**  
*Diseño de la muestra por edad de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*

Rango etario	<i>f</i>	%
20 - 30 años	146	74.5
31 a 60 años	50	25.5
Total	196	100.0

La muestra está conformada por 74.5% de miembros de la unidad de servicios especiales de la policía Nacional del Perú con edad comprendida entre los 20 a 30 años de edad y el 25.5% tiene entre 31 a 60 años.



**Figura 4**

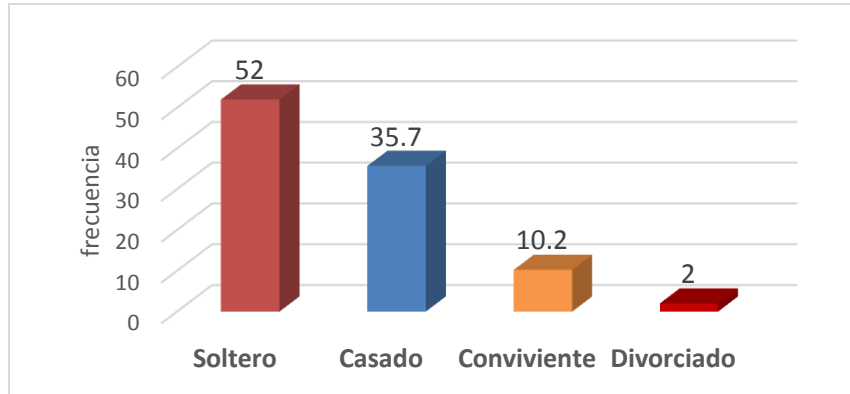
*Diseño de la muestra por edad de los miembros de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*

En cuanto al estado civil, la muestra se constituye por un 52% de solteros, 36 % de casados, un 10 % de convivientes y un 2% de divorciados, no considerándose otras categorías al estar ausentes en la muestra de estudio.

**Tabla 5**

*Diseño de la muestra por estado civil de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*

Estado Civil	<i>f</i>	%
Soltero	102	50.0
Casado	70	35.6
Conviviente	20	10.2
Divorciados	4	2.0
Total	196	100.0



**Figura 5**

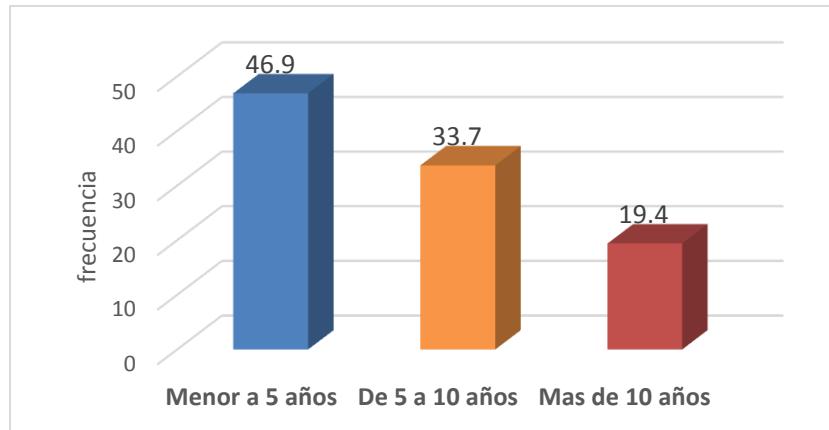
*Datos de la muestra por estado civil de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*

En referencia al tiempo de servicio se encuentra que la mayoría de la población se ubica en el rango de edad menores de 5 años, con 46.9% de la muestra, mientras un 33.7% tiene entre 5 a 10 años de servicio en la unidad, por último, tan solo un 19.4% de la muestra se ubica en el rango de más de 10 años de servicio.

**Tabla 6**

*Datos de la muestra por tiempo de servicio de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*

Tiempo de servicio	<i>f</i>	%
Menor a 5 años	92	46.9
De 5 a 10 años	66	33.7
Más de 10 años	28	19.4
Total	196	100.0



**Figura 6**

*Datos de la muestra por tiempo de servicio de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*

### 3.3.4 Criterio de inclusión

La muestra está conformada por miembros activos de la Unidad e Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú, Región Policial Cusco que se encuentran entre 20 a 60 años; con estado civil soltero, casado, conviviente o viudo.

### 3.4 Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario de Karasek (versión 18 items)

#### FICHA TÉCNICA

- **Autor** : Karasek, 1979.
- **Procedencia**: Estados Unidos de América.
- **Adaptación** : Adaptado por Brisson, Blanchette, Guimont, Dión, Moisan, Dagenais y Macaronse, como parte de los trabajos de Health & Organizations en 1998.
- **Aplicación** : Individual o colectiva. 18 años en adelante.



- **Duración** : 10 a 15 minutos.
- **Finalidad** : Reporte de 2 dimensiones del estrés laboral: Dimensión decisional y dimensión Psicológica.
- **Material** : Protocolo del cuestionario, cuadernillo del Cuestionario Karasek,, lápiz y borrador.
- **Descripción** : La escala está conformada por 18 reactivos con un formato de respuesta tipo Likert, el cual cuenta con 4 opciones de respuesta:
  1. “Totalmente en desacuerdo”
  2. “En desacuerdo”
  3. “De acuerdo”
  4. “Completamente de acuerdo”

La calificación de esta escala varía entre 1 y 4 puntos, considerando a la opción “Totalmente en Desacuerdo” como puntaje 1 y “Totalmente de Acuerdo” como puntaje 7.

- **Dimensiones:**

- **Dimensión decisional** – Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.
- **Dimensión Psicológica** - Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control



para resolverlas. El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

**- Adaptación:** La escala fue adaptada por Brisson, Blanchette, Guimont, Dión, Moisan, Dagenais y Macaronsse, como parte de los trabajos de Health & Organizations en 1998, donde los índices de concordancia fueron superiores a .50, por lo que se considera un instrumento confiable para medir el estrés. Así mismo el instrumento presenta los siguientes resultados:

La consistencia interna, validez factorial, la validez discriminante, y la estabilidad de 1 año de la versión de 18 items de este instrumento se evaluaron en una población de 8263 los trabajadores. Los participantes completaron el cuestionario durante las horas de trabajo en el contexto de un estudio cardiovascular mayor. Un subgrupo de la población del estudio completó el cuestionario de nuevo 1 año más tarde (n = 953). La consistencia interna fue adecuada: 0,74 para los hombres y 0,73 para las mujeres para las demandas psicológicas y 0,83 para los hombres y 0,81 para las mujeres para la libertad de decisión. Los resultados del análisis





factorial fueron consistentes con las dos dimensiones que se esperan de la teoría, aunque algunos artículos tenían una alta carga de dos factores. Las variaciones en el medio de la demanda psicológica y anota la decisión de latitud y las variaciones en la prevalencia de alto estrés laboral por género, categoría laboral, la edad y el apoyo a la validez discriminante. Estos resultados fueron generalmente comparables a los observados con la versión inglés.

- **Sustento Teórico:** Modelo de demanda – control y apoyo de Karasek.
- **Validez:** La validez y confiabilidad del instrumento fue determinada para nuestra localidad por la Ps. Pia Alejandra Rivera Tamata, en un estudio de sustentación de tesis de pre-grado, donde se determinó la validez de contenido mediante juicio de expertos en los niveles de estructura, contenido y forma, lográndose consideraciones favorables en tres juicios desarrollados; nivel muy bueno 61 a 80 % y excelente 81 a 100%.
- **Confiabilidad:** Se realizó un análisis de alfa de Cronbach:

<u>Estadísticos de fiabilidad</u>	
Alfa de	N de
Cronbach	elementos
,783	18

Encontrándose el instrumento altamente confiable



### **3.5 Procedimiento de recolección de datos**

Para comenzar la investigación se realizó la recopilación de referencias, se buscó a los colaboradores pertinentes, se gestionó los permisos necesarios para el acceso a la población, seguidamente se aplicó el instrumento, y finalmente se elaboró la base de datos para realizar el procesamiento de los datos estadísticos a partir de los cuales se obtuvo el análisis de los resultados, para la elaboración del informe final.

### **3.6 Procesamiento de datos**

Las técnicas fueron cuantitativas, para el análisis de datos, se aplicaron técnicas estadísticas de tipo descriptivo como el promedio y el porcentaje, para lo cual se hizo uso del Programa Estadístico Excel 2010, del paquete Microsoft Office 2010.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

A continuación, en primer lugar, se procede a presentar los resultados de la investigación, los mismos que se encuentran ordenados para responder a los objetivos específicos y pasar posteriormente a presentar los resultados que permitirán responder al objetivo general de investigación.

#### 4.1 Resultado respecto a los objetivos específicos

Los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú evaluados, se encuentran entre los 20 a 30 años de edad, un mayor número de evaluados desarrollando una forma pasiva de estrés, con 34.2% de la muestra, igual situación se evidencia con evaluados entre los 31 a 60 años, con un 36% de los miembros desarrollando dicha forma. Por otro lado, en relación a la forma de estrés con mucha tensión, se registra la mayor proporción de miembros en edades entre 31 a 60, con 16% de evaluados, mientras la misma la forma de estrés solo se encuentra en el 13.7% de los miembros entre 20 a 30 años.

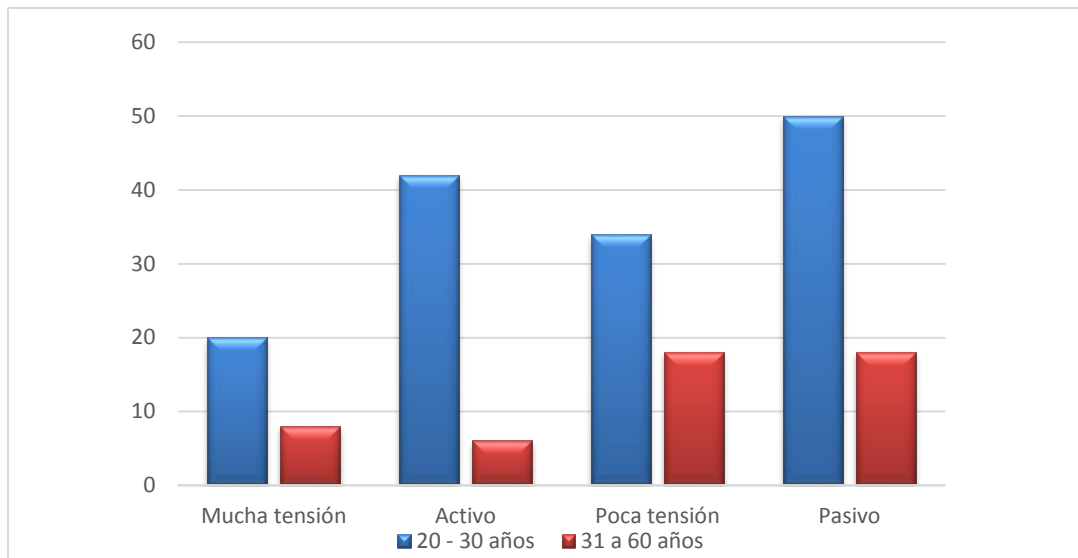
La forma de presentación del estrés, dentro del modelo, no presenta diferencias significativas de acuerdo a la edad de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú evaluados, con un  $p = 0.082 > 0.05$  (página 31, figura2)

**Tabla 7**

***Presentación del estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco según edad***

Presentación del estrés	Edad				Total	
	20 - 30 años		31 a 60 años		f	%
	f	%	f	%		
Mucha tensión	20	13.7	8	16.0	28	14.3
Activo	42	28.8	6	12.0	48	24.5
Poca tensión	34	23.3	18	36.0	52	26.5
Pasivo	50	34.2	18	36.0	68	34.7
Total	146	100	50	100	196	100

*Prueba Chi cuadrado X = 6.715* *p = 0.082*



**Figura 7**

***Presentación del estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco según edad***

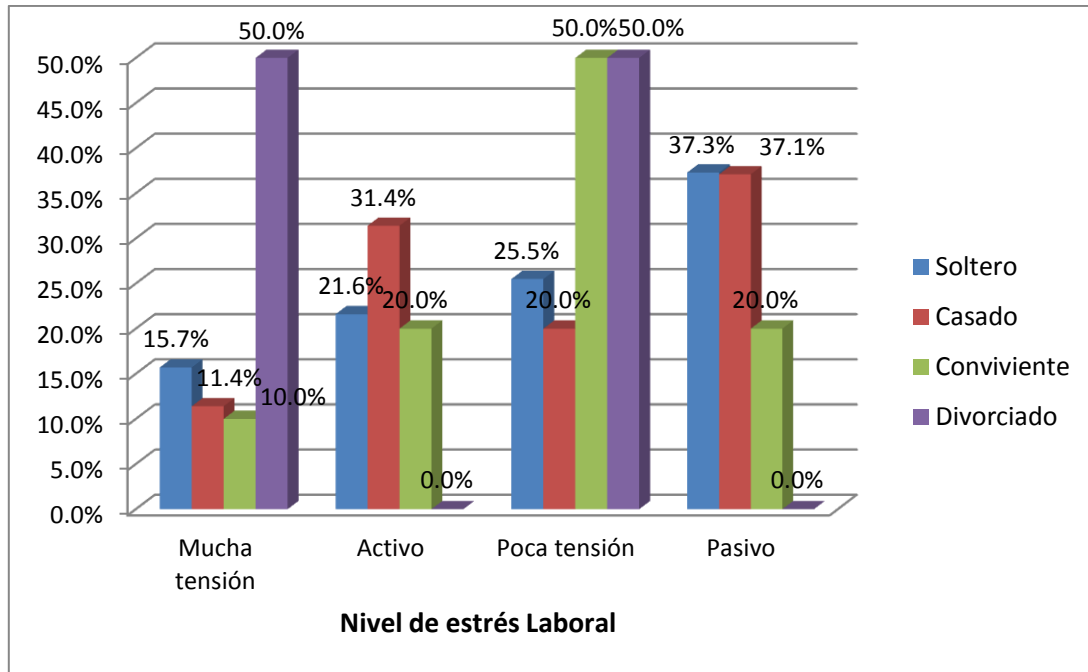
Al analizar el estado civil de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú evaluados, se aprecia que la forma de estrés con mayor presencia es la pasiva, dentro del cual un 37.3% de solteros muestra este tipo, así también se observa que lo desarrollan un 37.1% de casados, así como un 20% de convivientes. Por otro lado, se comprueba que un 50% de convivientes se ubica en el cuadrante de la forma de poca tensión y un igual número de divorciados se ubica en las formas poca tensión y mucha tensión, sin desarrollar otra (página 32, figura 3).

La forma de estrés laboral no presenta diferencias significativas de acuerdo al estado civil de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú evaluados, con un  $p = 0.060 > 0.05$ .

**Tabla 8**

***Presentación del estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco según estado civil***

Presentación del estrés	Estado civil								Total	
	Soltero		Casado		Conviviente		Divorciado		F	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Mucha tensión	16	15.7	8	11.4	2	10.0	2	50.0	28	14.3
Activo	22	21.6	22	31.4	4	20.0	0	0	48	24.5
Poca tensión	26	25.5	14	20.0	10	50.0	2	50.0	52	26.5
Pasivo	38	37.3	26	37.1	4	20.0	0	0.0	68	34.7
Total	102	100	70	100	20	100	4	100	196	100
<i>Prueba Chi cuadrado <math>X = 16.340</math></i>									<i><math>p = 0.060</math></i>	



**Figura 8**  
*Nivel de estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco en el 2016, según estado civil*

De los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú evaluados, aquellos que tienen un tiempo de servicio menor a 5 años, se ubican en un 34.8% dentro de la forma pasiva de estrés, situación que comparten los evaluado con tiempo de servicio entre 5 a 10 años, con un 39.4% de la muestra y aquellos con más de 10 años de servicio, con 26.3% de la muestra (página 36, figura 6).

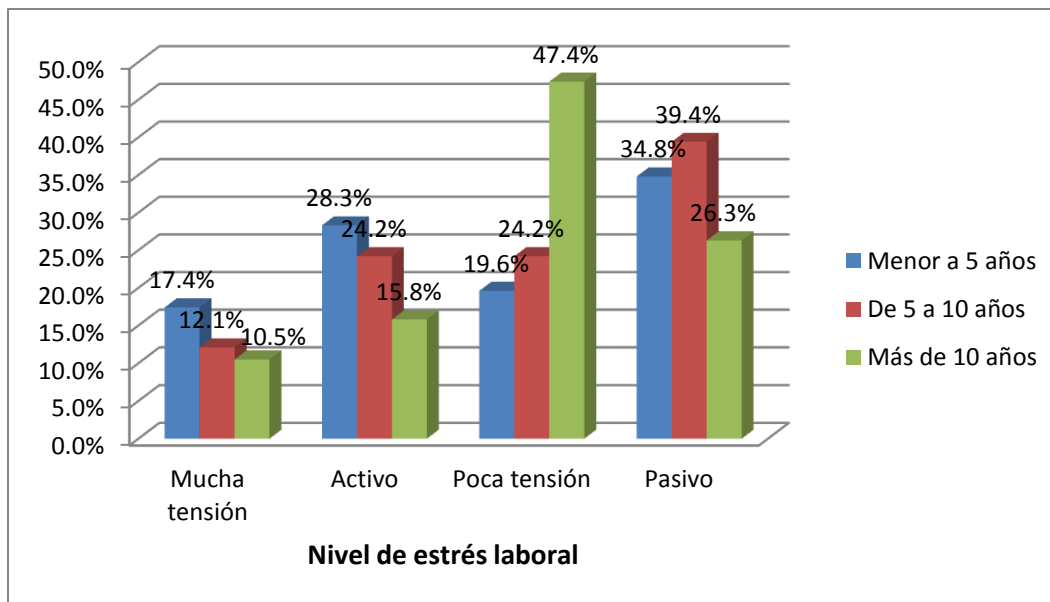
La forma de presentación de estrés laboral, según el modelo utilizado, no presenta diferencias significativas de acuerdo al tiempo de servicio de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú evaluados, con un  $p = 0.059 > 0.05$ .

**Tabla 9**

*Presentación del estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú, región policial Cusco, según tiempo de servicio*

Presentación del estrés	Tiempo de servicio						Total	
	Menor a 5 años		De 5 a 10 años		Más de 10 años			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mucha tensión	16	17.40	8	12.10	4	10.50	28	14.30
Activo	26	28.30	16	24.20	6	15.80	48	24.50
Poca tensión	18	19.60	16	24.20	18	47.40	52	26.50
Pasivo	32	34.80	26	39.40	10	26.30	68	34.70
Total	92	100	66	100	38	100	196	100

*Prueba Chi cuadrado X = 12.145* *p = 0.059*



**Figura 9**

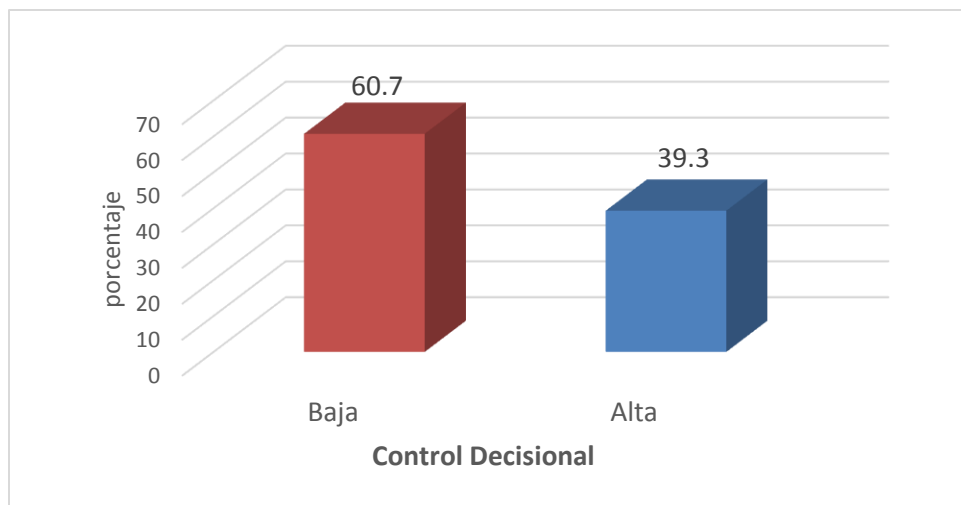
*Nivel de estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, según tiempo de servicio*

En relación al control decisional en los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú evaluados, se presenta una mayor agrupación de evaluados en el nivel bajo, así se ve reflejado en el 60.7% de los efectivos; mientras que el 39.3% presenta un control decisional alto.

**Tabla 10**

*Nivel de control decisional de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*

Control decisional	<i>f</i>	%
Baja	119	60.7
Alta	77	39.3
Total	196	100.0



**Figura 10**

*Nivel de control decisional de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*

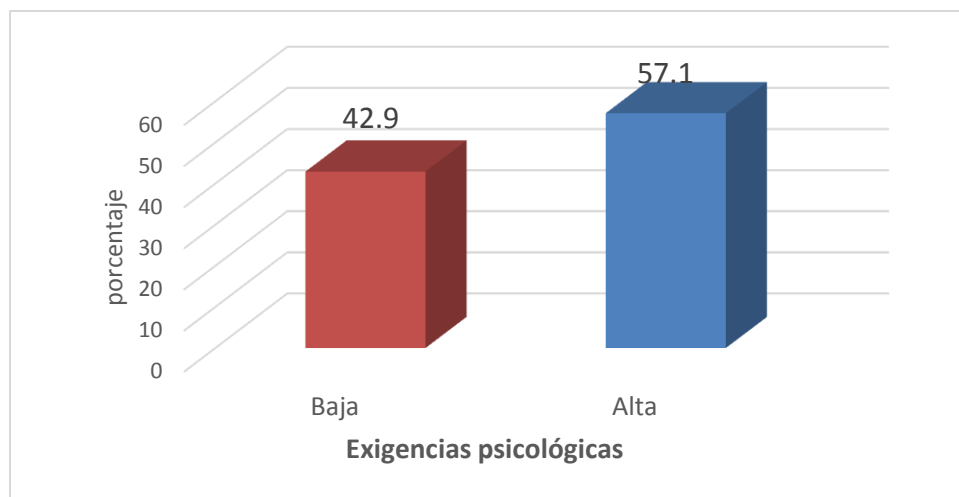


El nivel de exigencia psicológica en los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú evaluados es mayormente alto, así se ve reflejado en el 57.1% de los efectivos; estando por otro lado un 42.9% de los miembros evaluados en el nivel bajo de la exigencia psicológica.

**Tabla 11**

*Nivel de exigencia psicológica de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*

<b>Exigencia Psicológica</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Baja	84	42.9
Alta	112	57.1
Total	196	100.0



**Figura 11**

*Nivel de exigencia psicológica de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*

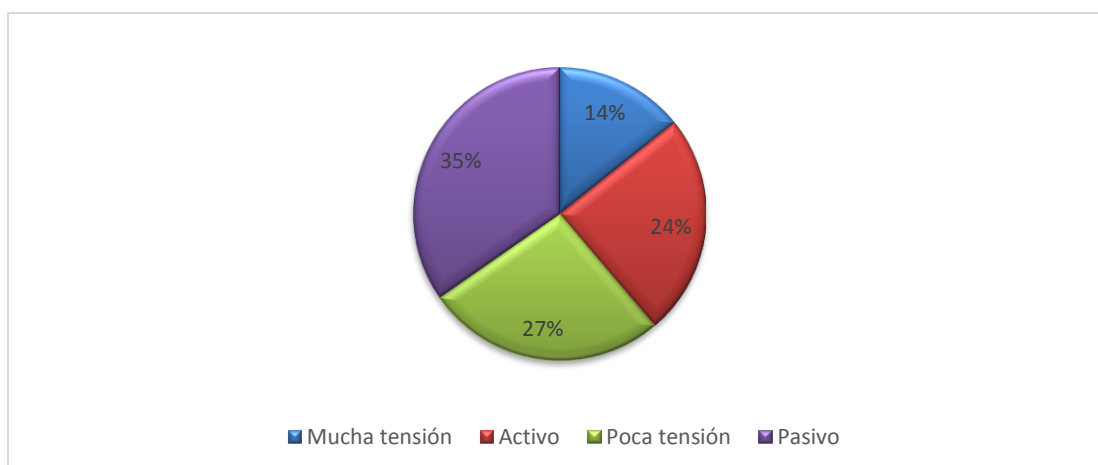
#### 4.2 Resultado respecto al objetivo general

Respecto a conocer cómo se presenta el estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú, los resultados mostrados en la tabla 12, muestra que el 34.7% dentro de la forma pasiva, seguido por un 26.5% con poca tensión, un 24.5% ubicado en la forma activa y un 14.3% con mucha tensión. De esta manera se puede determinar con claridad que la muestra de la población evaluada se ubica preferentemente en la forma pasiva respecto al estrés laboral, bajo el modelo teórico empleado en el estudio.

**Tabla 12**

*Forma de presentación del estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*

Tipo de estrés	<i>f</i>	%
Mucha tensión	28	14.3
Activo	48	24.5
Poca tensión	52	26.5
Pasivo	68	34.7
Total	196	100.0



**Figura 12**

*Forma de presentación del estrés laboral de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016*



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Se encontró que existe un número mayor de miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, presentando la forma pasiva de estrés según el modelo teórico utilizado. Significando dicha consideración que en el momento de la evaluación no se presentaban grandes demandas psicológicas a nivel laboral, además de encontrarse un bajo margen decisional por parte de los miembros de la unidad evaluada, no siendo extraña dicha característica, más aun teniendo en cuenta la naturaleza de las labores desarrolladas. Por otro lado, se pudo identificar que no existen diferencias estadísticamente significativas tomando en cuenta las variables de división de la muestra, es decir edad, estado civil y tiempo de servicio.

## 5.2 Limitaciones del estudio

El estudio se desarrolló bajo el modelo de demanda-control de Karasek, evaluando las dimensiones de exigencia psicológica y margen decisional, existiendo en la actualidad la posibilidad de complementar las evaluaciones mediante los cambios propuestos por Johnson, en 1988, y aumentar la dimensión soporte social.

Las condiciones ambientales son aquellas que generan consecuencias directas en el desarrollo de las distintas formas de estrés, contempladas en el modelo, por cuanto diremos que al ser una medida contingente esta sujeta a mucha variación propia de las circunstancias del entorno inmediato, es decir los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, fluctuarían entre las distintas formas de estrés según exigencias inmediatas propias del cargo.

Los resultados obtenidos no podrán ser generalizados a otras unidades policiales, ni mucho menos a otros destacamentos en el País, debido a que no comparten las mismas características de la población de estudio.

## 5.3 Comparación crítica con la literatura existente

En relación a los estudios consultados a pesar de encontrar diversidad de modelos teóricos para la evaluación del estrés laboral, se encontraron puntos de interés que podrían permitir un mejor entendimiento de la variable de estudio, entre los cuales figuran:

Los resultados encontrados en el estudio indican que el mayor grupo de evaluados se encuentra en un nivel pasivo dentro del modelo demanda – control de Karasek, significando dicha condición poca demanda en el ámbito laboral (exigencia psicológica) la misma que se conduce con un control decisional bajo, dicha condición encontrada en el



presente estudio se presenta también en la investigación de Sánchez, Sanz, Apellaniz, & Pascual del 2001, referida a los estresores organizacionales como causa de la morbilidad psiquiátrica, en la Policía del País Vasco, encontrándose entre sus resultados que no presenta niveles de salud inferiores a los de la población general, ni la autopercepción de tener trastornos psiquiátricos. En este entender de acontecimiento vemos que a pesar de encontrarse con actividades de riesgo en el desarrollo de tareas propias del puesto de trabajo, los miembros de la policía no desarrollan cambios significativos, respecto a cuadros de estrés, en comparación con otros puestos de trabajo, siendo capaces de establecer estrategias vinculadas al control decisional, las mismas que les permitirán enfrentar las demandas o exigencias psicológicas propias del puesto que ocupan, incluso en áreas de mayor peligrosidad como es el caso de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco.

El estudio presentado por Montero, Rivera, & Araque, en el 2013, el mismo que tenía por objetivo analizar el estrés vinculado con el riesgo percibido de enfermedad accidente, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se torna interesante para el análisis del presente estudio, tomando en cuentas algunas características atribuidas al puesto de evaluación, como podría ser la exposición al riesgo accidental o el desarrollo de la enfermedad profesional, son abordadas en una comunidad Autónoma como la de Andalucía, dicha consideración no dista de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú, al considerarse su contexto de puesto de riesgo para los ocupantes. En este entender Montero, Rivera, & Araque (ídem) como primer alcance establecen la posibilidad de expandir el análisis de conclusiones aportadas por el modelo teórico, teniendo en cuenta la inclusión de la variable soporte social, la misma que



contempla la función del apoyo social como factor que incrementa las habilidades para enfrentar distintas situaciones de estrés constante, resultando por ende un amortiguador de efectos del estrés sobre la salud de las personas desarrollado por Jhonson en 1988. En este entender se debería reconocer la posibilidad de generar estudios posteriores que permitan un abordaje más profundo de la problemática, sin la necesidad de utilizar otro modelo de análisis. Por otro lado el estudio nos permite la posibilidad de realizar una mirada no tradicional del estrés, pudiendo analizarse como consecuencia de una percepción de naturaleza contingente, es decir, podemos entender que los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, en el momento de la evaluación mostraban una mayor frecuencia en la ubicación pasiva del modelo de análisis, sin embargo esta ubicación está sujeta a continuos cambios según contingencias, situación a ponderarse tomando en cuenta la naturaleza de las funciones desarrolladas por los miembros de la Policía Nacional del Perú designados a esta unidad.

El estudio de Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño, & Vargas, de 2011, que tenía como objetivo conocer el estado de salud físico y mental de la Policía de Colombiana, bajo la argumentación que hacer cumplir la ley es de las ocupaciones más estresantes que existen, no llegó a comprobar empíricamente dicha conjetura, al llegar a establecer que un mayor número de evaluados del estudio percibían tener una buena salud física y mental, argumentando además que su estado de salud no limitaba de ninguna manera el normal desarrollo de las actividades propias del puesto de trabajo, sin embargo si se encontró diferencias significativas en relación a las labores estresantes y la posición dentro de la estructura jerárquica institucional. Los resultados encontrados se conducen con los hallados en el presente estudio, teniendo en cuenta que los integrantes Unidad de Servicios



Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, evaluados, no se ubican en los cuadrantes que determinarían mayor incidencia del estrés laboral, sino por el contrario en aquel que presenta un bajo control decisional y baja exigencia psicológica, cuadrante denominado pasivo. En este entender y como se comentó con anterioridad es prudente evaluar el contexto y temporalidad de la evaluación, teniendo en cuenta que las labores contempladas en el perfil profesional de los miembros del orden se encuentran claramente condicionadas en su desarrollo a contingencias ambientales, entre otras agentes no sujetos a control, los mismos que generaran condiciones únicas y características de la población de estudio, las mismas que como el análisis de geográfico diferenciado demuestra no necesariamente dependerían de localidades o lugares de origen.

#### **5.4 Implicancia del estudio**

El estudio permitiría mejorar los sistemas de gestión de recursos humanos asignados a la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, de manera que exista un equilibrio adecuado entre las la exigencia psicológica y el margen decisional, evitándose la generación de formas de estrés que imposibiliten el adecuado desarrollo de labores dentro de la institución.

Conocer cómo se presenta el estrés dentro de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, permitirá un adecuado entendimiento de las condiciones personales de cada miembro y de esta manera poder generar una adecuada asignación de personal a distintas tareas propias del puesto, es decir evitar que las personas que desarrollan ciertas formas de estrés entren en contacto con ciudadanos en protestas u otros altercados y de esta manera disminuir los riesgo propios de malas reacciones, que tendrían como origen el estrés.



## CONCLUSIONES

**Primera** – En relación al objetivo general, la mayor agrupación de miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, se encuentra en la forma pasiva, la cual considera bajas exigencias psicológicas acompañadas de un bajo margen decisional. Como segunda forma la poca atención, caracterizada por baja exigencia psicológica y alto margen decisional. Como tercera forma la activa con alta exigencia psicológica acompañada de alto margen decisional y como última forma mucha tensión, con alta exigencia psicológica y bajo margen decisional.

**Segunda** – El nivel de control decisional en miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, se ubica un mayor número de evaluados en el nivel bajo, significando que los efectivos no poseen libertad sobre la toma de decisiones en sus puestos de trabajo, estando condicionado su actuar por estamentos institucionales de mayor jerarquía.

**Tercera** – El nivel de exigencia psicológica en miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, se ubica un mayor número de evaluados en el nivel alto, significando que se perciben las taras como exigentes dentro del puesto de trabajo, sin embargo, dicho nivel no dista mucho del nivel bajo.

**Cuarta** – El estrés laboral en miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, según edad, estado civil y tiempo de servicio, prevalece en la forma pasiva, bajo todos los estratos poblacionales sujeto a análisis, estableciéndose además que no existe diferencia estadísticamente significativa para la presentación del estrés según el modelo analizado.





## SUGERENCIAS

**Primera** – Mantener constancia en la evaluación de variables vinculadas al manejo de recursos humanos, a fin de establecer perfiles e indicadores idóneos para el puesto de trabajo.

**Segunda** – Establecer y programar evaluaciones periódicas, a fin de conocer el estrés laboral de manera general en los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, teniendo en cuenta la naturaleza de las labores desarrolladas, las mismas que aunadas a contingencias externas podrían originar riesgos en el personal policial y la sociedad.

**Tercera** – Identificar el estrés individualmente a fin de validar perfiles óptimos para una mejor selección de los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco.



## REFERENCIAS

- Arriaga, I., & Godoy, L. (1999). *Seguridad ciudadana y violencia en América Latina: diagnóstico y políticas en los años noventa*. Santiago de Chile: CEPAL - Naciones Unidas.
- BID. (1998). *Violencia en America Latina y el Caribe: un marco de referencia para la acción*. Washington: Departamento de desarrollo sostenible.
- Buunk, B., Jonge, J., Ybema, J., & Wolf, J. (1998). *Psychosocial aspects of occupational stress*. En P. Drenth, & H. Thierry, *Handbook of Organization and work Psychology* (págs. 145-182). Hove: Taylor & Francis.
- Brisson, Blanchette, Guimont, Dión, Moisan, Dagenáis & Macarronsse, como parte de los trabajos de *Health & organizations* (1998)
- Castro, Y., Orjuela, M., Lozano, C., Avendaño, B., & Vargas, N. (2011). *Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales*. Bogotá-Colombia *Diversitas*, vol. 8, num. 1, pp 53-71.
- Contraloría General de la República. (2015). *Contraloría identifica falta de equipamiento en Unidad de Servicios Especiales de la PNP*. Lima: Nota de Prensa N° 100.
- Chacón A. (2015): *Niveles de las Dimensiones de Burnout en Base a Factores Asociados en Enfermeras del Hospital Antonio Lorena, Cusco*. Universidad Andina del Cusco. Cusco.
- Defensoría del Pueblo. (2010). *PNP*. Recuperado el 6 de Junio de 2016, de PNP: <http://www.pnp.gob.pe/transparencia/documentos/co2010.pdf>



- Degregori, I. (1991). *¿Por qué apareció Sendero Luminoso en Ayacucho?: El desarrollo de la educación y la generación del 69 en Ayacucho y Huanta*. Lima: IEP.
- El Peruano. (2012 de Diciembre de 2012). *Ley de la Policía Nacional del Perú*. *Diario Oficial el Peruano*, págs. 480528-480537.
- Frankenhauser, M., & Gardell, B. (1971). Underload and overload in working life: Outline of a multidisciplinary approach. *Journal of Organizational Behavior*, 595-608.
- French, J., & Khan, R. (1962). A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issues*, 1-47.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 250-279.
- Haupt, H. (2001). History of Violence. En J. Smelser, & P. Batles, *Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (págs. 16.196-16.202). Amsterdam: Elsevier.
- Henández, P., Salanova, M., & Peíro, J. (2005). El estrés laboral: ¿Un concepto cajon-de-sastre? *Dialet*, 1-17.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- ILPES. (1998). *Guía para la identificación, preparación y evaluación de proyectos de seguridad pública*. Santiago de Chile: Versión preliminar.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (1999). *El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Madrid : MTASE.
- Karasek, R. (1979). "Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 285-378.
- Kornhauser, A. (1965). *Mental health and the industrial worker*. New York: Wiley.
- Le Bon, G. (1920). *Psicología de las masas*. Madrid: Ediciones Morata.



- Martínez, J. (1990). *Violencia social y política en Santiago de Chile (1947-1987) un nuevo examen de viejas hipótesis*. En J. Martínez, E. Tironi, & E. Weinstein, *Personas y escenarios en la violencia colectiva*. Santiago de Chile: Ediciones Sur.
- Martínez, (2010). Patron de desarrollo y etiología del agotamiento emocional respecto a las dimensiones del Burnout.
- McGrath, J. (1976). Stress and behaviour in organizations. En M. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (págs. 1351-1395). Chicago: Rand McNally.
- MININTER. (8 de Junio de 2016). *Ministerio del Interior*. Recuperado el 8 de Junio de 2016, de Ministerio del Interior: <https://www.mininter.gob.pe/content/quienes-somos>
- Montero, M., Rivera, P., & Araque, R. (2013). *El modelo de demandas-control-apoyo relación con el riesgo percibido de enfermedad accidente: Una aplicación a la Comunidad Autónoma andaluza*. *Revista Internacional de Sociología*, 71(3), 643-668.
- Oramas (2013). *Realiza un proyecto de investigación titulado "estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria"*.
- Organización Mundial de la Salud (1991). *Ambiente de trabajo saludable*.
- PNC. (2009). *Manual para el servicio de policía en la atención, manejo y control de multitudes*. Barranquilla: PNC.
- Rivera Tamata Pía Alejandra (2016). *Tesis "Estrés laboral según el modelo de demanda-control de Robert Karasek en docentes de la clínica estomatológica Luis Vallejo Santoni, Cusco, 2016-I"*.



- Quiroz y Saco (1999), *estudio de prevalencia del síndrome burnout y los factores asociados al mismo en el hospital nacional sur este de ESSALUD del Cusco.*
- Sánchez, J., Sanz, M., Apellaniz, A., & Pascual, A. (2001). Policia y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 1(4), 21-24.
- Selye, H. (1976). *Stress in Health and Disease*. Boston: Butterworths.
- Tironi, E., & Weinstein, E. (1990). Violencia y resignación. Dimensiones psicosociales de la marginalidad urbana en un contexto político autoritario”,. En J. Martinez, E. Tironi, & E. Weinstein, *Personas y escenarios en la violencia colectiva*. Santiago de Chile : EdicionesSur .
- Tyler en el 2002. *Diferencia fundamental entre el estrés general y el Síndrome de Burnout*.
- Yanes, J. (2008). *El control del estres y el mecanismo delmiedo*. Madrid: EDAF.



**APÉNDICE**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Sr.:

Estamos realizando un estudio con la finalidad de identificar la prevalencia de estrés laboral en miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, el cual nos permitirá tener una comprensión más amplia acerca de este tan importante tema, por tal razón solicitamos su participación voluntaria respondiendo a las preguntas que contiene el instrumento.

Por tal razón solicito su participación respondiendo a las preguntas que contiene el instrumento.

**Título de la investigación**

**ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE LA UNIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ REGIÓN POLICIAL CUSCO, 2016**

Yo.....  
..... (Nombre y apellidos).

Con DNI N° .....he leído la hoja de información que se me ha entregado y comprendo que mi participación es muy importante.

Por eso, manifiesto libremente mi conformidad para participar en la investigación.

Fecha: ...../...../.....

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO KARASEK

Cuestionario de Karasek (versión 18 items)

Aplicación individual o colectiva de 18 años en adelante con una duración de 10 a 15 minutos con la finalidad de reportar 2 dimensiones del estrés laboral: Dimensión decisional y dimensión psicológica.

Instrucciones: Las siguientes preguntas se relación con el trabajo que usted realiza y las relaciones de su entorno profesional. Favor de marcar una sola de las casillas por cada pregunta, aplicando el significado de la siguiente escala:
1 = Totalmente en desacuerdo.
2 = En desacuerdo.
3 = De acuerdo.
4 = Completamente de acuerdo.

¡Gracias por su colaboración!

Table with 2 main columns: PREGUNTAS and ESCALA. The ESCALA column is divided into four sub-columns. It contains 6 rows of questions related to job stress and decision-making.





7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.				
8. Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo.				
9. Tengo la oportunidad de desarrollar mis habilidades personales en mi trabajo.				
10. Mi trabajo exige que lo realice rápidamente.				
11. Mi trabajo exige gran esfuerzo mental.				
12. Se me demanda realizar una cantidad excesiva de actividades.				
13. Dispongo de suficiente tiempo para realizar mi trabajo correctamente.				
14. Al realizar mi trabajo recibo pedidos contradictorios de los demás.				
15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.				
16. A menudo mis deberes laborales son interrumpidos antes de ser concluidos, por lo que requiero retomarlos después.				
17. Mi trabajo es muy dinámico.				
18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.				