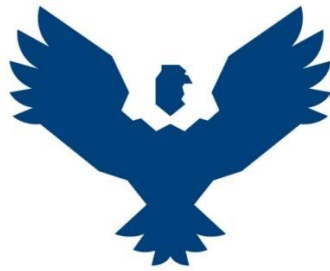




Universidad Andina del Cusco
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Psicología



**Resiliencia y Estrés laboral en personal de la División de tránsito de la
Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de
emergencia nacional por COVID-19, 2021**

Tesis presentada por:

Bach. Fiorella Vizcarra Jara

Bach. Nube Tejeda Arotaipe

Título a optar: Psicóloga

Asesor:

Dr. Gareth del castillo Estrada

ID ORCID: 0000-0001-8108-3802

Cusco – Perú

2021



Agradecimientos

Agradecer a las personas que de forma absoluta nos brindaron su apoyo.

En primer lugar, a nuestro asesor, Dr. Ps. Gareth del Castillo Estrada, por el compromiso que tuvo para la realización de esta investigación, guiándonos y apoyándonos siempre.

A los profesores: Rubén Flores, María del Carmen Boisserac y Guildo Vila y Dina Aparicio por apoyarnos con sus consejos y brindarnos los formatos necesarios para entregar un trabajo correcto.

Fiorella Vizcarra Jara y Nube Tejeda Arotaipe.



Dedicatoria

A mis padres Edy Grover y Martha Carmen, quienes en el transcurso de mi carrera me brindaron su apoyo incondicional para culminar con éxito este proceso; ambos me inculcaron que los valores como el respeto, solidaridad, amor, humildad, puntualidad y responsabilidad son muy importantes en la vida, ya que estos me permitieron cumplir con mis objetivos y metas. A mi hermana quien con sus consejos y apoyo me ayudo a seguir y no rendirme.

Fiorella Vizcarra Jara.



Dedicatoria

Esta tesis la dedicó a mis padres Zara y Celso quienes me supieron guiar por el camino de bien y así poder lograr todos mis objetivos, fueron los que siempre me alentaron a seguir adelante y no fracasar en el intento, estoy muy agradecida de todo lo que me dieron apoyándome no solo emocionalmente sino económicamente; así también poder alcanzar todas mis metas. También agradecer a Dios por todas las bendiciones que me dio.

Nube Tejeda Arotaipe



INDICE

CAPITULO I Introducción	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del Problema	8
1.2.1 Problema General.....	8
1.2.2 Problema Específicos	8
1.3 Justificación.....	9
1.3.1 Conveniencia	9
1.3.2 Relevancia Social.....	10
1.3.3 Implicancias Prácticas	10
1.3.4 Utilidad Metodológica.....	10
1.3.5 Objetivo General.....	11
1.3.6 Objetivo Específicos	11
1.4 Delimitación del Estudio.....	12
1.4.1 Delimitación Espacial	12
1.4.2 Delimitación Temporal.....	12
1.5 Viabilidad	13
1.6 Aspecto ética	13
CAPITULO II Marco Teórico	14
2.1 Antecedentes del Estudio	14
2.1.1 Antecedentes Internacionales	14
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	15
2.1.3 Antecedentes Locales	17
2.2 Bases teóricas	19



2.2.1 Resiliencia	19
2.2.2 Definición de resiliencia.....	23
2.2.3 Dimensiones de la resiliencia	23
2.2.4 Factores de riesgo y factores de protección.....	24
2.2.5 Estrés	27
2.2.6 Definición de estrés laboral OIT.....	29
2.2.7 Tipos de estrés laboral.....	31
2.3 Hipótesis.....	39
2.3.1 Hipótesis General.....	39
2.3.2 Hipótesis Especifico	39
2.4 Variables	41
2.4.1 Identificación de Variables	41
2.4.2 Operacionalización de variables	41
2.5 Definición de Términos Básicos.....	44
2.5.1 Resiliencia	44
2.5.2 Estrés	44
2.5.3 Estrés laboral.....	44
2.5.4 PNP	44
CAPITULO III Método	45
3.1 Alcance del estudio	45
3.2 Diseño de investigación	45
3.3 Población.....	46
3.4 Muestra.....	48
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49



3.5.1	Ficha técnica de la escala de Resiliencia de Wagnild y Young.....	50
3.5.2	Ficha técnica del cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS	50
3.6	Validez y confiabilidad de instrumentos.....	51
3.7	Plan de Análisis de Datos.....	53
CAPITULO IV Resultados de la investigación		54
4.1	Resultado respecto a los objetivos específicos	54
4.2	Resultados respecto a objetivo general.....	58
CAPÍTULO V Discusión.....		61
5.1	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativo	65
5.2	Limitaciones del estudio	67
5.3	Comparación crítica con la literatura existente	68
5.4	Implicancias del estudio.....	70
CONCLUSIONES.....		71
SUGERENCIAS		73
Referencias Bibliográficas		74



Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Resiliencia.....	42
Tabla 2. Operacionalización de la variable Estrés Laboral	43
Tabla 3. Distribución de la población según el tiempo de servicio.	46
Tabla 4. Distribución de la población según género.	46
Tabla 5. Distribución de la población según grado.....	47
Tabla 6. Distribución de la muestra según el tiempo de servicio.	48
Tabla 7. Distribución de la muestra según género.	49
Tabla 8. Distribución de la muestra según grado.....	49
Tabla 9. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco.....	54
Tabla 10. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco.....	55
Tabla 11. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según género	56
Tabla 12. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según tiempo de servicio	58
Tabla 13. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según grado	59
Tabla 14. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según género	60
Tabla 15. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según tiempo de servicio	62
Tabla 16. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según grado	63
Tabla 17. Relación entre nivel de resiliencia y nivel de estrés laboral	64



Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP	
Región Policial Cusco	55
Figura 2. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP	
Región Policial Cusco	56
Figura 3. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP	
Región Policial Cusco, según género	57
Figura 4. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP	
Región Policial Cusco, según tiempo de servicio	58
Figura 5. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP	
Región Policial Cusco, según grado.....	60
Figura 6. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP	
Región Policial Cusco, según género	61
Figura 7. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP	
Región Policial Cusco, según tiempo de servicio	62
Figura 8. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP	
Región Policial Cusco, según grado.....	63



Jurado de Tesis.

Dra. Ps. Ysabel Masías Ynocencio.

Presidenta- Replicante.

Mg. Dina Lizbeth Aparicio Jurado.

Replicante.

Mg. Ps. María del Carmen Virginie Boisseranc Bonett.

Dictaminante.

Mg. Ps. Gildo Vila Nuñonca.

Dictaminante.

Dr. Ps. Gareth del Castillo Estrada.

Asesor.



Resumen

La presente investigación fue un estudio descriptivo, con un enfoque de tipo correlacional cuyo diseño fue no experimental transversal, que tuvo como objetivo conocer la relación entre los niveles de Resiliencia y los niveles de Estrés laboral en el Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19; la población considerada para el presente estudio se constituye por 143 efectivos policiales que comparten características de conformación comunes, para pertenecer a la muestra de estudio. Para la recolección de datos, se utilizó la escala de resiliencia de Wagnild y Young y el cuestionario de estrés laboral OIT-OMS. Se encontró la existencia de correlación entre resiliencia y estrés laboral. De manera concluyente se evidencio que el nivel de resiliencia en los efectivos policiales es alta teniendo variaciones de acuerdo al grado y tiempo de servicio; los niveles de estrés laboral encontrados en los efectivos policiales fueron bajos teniendo variaciones de acuerdo al grado y tiempo de servicio.

Palabras clave: Resiliencia, Estrés Laboral, Policía y COVID-19.

Abstract

The present investigation was a descriptive study, with a correlational type approach whose design was non-experimental cross-sectional, which aimed to know the relationship between the levels of Resilience and the levels of Work Stress in the Personnel of the Traffic Division of the Police. Peru National Police Region Cusco during the national state of emergency due to COVID-19; The population considered for this study is made up of 143 police officers who share common conformation characteristics, to belong to the study sample. For data collection, the Wagnild and Young resilience scale and the ILO-WHO work stress questionnaire were used. The existence of a correlation between resilience and work stress was found. Conclusively, it was evidenced that the level of resilience in police officers is high, having variations according to the degree and time of service; The levels of work stress found in the police officers were low, having variations according to the degree and time of service.

Key words: Resilience, Work Stress, Police and COVID-19



CAPITULO I

Introducción

1.1 Planteamiento del problema

La ley de la PNP, con Decreto Legislativo N° 1148, tiene como finalidad investigar, prevenir y combatir los delitos y faltas, así también garantizar el cumplimiento en cuanto a las leyes, mantener, establecer un orden interno, ofrecer protección a la comunidad, proteger las fronteras y finalmente tiene como propósito hacer cumplir las normas de gestión de su competencia y el código aplicado a las contravenciones correspondiente a la PNP. (El Peruano, 2012). Para dicho fin la PNP se organiza en distintas divisiones y sectores de atención a la ciudadanía respetando las normas y procedimientos existentes.

Enmarcado en las exigencias de calidad para instituciones del sector público, se dispone el siguiente Decreto Legislativo N° 1216 que da a conocer el objetivo de incrementar las operaciones de la PNP para supervisar, fiscalizar y monitorear los vehículos en ámbito de tránsito y del transporte de las mercancías y personas, en todo el territorio nacional, para la investigación, combate y prevención de las faltas y delitos, en el cumplimiento de sus funciones y del marco legal que dicta SINASEC (El Peruano, 2015).

La División de transito de la PNP, Región Cusco, informa en el marco de la ley de transporte y tránsito, lo siguiente: Las autoridades competentes y la súper intendencia



de transporte de las personas, mercancía y carga (SUTRAN) son aquellos que se encargan articulando su ejecución al fortalecimiento de la seguridad ciudadana. (El Peruano, 2015).

La PNP está facultada, mediante sus unidades especializadas, para controlar e inspeccionar los vehículos que pasan por la infraestructura de la vía pública, así también identifican e intervienen vehículos y peatones; por otro lado, aplican las medidas preventivas y sanciones establecidas por infracciones del Reglamento de Tránsito. (El Peruano, 2015).

En el caso de la ciudad de Cusco, tenemos la Gerencia de tránsito, vías y de transporte, es un organismo secundario que supervisa, implementa, planifica y administra el proceso regulatorio del transporte terrestre urbano; y el flujo de tránsito dentro de su jurisdicción. (Del Carpio, 2020)

A lo largo de la pandemia por COVID-19 la PNP se constituye en la primera línea de acción en el control y resguardo de la sanidad y evitar aglomeraciones, al establecer el monitoreo y control, para el cumplimiento de lo determinado por el Estado en cuanto al comportamiento de los ciudadanos, motivo por el que desde el inicio de la epidemia generada por COVID-19 hasta el presente los policías de tránsito se vieron afectados, siendo diversos efectivos infectados, incluso algunos de ellos llegaron a perder la vida en cumplimiento de su labor. Debemos tomar en cuenta que, según la OMS, la denominada COVID 19 es un padecimiento de tipo infeccioso que a su vez es ocasionada propiamente por el coronavirus que fue descubierto recientemente. Debido a esta enfermedad viral "El aislamiento, la distancia que tiene que haber entre personas, la suspensión de labores académicas y centros laborales, son restos que afectaron directamente a todo el mundo sin distinguir condición social, entre otros factores, de tal forma que ocasiono una enfermedad epidémica que afecto a muchos países alrededor del mundo". (OMS, 2020)



La Ley N° 26842 y la Ley General de Salud establece que la salvaguardia de la salud es de interés general y el Estado tiene la responsabilidad de regular, supervisar y promover las condiciones para asegurar dicha finalidad respecto a la salud, adecuadas para la ciudadanía de manera aceptable. La seguridad, la oportunidad y la calidad son responsabilidades inalienables para el gobierno en la prestación de servicios públicos de la salud. En relación a la prestación de servicios de salud, el Estado interviene sobre la base del principio de equidad, pudiendo restringir el desempeño de los derechos de propiedad, la inviolabilidad del domicilio, así como también la libertad de circulación, trabajo, comercio, industria, y el derecho que permite las reuniones para proteger la salud pública; mediante Decreto supremo N° 008-2020-SA, se declaró emergencia de tipo sanitario a nivel nacional durante 90 días corridos y se establecieron las medidas para prevenir y de control con la finalidad de impedir la expansión del COVID-19, en concordancia con el DS N° 020-027-031-2020-SA y 009-2021-SA prorrogados hasta el 2 de septiembre de 2021. (El Peruano, 2021).

La salud mental son problemas que comúnmente existe dentro de los oficiales de la policía. Una encuesta que involucró 67 estudios en 24 jurisdicciones de países, genero indicadores del 14,6% de los efectivos tenía sintomatologías depresivas, el 14,2% tenía trastorno postraumático de estrés, el 9,6% tenía trastorno generalizado de ansiedad, el 8,5% tenía pensamientos suicidas, el 5% tenía dependencia del alcohol. Actualmente, la policía trabaja para controlar el orden público y buscar garantías de acatamiento en las medidas ordenadas por el gobierno del Perú para hacer frente al COVID-19, algunas actividades determinadas incluyen el toque de queda y control de cuarentenas, evitar reuniones y aglomeraciones; y proteger las instalaciones de salud y los suministros de alimentos esenciales. Desafortunadamente, trabajan con recursos restringidos y enfrentan un alto riesgo de transmisión de enfermedades, lo que genera una mayor carga de trabajo



y estrés. Así también, la casos demostrados y fallecimientos policiales a raíz del COVID-19 supera al Perú y a otros grupos profesionales en primera línea de trabajo en el mundo. En este contexto, la salud mental de los policías viene a ser un problema de salud pública. Según Caycho, Carbajal, Vilca, Heredia & Gallegos, (2020). Por cuanto los efectivos de la PNP respecto al cumplimiento de sus funciones se ven vinculados constantemente al riesgo y emergencias producto de su involucramiento inmediato con la sociedad, como actualmente viven enfrentando la COVID-19, siendo importante evaluar en ellos distintas variables psicológicas que pudieran generar cuadros no favorables para el desarrollo de sus actividades y su vida en general.

Wagnild y Young (1993). Da a conocer que “La resiliencia es una característica de la personalidad que modera los efectos negativos del estrés y promueve una adaptación favorable”. Por lo que significa fuerza o fibra emocional y describe a alguien que ha demostrado adaptabilidad y coraje frente a las adversidades. Asimismo (Ayala, Cortés & Cervantes; 2020), citado por (Castagnola, Cotrina & Villegas, 2021) Define “la resiliencia es la capacidad de resistir la adversidad y sobreponerse de los eventos difíciles de la vida”. Entonces es la habilidad permanente de un conjunto de individuos para utilizar recursos adecuados frente a los eventos difíciles, sobrellevarlos y reponerse de sus efectos.

Cabe señalar que la resiliencia es un tema interesante por su potencial efecto amortiguador de las respuestas al estrés, además de ayudar a reducir la aparición de enfermedades que pueden ser causadas por el estrés psicológico crónico. La resiliencia es un elemento fundamental o clave que reduce los efectos que generan el estrés (Bakker, 2012), a través del cual las personas se adaptan a la adversidad, amenaza, trauma o alto estrés (presión de tiempo, limitaciones de recursos, etc.) (Shi Wei, Zhang Shujuan & Hu Qiboc, 2011), citado por (Mogollon, Riay & Toquica, 2018).



Por consiguiente, al existir personas que presentan distintas formas de reacción o respuesta ya sea ante una circunstancia o situación podrán desarrollar un estrés en diversos ámbitos, dentro de los más frecuentes se encuentra el ámbito laboral, es fundamental entender el estrés laboral como una respuesta emocional y física a un deterioro, siendo a su vez generado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos que cuenta la persona para afrontar dichas exigencias. El estrés que proviene de ser relacionado con el trabajo y que es determinado por el trabajo, la forma en la cual es diseñado el trabajo y las relaciones en el ámbito laboral que tienen lugar cuando las exigencias del ámbito laboral no son correspondidas o simplemente sobrepasan las capacidades del individuo, recursos con los que cuenta o las necesidades del trabajador o cuando la preparación con la que cuenta y sus habilidades propias de un grupo para afrontar dichos requerimientos no coinciden con lo que la empresa o el empleador espera recibir a cambio. OIT (2016). De la misma forma, se define al estrés laboral como “Grupos de estímulo que surgen en el trabajo, a menudo produciendo tensión y otros resultados negativos en las personas”. (Peiró, 2000). citado por Rupay, (2018).

El estrés se define como un desajuste entre el ser humano y el trabajo, malas relaciones y violencia psicológica o física en el lugar que laboran, y conflicto entre los roles de los trabajadores en el trabajo y fuera del trabajo. Por ello, es importante preparar y motivar a los trabajadores de las organizaciones para enfrentar los desafíos que se presenten a nivel laboral con perseverancia y valentía, sin abandonar su salud ocupacional, con la finalidad de sobresalir en el logro de las metas y objetivos propuestos. (Cabrera, 2016).

Es así que la resiliencia en el ámbito laboral conforma una característica individual que se desarrolla y puede transformar el ambiente social en el trabajo, de ahí la necesidad de estudiar la relación de las variables resiliencia y estrés laboral en la policía de la



división de tránsito de la PNP, ya que es una población vulnerable por estar en contacto directo con la sociedad, debido a que muchos efectivos realizan esfuerzos y responsabilidades a un ritmo acelerado, a parte de sus responsabilidades familiares y como ciudadano, generando en muchos problemas psicológicos y/o físico, tomando en cuenta que hay algunas efectivos policiales tienen la capacidad de afrontar una situación mientras otras no lo que se denomina en la variable de estudio resiliencia, por lo tanto se concluye que a mayor resiliencia existirá un bajo nivel de estrés lo cual conllevará a un buen desempeño laboral, proporcionando una mejor atención a la ciudadanía.

Es importante también considerar el género dentro de la división de tránsito como afirma Caballero (s.f) en lo que respecta al trabajo del policía se extiende aparte de las horas laborales cada día, por lo que genera una recarga extra del estrés ya que están obligados a no faltar a la institución, en caso sea necesario. En estos trabajadores se observa ansiedad ya que deben estar alerta por su vida y cuestionar la del compañero, causando cansancio, tensión y cambios físicos frente a los peligros, pudiendo llegar a causar enfermedades, así también generalmente los oficiales con mayor tiempo de servicio y mayor grado, experimentan mayor estrés laboral que los policías con menor tiempo de servicio y menor grado, debiéndose tal vez a una cuestión laboral de mayor tiempo en la institución. (Zugazaga, 2018).

La división de tránsito al ser una población que su trabajo consiste en el contacto directo con la vía pública, están expuestos cada día a los factores estresantes de conductas inapropiadas como son no tener documentos actualizados o no portar DNI, no respetar las reglas de tránsito, generando accidentes materiales o de vidas humanas, el estar todo el día parado a temperaturas ambientales diferentes, los horarios de trabajo que no son flexibles, no poder acceder a las necesidades primarias con facilidad, sumando todo estos aspectos es importante resaltar que muchos de ellos también tienen problemas familiares,



personales y en su momento fueron los más activos en el periodo de pandemia y en la actualidad el miedo al contagio del COVID-19 que tiene vulnerables emocionalmente a los efectivos policiales y a los civiles que manifiestan conductas hostiles hacia la policía, en muchos casos estas conductas llevaron a la violencia física, psicológica, así también la muerte.

De acuerdo a la entrevista realizada con el psicólogo en la SANIDAD Policía Nacional del Perú- San Sebastián, indico que casi como ninguna otra institución del estado, la policía siempre está presente en muchos aspectos cotidianos de los ciudadanos, sin embargo debido al estado de emergencia por COVID-19, entre todos los efectivos policiales de diferentes áreas y comisarias, refiere que el más afectado es la División de tránsito ya que ellos siempre se encuentran frente a contextos de crisis y también emergencias que solicitan su involucración inmediata. (Flores, 2021).

Así también se logró obtener información a través de una breve entrevista con algunos efectivos policiales de la división de tránsito del Cusco, quienes indicaron que les genera presión y recarga laboral; el encontrarse en alerta máxima (disposición de trabajo en feriado o días de descanso), responsabilidades que se les otorga por el tiempo de servicio, miedo a contagiar el COVID-19 a sus familiares. (PNP, 2021).

Lo que debería de ser es que el personal de la división de tránsito al ser una población fuertemente estresante, por los diferentes esfuerzos que presenta este trabajo, tienen que estar psicológicamente y físicamente dispuesto a servir a la sociedad para promover el orden en las calles y en entidades publicas

El presente estudio es crucial para los policías de la división de tránsito en vista que se beneficiará con la obtención de resultados para poder prevenir e intervenir el problema con la elaboración de un programa, así también es importante para que sea un precedente para la elaboración de futuras investigaciones tanto locales como nacionales.



1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

- ¿Cuál es la relación existente entre el nivel de resiliencia y nivel de estrés laboral en personal de la División de Transito de la Policía Nacional del Perú de la Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021?

1.2.2 Problema Específicos

- ¿Cuál es el nivel de resiliencia en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021?

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021?

- ¿Cuál es la diferencia en el nivel de resiliencia en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según el género?

¿Cuál es la diferencia en el nivel de resiliencia en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según tiempo de servicio?

¿Cuál es la diferencia en el nivel de resiliencia en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según grado?

- ¿Cuál es la diferencia en el nivel de estrés laboral en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021 según el género?



¿Cuál es la diferencia en el nivel de estrés laboral en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según, tiempo de servicio?

¿Cuál es la diferencia en el nivel de estrés laboral en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según grado?

1.3 Justificación

1.3.1 Conveniencia

La Ley N° 26842 y la Ley General de Salud estipulan que la protección de la salud es de interés público y corresponde al Estado vigilar, regular y promover las condiciones para garantizar a la población en sociedad prestaciones de salud adecuadas, que incluyan calidad, seguridad y oportunidad. Como responsabilidad necesaria del estado en la prestación de los servicios públicos de salud, el personal del sector transporte de la PNP como organismo público no está exento de las leyes antes mencionadas, por lo que es crucial conocer el nivel de resiliencia, que incide en el desarrollo del estrés laboral, daños al desempeño laboral y atención a los ciudadanos por parte de la policía de tránsito.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que la resiliencia y el estrés laboral son variables a medir debido a que afectan el rendimiento de los policías de tránsito, se considera la población de estudio y estas variables en la investigación, todo ello porque la población está incluida en la Ley general de salud N° 26842, Es por ello que dicha investigación favorece directamente, a que no se incumpla con las medidas sanitarias de salud, lo cual a lo largo del periodo 2020 y 2021 los ciudadanos tienden a no respetar el distanciamiento social, entre otros, de igual forma favorece a la población de estudio



debido a que mientras se cumpla dicha ley estrictamente los efectivos policiales tendrán una adecuada resiliencia y por ende su estrés dentro del trabajo disminuirá.

1.3.2 Relevancia Social

Esta investigación tiene mayor importancia debido que a mayor resiliencia en los policías de tránsito se encontrara un nivel menor de estrés, beneficiándose tanto en el ámbito familiar, personal (estado emocional) y laboral, el cual permitirá describir la situación real de la población de estudio y de esta forma tengan un desempeño laboral adecuado, esto quiere decir que cumplirán con sus funciones, y desarrollaran diferentes destrezas, que se ve limitados cuando surge el estrés, todo ello para brindar un mejor trato a la ciudadanía, evitar los riesgos, y que los policías de tránsito intervengan adecuadamente en sus labores.

Asimismo, es de mayor relevancia porque el aporte de la investigación se utilizará como antecedentes para investigaciones futuras.

1.3.3 Implicancias Prácticas

Evaluar resiliencia y estrés laboral en los efectivos de la división de tránsito de la PNP permitirá determinar cuáles son los niveles que tienen en relación a estas variables y posteriormente realizar diferentes programas de prevención, talleres motivacionales, entre otros, favoreciendo al personal de la policía de tránsito del Cusco mejorando su desempeño laboral con la ciudadanía.

La implicancia practica estará a cargo de los efectivos de la división de tránsito de la PNP, quienes fueron los que brindaron la información necesaria para poder dar el alcance del material de prevención y planificación para mejorar el desempeño laboral de los efectivos policiales que pertenecen a tránsito por medio de la entrega de dicha investigación.

1.3.4 Utilidad Metodológica



Este estudio podrá permitir el desarrollo de diferentes alcances como el método explicativo dentro de la investigación o será dato a considerar en estudios de enfoque cuantitativo o cualitativo.

La escala de resiliencia fue fundada por Wagnild y Young, está formada por 25 ítems, tiene una escala tipo Likert de siete puntos, y es conocido por fiabilidad respecto a sus resultados, permite obtener una validez y confiabilidad dentro de la propia población evaluada, de igual forma el cuestionario de estrés laboral de la OIT, estandarizado en Perú, presentando validez interna y confiabilidad, de esta manera la investigación es muy importante debido a que servirá como antecedente para posteriores investigación de tipo explicativo, exploratorio, cualitativo entre otros.

1.3.5 Objetivo General

- Determinar la relación existente entre el nivel de resiliencia y nivel de estrés laboral en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021.

1.3.6 Objetivo Específicos

- Identificar y describir el nivel de resiliencia en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021.

- Identificar y describir el nivel de estrés laboral en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021.

- Determinar la diferencia en el nivel de resiliencia en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según el género.



- Determinar la diferencia en el nivel de resiliencia en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según tiempo de servicio.

- Determinar la diferencia en el nivel de resiliencia en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según grado.

- Determinar la diferencia en el nivel de estrés laboral en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021 según el género.

- Determinar la diferencia en el nivel de estrés laboral en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según, tiempo de servicio.

- Determinar la diferencia en el nivel de estrés laboral en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según grado.

1.4 Delimitación del Estudio

1.4.1 Delimitación Espacial

La División de Tránsito de la PNP Región Cusco, Provincia Cusco, Distrito Wanchaq y región Cusco, ubicado Av. 28 de Julio 5to paradero de Ttio.

1.4.2 Delimitación Temporal

El proyecto será llevado a cabo en el 2021, en el mes de junio, julio y agosto, realizando como primera actividad la revisión de bibliografía, en setiembre y octubre la realización del primer capítulo del proyecto, con sus respectivas referencias bibliográficas y la realización del capítulo 2 (marco teórico); noviembre, diciembre y el mes de enero y



febrero del año 2022, el capítulo 3 y el capítulo 4 (resultados) y finalmente capítulo 5 (discusión) en marzo, abril, mayo y junio del 2022.

1.5 Viabilidad

La presente investigación cuenta con la colaboración de los efectivos de la División de Transito de la PNP, Región Cusco, los recursos económicos son accesibles debido a que se tiene presupuesto suficiente para la movilidad, impresiones y materiales necesarios para la evaluación. Así mismo se cuenta con un instrumento con estandarización peruana con su respectiva validez y confiabilidad, también tiene el material bibliográfico de libros, páginas web, todo en formato APA.

1.6 Aspecto ética

La ética debe tenerse en cuenta al realizar cualquier investigación. El consentimiento informado es responsabilidad de los psicólogos y derecho de las personas. Como deber, el profesional está obligado a informar a la persona de manera clara, adecuada y completa del proceso de investigación a realizar, para asegurar que la persona comprenda el proceso, asimismo tiene derecho a recibir la información anterior y el consentimiento para la investigación. La confidencialidad garantiza que la información personal debe ser protegida para que no pueda ser divulgada sin el consentimiento del individuo. Toda persona tiene el derecho de proteger su información persona.



CAPITULO II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes del Estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Pulluquitin (2019) Realizo un estudio de “Estrés Laboral y Calidad de Vida en guardias de seguridad de turno rotativo”, en la Universidad Técnica de Ambato perteneciente a Ecuador; para titulación en Lic. En Psicología, Para generar evaluación respecto a prevención en caso de riesgos psicosociales. Teniendo como resultado respecto a cómo se desempeña la resiliencia hiper dominando una categoría deficiente cómo también ecuanimidad teniendo como resultado 49%, con referencia a la autosatisfacción en nivel moderado teniendo 45% como resultado, disipar el temor a la soledad con 49%, desarrollo de autoconfianza con un resultado de 52%, desempeñando perseverancia con 44.5% de resultado, así como también evidenciando análisis de exposición a riesgos de carácter psicosocial en los que predominan la categoría de nivel alto para exigencias respecto al análisis psicológico con 66%, para calidad de desempeño en el liderazgo y apoyo social teniendo resultado del 35%, considerando también un mínimo porcentaje de diferencia para el nivel moderado respecto al conflicto de familia y trabajo teniendo 35%, ejerciendo control en el trabajo 36%, generando compensaciones 43% y respecto al 35% de capital social. En ese sentido se configura en una significativa relación como también altamente significativa para las dimensiones de riesgos psicosociales y las sub dimensiones de resiliencia.

Cabrera (2016) Realizo un estudio de “El Estrés Laboral y el Desempeño Laboral en los integrantes del servicio Upc Sur de la Policía Nacional Tungurahua”, en la



Universidad Técnica de Ambato; para titulación como Lic. En Psicología, Lográndose la disposición del objetivo en realizar investigación respecto a cómo se relaciona el estrés en el campo laboral y el desempeño de los miembros integrantes en el escenario de estudio. Cruz de enfoque mixto en el que la investigación se desarrolla cuali y cuantitativamente. Para el caso de la recolección de datos sostuvieron que el 85% de las integrantes en la muestra estudiada tienen un nivel alto de estrés por la cantidad de horas trabajadas en número de 16 además de su disposición rotativa de horarios, existen para descanso solamente 8 horas y también indican que existe presión por parte de su coronel lo que deriva en un 9% con manifestaciones de síntomas y un 5% que todavía no presentan síntomas es decir como un nivel intermedio de estrés, considerándose para ello de manera diagnóstica y recomendada el control del mismo. Existe bajo estrés para el 1% porque sabes manejar la situación y evitan el estrés. En conclusión, el nivel de estrés predomina, por lo tanto, sus consecuencias afectan en su desempeño laboral y calidad de vida del trabajador.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Gutiérrez (2020) Realizó una investigación titulada. “Resiliencia y Estrés Laboral en Policías de la Unidad de Protección de Carreteras de Ica, contextualizado en Emergencia Sanitaria”, en la Universidad Autónoma de Ica; para titulación de Lic. En Psicología, Disponiéndose el objetivo de análisis entre la resiliencia respecto a el estrés del campo laboral para el equipo de colaboradores de la unidad de protección referida en el escenario de estudio. Correspondiente metodológicamente el tipo cuantitativo respecto a un nivel correlacional. Utilizando instrumentos de escalas de medición de resiliencia de Wagnild y Young. El cual en su disposición de medición permite el dimensionamiento de resiliencia respecto a 25 factores característicos de estudio cómo la ecuanimidad, la satisfacción de nivel personal, confianza, entre otros. Además, se dispuso el uso de las



preguntas correspondientes al cuestionario JSS para estrés en el campo laboral el cual tiene como autoría Spielberg y Vagg. Permitiendo así el dimensionamiento del estrés en el campo de labor de los colaboradores respecto a 60 ítems de estudio considerando frecuencia de manifestación del estrés y severidad. Permitiendo la canción de resultados dando a conocer qué respecto a la relación de la manifestación de resiliencia de los miembros de la policía con mayor agrupación se encuentran en un nivel alto con un 60% seguido del moderado en el 35% y concluyendo con bajo en el 5% mientras que la mayor agrupación considerado el 60% se encuentra en un nivel de estrés alto el cual de manera constructiva medido con un 30% para el tipo medio y finalmente bajo con 10%. Concluyentemente es indicada la existencia de una débil correlación positiva respecto a la resiliencia en su comportamiento de fenómeno y el estrés laboral para los policías estudiados en la unidad elegida como escenario de estudio.

Bazán & Cerna (2019) Realizo un estudio de “Estrés Laboral y Estilos de Afrontamiento en Policías de la Comisaría Central - Ciudad de Cajamarca”, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; para titulación de Lic. En Psicología, disponiéndose como objetivo el realizar la determinación del estrés laboral y cómo se afronta según diversos estilos en los policías correspondientes al escenario de estudio. Metodológicamente correspondiente a un diseño sin experimentación de tipo descriptivo. Se utilizaron instrumentos como cuestionarios respecto a las 3 en el campo de labor de OIT- OMS así como también cuestionarios en los que se puede afrontar el estrés mediante COPE. Obteniéndose de manera resultante un análisis descriptivo en los que se indican respecto a los niveles destrezas en el campo del amor teniendo como factor el clima de la organización, la disposición de la estructura de la organización, el territorio en el que se haya cómo también la influencia que ejerce el líder, qué otros. No teniendo como



conclusión en la existencia de un alto estrés en la mayor cantidad de policías existentes dentro de la comisaría elegida como escenario para el estudio.

De los Santos (2016) Realizo un estudio de “Resiliencia y Riesgos Psicosociales en efectivos policiales de Secesver - Ventanilla – Regpol Callao”, en la Universidad Señor de Sipan; para titulación como Lic. En Psicología, Pero generar evaluación respecto a prevención en caso de riesgos psicosociales. Teniendo como resultado respecto a cómo se desempeña la resiliencia dominando una categoría deficiente cómo también ecuanimidad teniendo como resultado 49%, con referencia a la autosatisfacción en nivel moderado teniendo 45% como resultado, disipar el temor a la soledad con 49%, desarrollo de autoconfianza con un resultado de 52%, desempeñando perseverancia con 44.5% de resultado, así como también evidenciando análisis de exposición a riesgos de carácter psicosocial en los que predominan la categoría de nivel alto para exigencias respecto al análisis psicológico con 66%, para calidad de desempeño en el liderazgo y apoyo social teniendo resultado del 35%, considerando también un mínimo porcentaje de diferencia para el nivel moderado respecto al conflicto de familia y trabajo teniendo 35%, ejerciendo control en el trabajo 36%, generando compensaciones 43% y respecto al 35% de capital social. En ese sentido se configura en una significativa relación como también altamente significativa para las dimensiones de riesgos psicosociales y las sub dimensiones de resiliencia.

2.1.3 Antecedentes Locales

Cárdenas, Illa & Pareja (2020) Realizó un estudio de “Estrés y satisfacción en el centro laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-QENCCORO - CUSCO”, en la Universidad Autónoma de Ica. Se dispuso un enfoque de investigación cuantitativa diseñado de manera en la que no se genera experimentación, descriptivo y desarrollado de manera correlacional. Desarrolla como objetivo la



determinación de cómo se relaciona el estrés respecto sus niveles y la satisfacción en el campo laboral del equipo policial en el escenario de estudio planteado. Para la población Se tomaron en consideración 86 efectivos en condición laborante de la institución. Acorde a la relación estadística dispuesta para las variables la misma que tuvo significado sea estadística alta, permite generar en conclusión que la obtención de resultados corresponde a un 36% a un estrés en el campo laboral de nivel medio, 34.9 representado para el nivel de estrés considerado bajo, y para el caso moderado de estrés correspondiendo a un 26.7%, y para el nivel alto respecto a un 2.3%.

Mora (2018) Realizo la tesis “Estrés laboral en el personal perteneciente a la unidad de servicios especiales de la PNP región Cusco”, en la UAC, para titulación de Lic. En Psicología, la investigación tiene como objetivo, Desarrollar la forma en la que se presenta el estrés en el campo laboral en el equipo de trabajadores pertenecientes a la unidad estudiada en la región circunscrita en Cusco. Considera enfoque de tipo cuantitativo el que dispone el uso la obtención de información con el propósito de generar prueba en la hipótesis y realizar descripción de los fenómenos ocurrentes basados en una medición cuantitativa para ser analizada estadísticamente y de esta manera general establecimiento de pautas estandarizadas de comportamiento y de esa manera general pruebas de teoría. El resultado tenido en la investigación da a conocer que los miembros que pertenecen a dicha unidad tiene un mayor índice en la evaluación respecto a edades entre 20 hasta 30 años, la mente sufre estrés respecto a un 34.2%, del mismo modo es evidenciado respecto a quienes fueron evaluados en edades de 31 hasta los de 60 años, obteniendo como resultado el 36%. Desde otra percepción analizando la forma en el que tiene estrés es manifestado respecto a tensión elevada, es reconocido una proporción mayor en los miembros con edades en el mismo grupo que el anterior disponiéndose un 16% de quienes han sido evaluados, y del mismo proceder respecto al estrés en el que se



haya un 13.7% para edades de 20 hasta los 30 años según corresponde. En ese sentido se concluyen que el grupo mayoritario de los miembros pertenecientes a la unidad estudiada, según el objetivo general nos da como resultado una forma pasiva de estrés, la cual nos indica que presenta exigencias menores a nivel psicológico seguidas de un menor margen de decisión, el nivel de control decisional nos da un número superior de quiénes fueron evaluados respecto al nivel bajo, el nivel de requerimiento psicológico, índice mayor respecto quiénes fueron evaluados respecto al estrés en el campo laboral según concordancia de edad y como también el tiempo en el que disponen los servicios, y también considerando el estado marital de modo que predomina en la forma pasiva.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Resiliencia

Se puede inferir como la capacidad de aprender a sobreponerse frente a situaciones adversas, para ello vamos a citar a los siguientes autores que confirman dicha inferencia:

“Capacidad en la que una persona respecto a cómo se presentan las adversidades puede disponerse de pie luchando, mediante perseverancia dosificada asimismo tenacidad y una actitud con visión positiva de las acciones las que permitirán su avance en contra de las situaciones y lograr superarlas”. (Chávez & Iturralde, 2006).

“Se desempeña como el proceso de manera dinámica que genera resultante una adaptación de manera positiva respecto a contextos en los que se manifiestan adversidades”. (Luthar, 2000).

“Se desarrolla como una habilidad en la que el individuo logra su resurgimiento respecto adversidades generando adaptación y recuperación para lograr una vida con significado y de manera productiva. (ICCB, Institute on Child Resilience and Famil, 1994).



“Permite el individuo mediante capacidades personales lograr éxito en un entorno social en el que se afronta gran estrés o exigencias adversas que vinculan implicancias de riesgo exposiciones resultados de carácter negativo”. (Bice, 1994).

“Es un proceso de resistencia frente a eventos dolorosos, ya sea desafiantes o estresantes, proporcionando a la persona resguardo y habilidades de afrontamiento de las que tiene previa a las rupturas como resultado del evento”. (Neieger, Jersen & kumpefer, 1990).

“Proceso dinámico que incluye la adaptación con una mente de forma positiva dentro de un contexto de una adversidad significativa que representa que la persona está expuesto a una amenaza o expuesto a la adversidad severa y por otra parte lleva un ajuste significativo”. (Luthar, Cicchetti y Berker, 2000).

“Hace referencia a un proceso para superar los efectos dañinos de la exposición al riesgo, afrontando exitosamente las experiencias que generaron traumas y por último la evitación de trayectorias de forma negativa que se asocian al riesgo. Para que nazca la resiliencia, los factores de riesgo y también los factores de protección deben estar presentes para favorecer a que se consiga un resultado de forma positiva”. (Fergus y Zimmerman, 2005).

La resiliencia como la capacidad de superar situaciones desafiantes en la vida que nos atraviesan a lo largo de nuestra vida, como es la pérdida de un ser querido (amigos y pareja), pérdida del trabajo y otras situaciones, la muerte, un amigo o pareja, el divorcio, la pérdida del trabajo y otras situaciones. Estos pueden ser pequeños e insignificantes, o catastróficos e incontrolables. (Pérez, 2017).



2.2.1.1 Según la corriente cognitiva conductual:

La resiliencia desde el punto de vista cognitivo se vincula con el conjunto de recursos y estrategias de afrontamiento conseguidas a lo largo de la vida para desarrollarnos y resolver el proceso adaptativo y las responsabilidades socio – culturales. (Seligman, 2006)

Por otro lado, considero que existe otro concepto por el mismo autor quien sustenta dicho concepto.

Para un adecuado desarrollo cognitivo y socio afectivo es fundamental la relación vincular en la etapa temprana con las figuras de apego. Tiene gran importancia el discernimiento de individuos que evalúan sus contextos. También es necesidad tomar en consideración las diversas manifestaciones conductuales cognoscitivas, para solucionar de manera satisfactoria los problemas en la sociedad. (Seligman, 1997).

2.2.1.2 Según la corriente del psicoanálisis:

Zukerfeld & Zukerfeld, (2005) indican que: “Implicaría una capacidad de la psicología de obtener lo traumático – gracias a un respaldo que permite vinculo– generando condiciones psíquicas nuevas que enfatizaron los investigadores y faltaron en sus predicciones acerca del pronóstico de niños en condiciones de maltrato”. Quiere decir no es una situación de salvedad, sino que el dispositivo de análisis psíquico posee una capacidad descifradora – de carácter Hermenéutica descubierto por Freud, del mismo modo una capacidad solo podría depender de la exposición vulnerable o resiliente de un individuo.

En ese sentido, el desarrollar un análisis psicológico de cómo se desenvuelven las capacidades o son definidas en el modo en el que es evaluado un individuo y respecto a sus respuestas cotidianas, así como el modo en el que sus respuestas generan influencia



en su situación de mayor vulnerabilidad más resistente, y es donde se ejerce el planteamiento de una interacción entre la defensa y el comportamiento cognitivo según el mecanismo el cual también es denominado: Afrontamiento. Dicho de manera general como una defensa de tipo inconsciente que se asocia aún factor patológico interno, el cual a diferencia del afrontamiento este último se realiza de manera consciente con una adaptación saludable. (Zukerfeld, 2005).

2.2.1.3 Según corriente del positivismo:

La psicología positiva en sus primeros pasos en 1998 con el ascenso del Ps. Martin Seligman que fue reconocido por su teoría en el cual propone desarrollar las fortalezas humanas para que funcionen como amortiguador ante las diferentes circunstancias logrando una mejor calidad de vida y mayor bienestar. Realizado el estudio a nivel de las emociones de carácter positivo bajo un enfoque psicológico de la misma categoría el cual genera representación en el contexto estudiado de cómo dichos sistemas y el modo en que interaccionan generan una adaptación apropiada que también permite la resiliencia. (Seligman, 2005).

Es por esta razón que se generan experiencias de emociones las cuales tienen un carácter positivo en un plazo corto, de modo que se generan mejoramientos de las experiencias vividas de manera subjetiva disminuyendo así la depresión y fortaleciendo los recursos para un desarrollo mayor del individuo. Empleándose así la forma en la que toma decisiones y piensa, se tornan las emociones positivas como una forma de mejorar de manera efectiva las habilidades al desarrollar un afrontamiento. Es de la manera en la que se edifica la resiliencia. Los incrementos considerados en la resiliencia permitirán la predicción de experiencias futuras asociadas a emociones positivas y de esta manera derivándose en la creación de una espiral hacia un bienestar mayor ascendente y subjetivo. (Fredrickson, 200). En conclusión, mientras se enfatice las fortalezas, así como



también los aspectos de carácter positivo en la persona, la resiliencia tendrá diferentes alternativas para lograr un mejor estilo de vida.

2.2.2 Definición de resiliencia

“Definida como una característica de la personalidad con carácter positivo que permite afrontar condiciones adversas o resistencia a las dificultades y superando adversidades logrando de ellas el fortalecimiento. Así mismo indica importantes factores como la aceptación de la vida y de uno mismo, seguido de la denominada competencia personal.”. (Wagnild & Young, 1993).

2.2.3 Dimensiones de la resiliencia

Según Wagnild & Young propone las dimensiones para análisis de la Resiliencia:

2.2.3.1 Confianza en sí mismo

La confianza que tiene uno mismo ha sido desarrollado mediante los padres en la intervención del respeto y la implementación de aceptación cómo también la resolución de problemas en la vida que generan una buena autoconfianza y autoestima, es el recurso que dispone una persona de afrontar la vida confiando en sus propias capacidades dando de manera serena aceptación y centrándose de manera principal en sus capacidades favorables. (Wagnild & Young, 1993).

2.2.3.2 Ecuanimidad

Según Wagnild & Young (2002) “Desarrollar enfrentamientos de problemáticas y situaciones con tranquilidad de manera que se logre estabilizar las emociones más intensas y de esta forma encontrar el apropiado equilibrio respecto a la razón y cómo es influido con la emoción, y así poder permitir apropiada objetividad en todos los individuos para la toma de decisiones y de este modo establecer buenas relaciones de carácter interpersonal”.



2.2.3.3 Perseverancia

Es tener constancia a pesar de las diferentes circunstancias que se pueda presentar, de igual forma es poseer aspiraciones de logros y autodisciplina. La perseverancia también es cumplir las acciones determinantes para efectuar los objetivos planteados a pesar de que sucedan los problemas o se genere baja motivación.

2.2.3.4 Satisfacción personal

Percibido según la existencia del individuo respetuoso rol en la vida y su cumplimiento respecto a ella. También podemos decir que la satisfacción personal es estar contento y satisfecho con los sucesos particulares, de modo que se desempeña de manera tranquila según las decisiones tomadas cotidianamente y en la satisfacción lograda como seres humanos.

2.2.3.5 Sentirse bien solo

Es la disposición en la que, mediante una capacidad, el individuo logra sentirse libre, importante y asimismo único. Cómo también es tener una evaluación de carácter positivo de estar solo para tomarla de manera necesaria en el incremento del refuerzo requerido para la identidad y satisfacción personal, una persona desarrolla ambiente de motivación para lograr afrontar eficientemente la vida con un espacio que le permite la reflexión y el desarrollo del pensamiento.

2.2.4 Factores de riesgo y factores de protección

Saavedra y Villalta (2008) plantean que la resiliencia está asociada con factores de carácter protectores y factores denominados de riesgo.

2.2.4.1 Factores de riesgo

Contextualizados en la condición que origina el progreso de las personas debido a su intervención como sustento en diversas situaciones de estrés las que pueden generar



ocasión de mucha influencia en el individuo lo cual entorpecer a su normal progreso. Será necesario señalar que varían los efectos de dichos factores sobre las personas con una dependencia de cómo se valore respecto a cada uno en concordancia con sus características como también con el contexto en el que se desarrollan. (Rutter, 1993).

2.2.4.2 Factores protectores

Se pueden distinguir los externos que se encuentran fuera de la misma persona y que pueden actuar reduciendo desajuste social o la posibilidad de daño tomando como ejemplo el disponer como una familia que se involucre contando con su apoyo y de adultos que integran su sociedad como también un contexto laboral. Así como para los internos nos indican de la misma manera con caracteres en que los seres humanos contamos, así como es la empatía y la autoestima junto con la confianza y la seguridad en uno mismo, etc. (Munist et al, 1998; citado en Flores, 2008).

De esta forma, Grotberg, (2006), citado en Marquina (2016) señala 3 factores que posiblemente protejan ante traumáticos sucesos:

- a) Los atributos de carácter personal.
- b) La competencia en la sociedad.
- c) Los apoyos del sistema familiar y derivados de la comunidad.

A) Propiedades de la resiliencia

Según Silva (1999), indica las propiedades de la resiliencia:

- La resiliencia podría ser impulsada: El factor ambiental puede ser promovido, logrado o cambiado y el factor temperamental podría ser moldeado.
- La resiliencia es la interacción entre un agente y el entorno: Para desarrollar la resiliencia es necesario considerar tanto los recursos propios como los del entorno.



- La resiliencia no es una capacidad completa ni determinada: Dependiendo de algunas situaciones que salvaguarda o pone en peligro la fortaleza de la persona.
- La resiliencia como competencia internacional: Toda persona tiene un potencial para desarrollarse y encontrar su propia resiliencia.

B) Componentes de un perfil resiliente

Según Munist, (1998), los componentes de un individuo resiliente son:

- **Competencia social:** La niña, niño y adolescente resilientes son más receptivos al contacto con los demás y tienen respuestas más positivas con los demás, además, son flexibles, activos y se adaptan también en su niñez. Este elemento integra dichas cualidades, el estar preparado para así responder diferentes estímulos, manifestar empatía, emoción y comunicarse con fluidez.

Significa poseer la capacidad de ver las cosas de manera diferente al reírse de sus propios eventos desafortunados y al buscar el lado divertido. Los niños que son resilientes como resultado, tienden a desarrollar relaciones más positivas con los demás desde una edad muy temprana. Mientras en adolescentes, la competencia social se manifiesta particularmente en lo bien que te relacionas con tus compañeros y en la facilidad con la que puedes hacer diferentes amigos de tu misma edad.

- **Resolución de problemas:** Incluye la capacidad de participar en la reflexión abstracta y el pensamiento flexible, y de probar nuevas soluciones a los problemas cognitivos y sociales. Los estudios de adultos con dificultades psicológicas han encontrado consistentemente una falta de esta habilidad en la niñez.

- **Autonomía:** Diferentes autores utilizan distintos conceptos del término "autonomía". Unos describen como un sentido de independencia, otros enfatizan la importancia de un sentido de poder personal y control interno, otros autores reclaman en el control de



impulsos y la autodisciplina. Básicamente, los factores protectores a los que se refieren son el sentido de identidad con uno mismo, la capacidad de actuar de forma independiente y el control sobre ciertos elementos del medio.

- **Sentido de propósito y de futuro:** Esta relacionado con un sentido de autonomía y confianza, que las personas pueden controlar su entorno hasta cierto punto, está un sentido de propósito y un sentido del futuro. Varias cualidades que han sido repetidamente identificadas como factores protectores en el contenido publicado sobre el tema caen en esta categoría: dirección de metas, dirección para lograr metas (haciendo lo que hacen con éxito), expectativas saludables, motivación, creencia en un futuro mejor y un sentido de anticipación y coherencia.

2.2.5 Estrés

El estrés se puede definir como la renuencia del organismo frente a un estímulo externo, por lo tanto, es importante conocer la apreciación de otros autores que confirman dicha conclusión.

El medico de origen del país Canadá, Hans Realiza la propuesta del término en el que relata la existencia de la motivación determina dónde es posible la liberación de diversas reacciones del cuerpo vincular la huida o defensa del individuo, al mismo tiempo creado en su exposición y explicación mediante diversos esquemas en el que se logra el equilibrio según la disposición del entorno y por los recursos con los que cuenta individual afrontar la situación y hacerle frente. (Selye, 1956).

Por otro lado, es posible decir que se ha comprendido el estrés como un estímulo generado de la interacción y la respuesta existente por él planteamiento que se acepta como resultado de la manifestación desequilibrada, así también diversas exigencias del contexto y los recursos disponibles por parte del individuo (Lazarus & Folkman, 1986).



Así también el estrés se define respecto a la disposición de una amenaza concreta o supuesta a la que se reacciona de manera integrada psicológica, física o fisiológica por parte de un individuo dando una respuesta conductual (McEwen, 2000).

El estrés como la reacción de un organismo ante una concreta aplicación a la que también existe sometimiento de tensión psicológica para la cual se genera una respuesta de huida como también puede ser una respuesta de ataque en los que se corresponde a la existencia de factores estresores. (Dr. Melgosa, 1997).

Varias situaciones del día a día tienen factores causantes de estrés, induciendo una inestabilidad emocional. Se manifiesta el estrés cuando un sujeto es capaz de identificar una circunstancia amenazante; cuya dimensión excede los recursos de afrontamiento propios, el cual está expuesto al peligro. (Folkman, Lazarus, Gruen y Longis, 1986).

Define como el agotamiento almacenado en el organismo. El estrés causado por un estímulo muy fuerte, podría conducirnos a la ansiedad (distrés). Se fragmenta la armonía entre el cuerpo y la mente, lo que responde a situaciones del día a día. Así mismo, se hace uso de la palabra eutrés a la situación en la que una buena energía física y bienestar mental proporcionan que el organismo en un conjunto, logre y se desarrolle en su máximo potencial". (Neidhardt, Weinstein y Conry, 1989).

Se entiende como una respuesta no determinada de nuestro organismo frente a toda petición que se haga. Este concepto es muy extenso y tiene como significado en cualquier petición, independientemente de que sea psicológico y físico, ya sea negativo o positivo, que provoca una respuesta biológica en nuestro cuerpo, idéntica y reproducida. Dicha respuesta es insumable y corresponde a unos humores hormonales responsables de la reacción frente al estrés, siendo eficaces, somáticas y orgánicas. (Bensabat,1987).



2.2.5.1 Tipos de estrés

Según la Asociación Americana de Psicología (APA) dan a conocer tres tipos de estrés:

A. Estrés agudo

Considerando el que se manifiesta con mayor frecuencia tiene como causa las exigencias de una situación reciente de un posible y cercano futuro. Es fascinante y emocionante en cantidades dispersas, pero cuándo se excede se pueden manifestar síntomas como problemas en la musculación dolores en la mandíbula, así como también problemas estomacales y agonía emocional.

B. Estrés agudo episódico

El estrés agudo episódico surge de la preocupación continuo, el desastre lo ven muy cerca de ellos y predicen con pesimismo una catástrofe en cada contexto. Las personas que perciben inadecuadamente todos los episodios, suelen estar tensos, con más ansiedad y depresión que molestes o agresivos.

Todos los seres humanos nos podemos manifestar como renuentes al cambio, con la promesa de mejorar en síntomas, alivio en el dolor y todo ello debe mantenerse enfocado con un apropiado encaminamiento en un programa que permite la recuperación.

C. Estrés crónico

Desarrollado cuando un individuo no logra identificar escapatoria a un problema triste en el que las presiones implacables y exigencias en un período interminable y sin ninguna esperanza; el ser humano desiste de la búsqueda de posibles soluciones.

A pesar de ello proceden diversas formas de estrés que se experimentan de manera traumática en periodos de la niñez los mismos que se interiorizan y presentan continuamente manteniéndose como dolorosos. Marcando un comportamiento en la



personalidad y presentando un enfoque para el mundo sistematizado en las creencias de un individuo.

2.2.5.2 Estrés Laboral

Para Ortega (1999), Cómo la conformación conjuntiva de diversos fenómenos que afronta el organismo del colaborador en los que de manera principal se tiene el aporte participativo de agentes que estresan en un nivel lesivo afectando de manera directa o indirecta la moderación de la salud del colaborador.

Salas (2003), Según la ciencia de Europa encargado de la seguridad y salud ocupacional, se define al estrés como la conjunción de reacciones de la emoción en el tipo cognoscitivo y comportamiento como también fisiológico hacia diversos aspectos nocivos o adversos en el que se pueda desarrollar en un entorno laboral para la organización. En esta etapa se tiene como característica los niveles altos de angustia y excitación. Existe también una constante apreciación de impotencia respecto a afrontar situaciones presentadas en el momento”

2.2.5.2.1 Planteamiento clásico sobre el estrés laboral

Las experiencias de estrés son generadas por diferentes situaciones, ambientales y personales, los cuales se caracterizan como causas de estrés también como estresores. Estos contextos son percibidos por el ser humano generando el inicio de la experiencia de estrés. Esa experiencia produce una sucesión de vivencias de carácter emocional, disponiendo en marcha una cadena de métodos para afrontar esas vivencias y la experiencia de estrés. Dependiendo de si el afrontamiento de estrés es mayor o menor se producen resultados diversos siendo algunos duraderos y con mayor significancia para las personas. Todas las relaciones, pueden estar moderadas por un conjunto de variables personales y ambientales. (Peiro, 1999).



2.2.5.2.2 Aspectos incluidos en el modelo clásico:

A) Los estresores o desencadenantes del estrés

Cómo pudo ser apreciado anteriormente, el estrés se inicia respecto a un contexto personal o ambiental donde se involucran las exigencias del ser humano y demandas que uno no puede controlar, de esta forma manifestando esa falta de control y sintiéndose amenazado por lo mismo. (Peiró, 1999). Los principales son:

- **Estresores del ambiente físico.** Corresponde a los diversos aspectos en el medio en el que se desarrolla el trabajo que sean desencadenantes de la experimentación del estrés en el centro laboral incluidos el ruido cómo también la humedad y las vibraciones entre otros.
- **Demandas del propio trabajo.** Referido en las actividades de la propia demanda que exige el trabajo lo cual corresponde a una fuente constante de estrés en el período de trabajo cómo también la excesiva y los riesgos a los que uno está expuesto.
- **Los contenidos del trabajo** Son las características a desempeñar en las diversas tareas que pueden formar parte potencial de desencadenantes dentro del estrés y entre ellos es posible incluir las posibilidades de control y las capacidades para realizar diversas tareas como también el feedback que cada colaborador recibe según su desempeño y finalmente la complejidad de la actividad a realizar.
- **El desempeño de roles** Corresponde algo muy conocido como los conflictos o ambigüedades acerca del contenido de actividades que corresponden al rol por realizar.



- **Las relaciones interpersonales y grupales** También referido a la relación en la que se desempeñan los colegas en el trabajo, funcionarios de niveles superiores o como también el desempeño reflejado en la atención a clientes.
- **El desarrollo de la carrera** También corresponde a la estabilidad o inseguridad constante en el centro de trabajo y las diversas transiciones en los roles a ejecutar, por otra parte, se refiere a actividades en el proyecto de superación, promociones demasiado rápidas o que sea muy prolongadas en su realización.
- **La nueva tecnología** Se puede referir al diseño la implantación de tecnologías en coherencia con la gestión y desarrollo de actividades.
- **Componentes de la estructura o del clima organizacional** Permiten una generación de centralización, en exceso la consecuencia de la burocracia que se refleja en el carente apoyo dentro de la organización entre los miembros que la integran.
- **Las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida** Es referido también analizar el desempeño en relación a la familia y respecto al desempeño en el trabajo por las incompatibilidades de tiempo en el ejercicio, entre los roles correspondientes a la familia o al trabajo.

B) La experiencia de estrés

La valoración de la situación es primordial en la vivencia que se tiene respecto al afrontado con el estrés. (Lazarus y Folkman, 1984) encuentran la diferencia respecto a cómo se aprecia de manera primaria y como también es apreciado de manera secundaria en la medida que aparece una vivencia estresante. Señalando que cuando aparece de forma primaria se establece la característica de una determinada situación que la persona



considera irrelevante, o bien negativo o positivo. Sea el caso de considerar respecto a un evento si fuese negativo, a través de etapas de evaluación donde los participantes apreciarán la disposición de recursos favorables y que puedan ser potenciales consecuencias para un afrontamiento positivo o negativo evitando o generando cualquier experiencia estresante que generalmente se acompaña de reacciones emocionales y a su vez seleccionando y poniendo en marcha las estrategias.

C) Vivencias emocionales

Lazarus (1993) planteó la implicancia del estrés como una emoción de manera conceptual, facilitando así, más indagación sobre la experiencia de las personas y sus posibles respuestas de conducta, ante dichas vivencias propias del individuo.

D) Estrategias de afrontamiento

Definido también a la conjunción de conocimientos y esfuerzos respecto al comportamiento que permitan la inspección de demandas generadas por un episodio que genere estrés (Peiro y Salvador, 1993). Con respecto a ello se genera una clasificación en la que se excluye los agentes estresores que modifican la apreciación de ellos y la experiencia, no fomentando alteraciones en la respuesta que brinde el individuo de manera psicológica o somática. Los seres humanos necesitan de una suma otras estrategias para poder afrontar de acuerdo a lo que requiere la experiencia de manera previa y lógicas de la aplicación de dichas estrategias que se muestran en contexto en el que se puede vivir con estrés.

E) Los resultados de la experiencia de estrés.

Al no afrontar eficazmente las vivencias de estrés se pueden generar varios resultados psicológicos y somáticos como, por ejemplo: El burnout, la depresión, el deterioro de la autoestima, el malestar psicológico, la sudoración en las palmas de las



manos, dificultad para conciliar el sueño, dolores articular, la tensión de carácter emocional o falta de compromiso con el trabajo, alteraciones gastrointestinales, problemas en la presión arterial, etc. (Gil-Monte & Peiró, 1997)

F) Consecuencias del estrés laboral

Teniéndose como resultado del estrés en el ambiente laboral y destacando las diferentes alteraciones generadas en la persona a través de la estabilidad y durabilidad. De esta forma la experiencia según su intensidad mientras no se controle genera consecuencias negativas de la persona. Es importante resaltar que los efectos derivados de este, no afectan únicamente a las personas que lo evidencian, si no incluyen también en la productividad empresarial en la que surge de esta manera consecuencias, las cuales se incrementan en el ausentismo y pérdida del trabajo o errores e ineficiencias, etc.

2.2.6 Definición de estrés laboral según la OIT:

La OIT (2016) Se considera como una respuesta de carácter físico o de carácter emocional respecto a un daño que se genera en un desequilibrio en el que se presiden exigencias y la disponibilidad que tiene un individuo para enfrentar dichas exigencias dentro de sus recursos. Se relacionan al contexto laboral respecto a las relaciones y diseño del trabajo; y se define mejor tan pronto se requiere, respecto al trabajo o lo que corresponde si excede a las capacidades disponibles del individuo y las diversas disponibilidades de recursos en cuanto a sus habilidades o conocimientos que puedan estar presentes para afrontar las situaciones y cumplir con lo requerido y las expectativas empresariales colectivas.

2.2.6.1 Causas del estrés laboral

A) Propias del trabajo

- Desempeño laboral a ritmo rápido



- Falta de intervención controlada
- Deficiente participación en las disposiciones
- Falta o débil apoyo de colegas y supervisores
- Débil afianzamiento de la carrera del individuo
- Ausencia de seguridad laboral
- Excesivas horas laborales
- Bajos Salarios
- Acoso psicológico y/o sexual

B) Relación Hogar-Trabajo

- Problema en cuanto a las responsabilidades.
- El hogar es la esfera de trabajo
- La familia está expuesta a los riesgos derivados de la vinculación laboral
- Violencia de carácter doméstico.
- Dificultades en la logística de la cotidianidad.

C) Personales

- Competitiva, hostil
- Desmedido compromiso
- Falta de confianza en sí mismo

2.2.7 Tipos de estrés laboral

Según Martínez los tipos de estrés en los últimos años son:



1. Desgaste Profesional o Burn-out: Para Martínez el estrés es grave, sucediendo cuando a los trabajadores, el trabajo se les vuelve agobiante y deja de satisfacerlos.

Para otros autores el burnout es considerado como un síndrome que predomina la extenuación emocional y la fatiga en especial de aquellos que trabajan directamente con personas.

2. Estrés Tecnológico: Este estrés procede del avance tecnológico y su ejecución dentro de las organizaciones afectando a los trabajadores ya sea por la poca capacitación en el uso de los mismos o porque el trabajo se vuelve repetitivo y monótono.

3. Problemas de conciliación de la vida laboral y familiar: Esto se da como consecuencia de distintos aspectos en la relación que se establece entre el trabajo y la formación familiar. En el caso de las parejas estas deben ver que consideran principal tanto a nivel profesional y como familiar como son el tener hijos, cuidar parientes, entre otros.

Así mismo el aumento de la competitividad y las carencias en cuanto al empleo pueden ocasionar problemas dentro de la familia. Las jornadas laborales y el incremento de exigencias dentro de la organización, generan mayor responsabilidad a nivel laboral, menos tiempo libre que suele ser ocupado por las responsabilidades dentro del hogar, las cuales se vuelven desgastantes. Por lo tanto, los problemas personales y familiares afectan a la vida profesional afectando de forma negativa en la satisfacción y en el ~~ámbito~~ ámbito laboral.

En general es un problema que afecta a ambos sexos, pero tiene diferencias marcadas; para los varones la vida familiar se observa como un cambio en las funciones ya determinadas por la sociedad, por lo cual su dedicación va más al aspecto laboral, lo cual afecta a la pareja que tiene mayor nivel de responsabilidades en el hogar.



4. Desempleo y jubilación: El desempleo es un agente estresante, esto se debe a que el empleo genera sentido de vida a muchas personas y con ello forman mejor valoración por parte de la sociedad.

Así mismo la jubilación es percibida como una forma de desempleo o un cambio a una actividad con lo cual genera temor y ansiedad.

5. Acoso moral o mobbing: Se considera un problema laboral severo, debido a que los compañeros o superiores generan estrés a un trabajador o “víctima” mediante el maltrato psicológico se da de forma sistemática y demandante por un tiempo prolongado, busca cortar la comunicación de la víctima, ofuscar el cumplimiento de sus tareas con lo cual finalmente deje el trabajo.

2.2.7.1 Estresores del medio ambiente (Peiro, 1993)

Luz: Se refiere a una inadecuada iluminación para tareas que se ejecutan, ocasionando dificultades. Así también complica la tarea, causando tensión y frustración mientras combatimos por concluir con una tarea bajo condiciones inadecuadas.

Ruido: Se refiere al ruido excesivo y/o interrumpida que intercepta en nuestra concentración generando frustración y como consecuencia conlleva al enojo y tensión.

Temperatura: Y la verdad de conformación de espacios para el trabajo, actualmente se impiden temperaturas extremas según controles de calidad en el que no se deriven modificaciones en la fuerza acostó psicológicos y fisiológicos, de manera exclusiva generan tareas que necesitan mayor esfuerzo debido a las temperaturas lo cual puede generar agotamiento o estrés.

Por otro lado, en los diversos niveles de frío en el que se afecta a los individuos, tiene que ver con el uso de su energía y el desempeño débil de sus extremidades.



Vibración y movimiento: La vibración se percibe como consecuencia de manipular alguna herramienta, como, por ejemplo; el taladro o algún dispositivo que trasfiere la vibración.

Aire contaminado: S refiere a que el aire en los años recientes, tuvo afectación por la contaminación, y eso lo convierte en un problema cada vez mayor.

2.2.7.2 Estrategias de Afrontamiento

Lazarus y Folkman (1984) Se define como el procedimiento que a nivel de conducta como también a nivel cognitivo los sujetos separan para así poder enfrentar situaciones que generan estrés. Dichos psicólogos plantean una estrategia centrada en emoción y la otra en el problema. Esto conlleva a un autocontrol, a buscar un apoyo social, el reconocimiento de responsabilidad, proyección de resolución y nueva evaluación de la situación siendo problema.

Fernández y Abascal (1997) Hace referencia que los procesos de afrontamiento definidos que se usa en diferentes situaciones son estrategias y que puede cambiar en relación de estímulos y circunstancias.

2.2.7.3 Teorías sobre Afrontamiento

Para Folkman (1986), el termino afrontamiento compone un procedimiento que varía de interacción entre la persona y el medio. La finalidad del afrontamiento es que el individuo pueda adaptarse estratégicamente a cada situación del entorno.

Los autores amplifican posteriormente sus definiciones de estrategia de afrontamiento, como un método de protección frente a situaciones o eventos estresantes. Las formas que las estrategias pueden adoptar son dos: se toma en cuenta el problema, donde el sujeto mediante una transformación de factores objetivos pretende modificar el



problema para así poder reducir esa amenaza y la emoción, en el cual el individuo quiere controlar sus emociones ante situaciones que no se puede ya cambiar.

Forsythe y Compas (1987) Aseguran que cuando se trata de una situación estresante que considere la intervención inmediata para cambiarla o suprimirlos, se deberá utilizar una estrategia que este centrada en el problema, pero cuando nos enfrentamos a situaciones definitivas o inmutables, se necesitan estrategias centradas en la emoción.

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre el nivel de Resiliencia y nivel de Estrés laboral en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021.

H0: No existe relación significativa entre el nivel de Resiliencia y nivel de Estrés laboral en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021.

2.3.2 Hipótesis Especifico

H2: Existe diferencia entre los niveles de resiliencia en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según el género.

H0: No existe diferencia entre los niveles de resiliencia en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según el género.

H3: Existe diferencia entre los niveles de resiliencia en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según tiempo de servicio.



H0: No existe diferencia entre los niveles de resiliencia en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según tiempo de servicio.

H4: Existe diferencia entre los niveles de resiliencia en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según grado.

H0: No existe diferencia entre los niveles de resiliencia en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según grado.

H5: Existe diferencia entre los niveles de estrés laboral en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021 según el género.

H0: No existe diferencia entre los niveles de estrés laboral en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021 según el género.

H6: Existe diferencia entre los niveles de estrés laboral en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según, tiempo de servicio.

H0: No existe diferencia entre los niveles de estrés laboral en Personal de la División de transito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según, tiempo de servicio.



H7: Existe diferencia entre los niveles de estrés laboral en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según, tiempo de servicio.

H0: No existe diferencia entre los niveles de estrés laboral en Personal de la División de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, 2021, según, tiempo de servicio.

2.4 Variables

2.4.1 Identificación de Variables

V1: Resiliencia

V2: Estrés Laboral

2.4.2 Operacionalización de variables



Tabla 1. Operacionalización de la variable Resiliencia

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Resiliencia	La resiliencia sería una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Ello connota vigor o fibra emocional y se ha utilizado para describir a personas que muestran valentía y adaptabilidad ante los infortunios de la vida. Wagnild y Young (1993).	Es la respuesta adaptada de la persona ante el entorno no favorable, consecuencia de la medición de Perseverancia, confianza, sentirse bien solo, ecuanimidad y satisfacción personal, para la División de Transito de la Policía Nacional del Perú, durante el 2021.	Competencia personal	- Perseverancia	1,2,4,14,15,20,23	3 a 25 Bajo
				- Confianza	6,9,10,13,17,18,24	26 a 36 Tendencia Media
			Aceptación de uno mismo y de la vida	- Sentirse bien solo	5,3,19	37 a 54 Medio
				- Ecuanimidad	7,8,11,12	55 a 70 Tendencia Alto
				- Satisfacción personal	16,21,22,25	71a100 Alto



Tabla 2. Operacionalización de la variable Estrés Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Estrés Laboral	Es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. (Autor: Ivancevich & Matteson, 2014).	El estrés laboral es un estado que se presenta como consecuencias de incremento de demandas e insuficientes medios de reacción, siendo consecuencia de organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, para la División de Transito de la Policía Nacional del Perú, en el año 2021.	Clima Organizacional	-Estructura -Relación entre compañeros -Responsabilidad y cooperación -Recompensa -Eficiencia y eficacia	1, 10, 11, 20	Bajo nivel de estrés < 90,2
			Estructura Organizacional	-Productividad y uso de recursos	2, 12, 16, 24	Nivel intermedio de estrés 90,3 – 117,2
			Territorio Organizacional	-Control del tiempo de trabajo -Área de trabajo	3, 15, 22	
			Tecnología	-Materiales y recursos -Capacitación -Actualización	4, 14, 25	Estrés 117, 3 – 153,2
			Influencia del líder	-Justicia -Confianza	5, 6, 13, 17	
			Falta de cohesión	-Trabajo en equipo -Status -Organización	7, 9, 18, 21	Alto nivel de estrés
			Respaldo del grupo	-Presión -Respaldo -Apoyo	8, 19, 23	>153,3



2.5 Definición de Términos Básicos

2.5.1 Resiliencia

Definido como la característica de influencia positiva en la personalidad de un individuo que le ayudara soportar diversas dificultades en las condiciones de adversidad permitiéndole superarlas salir fortalecido. (Wagnild y Young, 1993).

2.5.2 Estrés

Se describe cómo la existencia de un nivel en el que se estimula por parte del contexto en el que se desarrolla la reacción fisiológica de un individuo que permite la prevención para la huida o la defensa de manera que se generan diversas formas del modelo en el que es responsabilidad del sujeto hacer frente a las adversidades. (Selye, 1956).

2.5.3 Estrés laboral

Definido como una respuesta de carácter emocional y físico en el que genera un daño por la inestabilidad derivada de una percibida amenaza, los requerimientos en el diseño del trabajo y las relaciones laborales de manera que las capacidades o recursos que tienen un colaborador respecto a sus destrezas no guardan coherencia con las expectativas y exigencias organizacionales. (OIT, 2016).

2.5.4 PNP

Es una entidad estatal que tiene como propósito el establecimiento del orden y garantía de la integridad prestando a los individuos y auxilio a la sociedad, garantizar que se cumplan las disposiciones legales respecto a la seguridad privada y pública del patrimonio, advirtiendo la lucha contra el desarrollo de la delincuencia inspeccionando el propósito de protección a la sociedad y sus integrantes. (Ministerio del interior, 2019).



CAPÍTULO III

Método

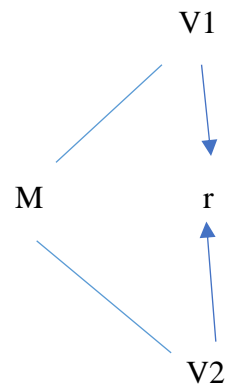
3.1 Alcance del estudio

Se propone la presente con un alcance descriptivo enfocado de manera correlacional que procura obtener la medición mediante la recolección de información de forma autónoma o en conjunto aplicado en la definición de las variables referidas buscando explicar las características y perfil de las personas, procesos o grupos y comunidades. O cualquier otra disposición de fenómenos que pueden ser sometidas a estudio y del mismo modo se propone como finalidad el obtener el conocimiento respecto cómo se relaciona con un grado en el que se asocia la existencia de conceptos, variables o categorías analizados en un grupo con características comunes o muestra. (Hernández, 2014). De esta manera se medirá cómo se manifiesta la resiliencia y su vinculación con el estrés laboral en la división de tránsito de la policía Nacional del Perú para posteriormente relacionar las variables.

3.2 Diseño de investigación

Este estudio corresponde a un “diseño no experimental de corte transversal en el que no se manipulan intencionalmente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables; lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos que ocurren en ambientes naturales con el fin de analizar. Hernández, Fernández, Baptista (2014).

El diseño de la investigación se esquematiza con lo siguiente:



Dónde

M = Representa la muestra de estudio

V1 = Resiliencia

V2 = Estrés Laboral

r = Grado de correlación

3.3 Población

El presente estudio tuvo como población 143 efectivos de la División de tránsito de la PNP, Provincia Cusco 2021, los mismo que se distribuyen de la siguiente manera.

Tabla 3. Distribución de la población según el tiempo de servicio.

Tiempo de servicio	<i>f</i>	%
De 1 año a menos	23	16.17
De más de 1 año a menos de 5 años	51	35.29
De 5 a menos de 10 años	45	31.61
Más de 10 años	24	16.91
Total	143	100.0

En la tabla 3 podemos observar que el tiempo de servicio con mayor número de



efectivos es de más de 1 año y menos de 5 años con 35.29%, seguido por el de 5 años a menos de 10 años con 31.61%, siendo el tiempo de servicio de 1 año a menos con menor población de 16.17%.

Tabla 4. Distribución de la población según género.

Género	<i>f</i>	%
Varones	84	58.82
Mujeres	59	41.17
Total	143	100.0

En la tabla 4 podemos observar que, según género, los varones constituyen la mayoría de la población con 58.82% y las mujeres con un 41.17%.

Tabla 5. Distribución de la población según grado

Grado	<i>f</i>	%
Sub oficial 1era	14	10.29
Sub oficial 2da	55	38.23
Sub oficial 3era	74	51.47
Total	143	100

En la tabla 5 podemos observar que, según grado, sub oficial de 3era constituye la mayoría de la población con 51.47%, seguido por sub oficial de 2da con un 38.23. Siendo el grado sub oficial de 1era con menor población con 10.29%.



3.4 Muestra

El presente estudio tuvo como muestra probabilística a un subgrupo de trabajadores que es representativo de toda la población total obtenido por el cálculo respectivo al tamaño de muestra, margen de error (2.0%), el nivel de confianza (95%) y la desviación estándar (1.96), la cual viene a ser un total de 136 trabajadores.

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

$Z^2 = 1.96$ (Nivel de Confianza = 95%)
 $P = 0.5$ (50% área bajo la curva)
 $Q = 0.5$ (50% comp. bajo la curva)
 $E = 0.02$ (2% de error muestral)
 $N = 143$ (Población absoluta)

Reemplazando:

$$n = \frac{143(1.96 * 0.5 * 0.5)}{239(0.2)^2 + 196 * 0.5 * 0.5} = 136$$

Tabla 6. Distribución de la muestra según el tiempo de servicio.

Tiempo de servicio	<i>f</i>	%
De 1 año a menos	22	16.17
De más de 1 año a menos de 5 años	48	35.29
De 5 a menos de 10 años	43	31.61
Más de 10 años	23	16.91
Total	136	100.0

En la tabla 6 podemos observar que el tiempo de servicio con mayor número de efectivos es de más de 1 año y menos de 5 años con 35.29%, seguido por el de 5 años a



menos de 10 años con 31.61%, siendo el tiempo de servicio de 1 año a menos con menor población de 16.17%.

Tabla 7. Distribución de la muestra según género.

Género	<i>f</i>	%
Varones	80	58.82
Mujeres	56	41.17
Total	136	100.0

De la tabla 6 podemos observar que el mayor número de muestra según género es el de varones con 58.82% siendo el menor el de mujeres con un 41.17%.

Tabla 8. Distribución de la muestra según grado

Grado	<i>f</i>	%
Sub oficial 1era	14	10.29
Sub oficial 2da	52	38.23
Sub oficial 3era	70	51.47
Total	136	100

En la tabla 8 podemos observar que, según grado, sub oficial de 3era constituye la mayoría de la población con 51.47%, seguido por sub oficial de 2da con un 38.23. Siendo el grado sub oficial de 1era con menor población con 10.29%.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Para el presente estudio se utilizaron el test: Escala de Resiliencia de Wagnild y Young y el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.



- El estudio se realizó de forma presencial, durante dos días en dos grupos, con el permiso correspondiente de la institución policial.

3.5.1 Ficha técnica de la escala de Resiliencia de Wagnild y Young.

Nombre: Escala de Resiliencia.

Autores: Wagnild, G. Young, H. (1993).

Procedencia: EE.UU.

Adaptación peruana: Novella (2002).

Administración: Individual o colectiva.

Duración: Con un aproximado de 25 min a 30 min.

Aplicación: Entre adultos y adolescentes.

Significación: Son evaluadas las dimensiones correspondientes a resiliencia: teniendo en cuenta ecuanimidad, así como también sentirse bien estando solo, el modo de confianza en el que se desempeña respecto a uno mismo, la perseverancia y finalmente se evalúa la satisfacción. Considera una medición dentro de una escala total.

3.5.2 Ficha técnica del cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: Vancevich. & Matteson 2014

Objetivo de la Prueba: Determinar si existe estrés o no, así también indica en qué nivel se encuentra, ya sea nivel alto, medio, bajo.

Metodología: Las técnicas que se utilizan para el análisis son:

- Entrevistas de tipo individual a colaboradores, reuniones grupales y disposición de cuestionarios.
- Entrevistas desarrolladas con asesoramiento a responsables y cargos de



mandos enfocados en la incidencia del estrés sobre los trabajadores a su encargo.

- Entrevistas que tengan fines de orientar y sean aplicados sobre grupos con indicadores que midan el estrés; se suministra a los pacientes, sugerencias e indicaciones para disminuir el estrés existente.
- Cuestionarios de detección para el grado de estrés, su origen y la disposición de recursos para controlar y disminuirlo.
- Otras técnicas: En conjunto con lo desarrollado en entrevistas como también mediante cuestionarios, todos hechos en reuniones, es posible disponer la recomendación de otras técnicas que se aplican más allá del contexto laboral, sean terapias cognitivas o las que incluyan relajación corporal.

Áreas:

- Mejorar las condiciones de ambiente del trabajo.
- Factores intrínsecos correspondientes al puesto y a su disposición temporal.
- Estilos de liderazgo y dirección.
- Gestión de RRHH.
- Tecnologías nuevas.
- Estructura de la organización.
- Clima de la organización.

Aplicación: Podría ser autoadministrable, o ser aplicado de forma individual y/o grupal.

Tiempo: Aproximadamente 15 minutos.

3.6 Validez y confiabilidad de instrumentos



A) Escala de Resiliencia de Wagnild Y Young

Validez

A priori se dispuso la validez del contenido debido a que la selección de ítems quiénes fueron 2 enfermeras juntamente con 2 psicométristas, de quiénes se pudo apreciar el reflejo de una definición de resiliencia. Se pudo también apreciar una redacción de los ítems de manera positiva. Obteniendo concurrencia de validez en la correlación de resiliencia.: Depresión, con $r = -0.36$, satisfacción de vida, $r = 0.59$; moral, $r = 0.54$; salud, $r = 0.50$; autoestima, $r = 0.57$; y percepción al estrés, $r = -0.67$.

Respecto a la validez, utilizó el estudio la disponibilidad del análisis factorial que permite la evaluación de manera estructurada dentro del cuestionario que utiliza principales componentes y diversas técnicas como la de rotación Oblimin, hecho que evidenció 5 factores los cuales no tenían correlación entre sí.

Confiabilidad

Colocándose a disposición una prueba de tipo piloto que genera la confiabilidad según el método en el que se evalúa la consistencia interna respecto a un coeficiente alfa de cronbach con resultado 0.89 (Novella.2002) así también según lo estudiado respecto a la confiabilidad del 0.85 (Wagnild y Young) aplicado sobre un grupo de personas que padecen Alzheimer. 0.86 y respectivamente 0.85 con estudiantes de sexo femenino que tuvieron graduación 0.90 en el caso de madres primerizas en situación de postparto 0.76 para el caso de residentes en hospedajes públicos. También con el test retest como método, se logró confiabilidad que tuvo evaluación acorde a los autores en un estudio de tipo longitudinal respecto a mujeres en condiciones de embarazo antes y posparto. Lográndose correlaciones de 0.67 hasta 0.84 que se consideran respetables.



B) Cuestionario de estrés laboral OIT - OMS.

Validez

Adaptándose la escala de estrés laboral OIT – OMS en 203 trabajadores, en la ciudad de Lima, los resultados dieron una validez de 0.50 con una varianza de 64,715%.

Confiabilidad

Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972).

3.7 Plan de Análisis de Datos

Para el presente estudio, en la parte descriptiva, se utilizaron medidas de frecuencia y porcentajes de agrupación expuestos en tablas de contingencias. A fin de determinar las diferencias entre grupos poblacionales se utilizó la formula chi-cuadrado de homogeneidad, para la comparación de dos grupos y el estadístico ANOVA para la comparación de más de dos grupos, considerando una naturaleza ordinal de los datos que son analizados. Por último, a fin de establecer la vinculación entre dichas variables de estudio, se empleó el estadístico estadístico chi-cuadrado, con un margen de error del 0.05, ratificándose los resultados con el estadístico Tau-b de kendall. Todos estos datos serán procesados con el paquete estadístico spss 25.0

Chi cuadrado: Según la prueba indicada se genera la disposición de la hipótesis que permitirá la comparación de una distribución que podrá ser observada según los datos esperados respecto al análisis.



Capítulo IV

Resultados de la investigación

El siguiente capítulo muestra lo resultante alcanzado, para lo cual se toma en cuenta los objetivos establecidos para la misma, siguiendo el reglamento de grados y títulos vigente se inicia por los objetivos específicos y se finaliza con la respuesta al objetivo general de investigación.

4.1 Resultado respecto a los objetivos específicos

Los objetivos específicos que buscan identificar y describir tanto la variable resiliencia como la variable estrés laboral, para posteriormente analizar cada una de las variables según grupos poblacionales determinados siendo los criterios de agrupación: género, tiempo de servicio y grado.

Se muestran en la tabla 9, encontrándose una mayor agrupación de personal en el nivel alto, con 53.7%; seguido del nivel tendencia alto, con 22.1%; posteriormente se ubican el nivel medio, con 19.9%, el nivel tendencia bajo, con 2.9%; para por último ubicarse el nivel bajo, con 1.5% de evaluados.

Tabla 9. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco

Nivel	<i>f</i>	%
Alto	73	53.7
Tendencia alto	30	22.1
Medio	27	19.9
Tendencia bajo	4	2.9
Bajo	2	1.5

Total	136	100.0
-------	-----	-------

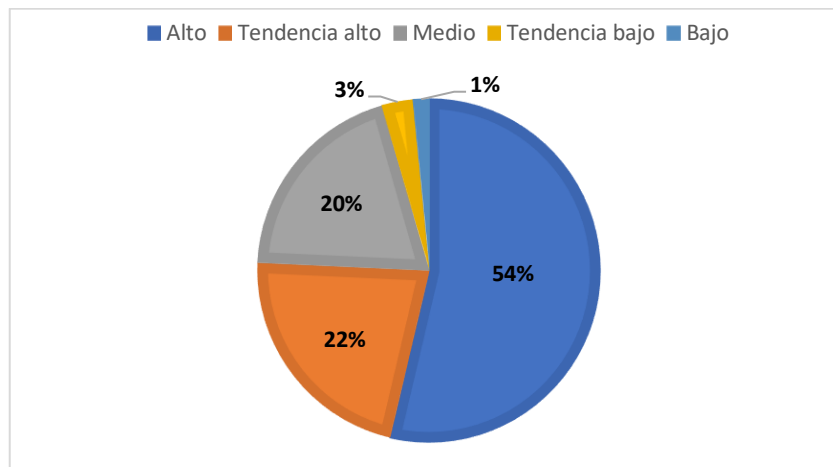


Figura 1. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco

Se muestran en la tabla 10, encontrándose una mayor agrupación de personal en el bajo nivel de estrés, con 36.0%; seguido del nivel estrés, con 35.3%; posteriormente se ubican el nivel intermedio, con 23.5%; para por último ubicarse el alto nivel de estrés, con 5.1% de evaluados.

Tabla 10. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco

Nivel	<i>f</i>	%
Alto nivel de estrés	7	5.1
Estrés	48	35.3
Nivel intermedio	32	23.5
Bajo nivel de estrés	49	36.0
Total	136	100.0

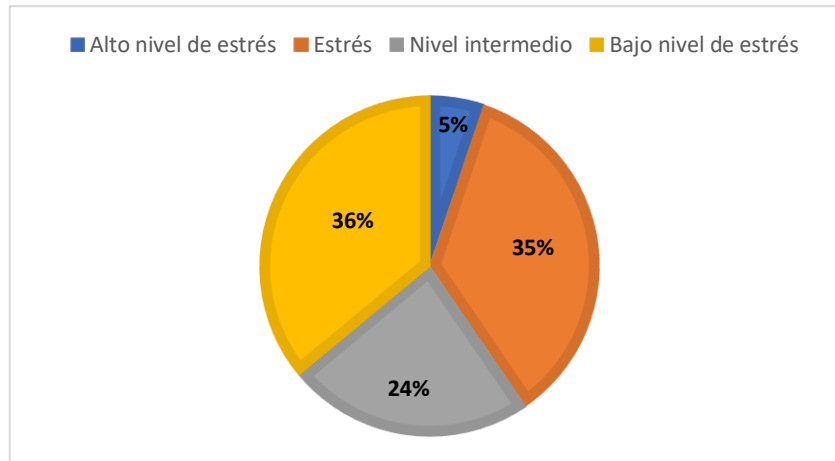


Figura 2. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco

Se muestran en la tabla 11, encontrándose, dentro del personal masculino, una mayor agrupación en el nivel alto, con 52.5%; seguido del nivel medio, con 23.8%; el nivel tendencia alto, con 18.8% y finalmente los niveles tendencia abajo y bajo con 2.4% en ambos casos. Dicho orden de agrupación por niveles tiene una distribución semejante en el género femenino donde se identifica una mayor agrupación de evaluadas en el nivel alto, con 55.4%; seguido de los niveles tendencia alto, con 26.8%; el nivel medio, con 14.3%; el nivel tendencia abajo, con 3.6% y finalmente el nivel bajo que no agrupa a ninguna evaluada. Paralelamente se pudo comprobar que no existe diferencia estadísticamente significativa entre grupos, al identificarse un p valor = .402, de esta manera se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 11. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según género

Nivel	Masculino		Femenino	
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	42	52.5	31	55.4
Tendencia alto	15	18.8	15	26.8
Medio	19	23.8	8	14.3



Tendencia bajo	2	2.4	2	3.6
Bajo	2	2.4	0	0.0
Total	80	100.0	56	100,0
Chi cuadrado de homogeneidad = 4.029				<i>p</i> = .402

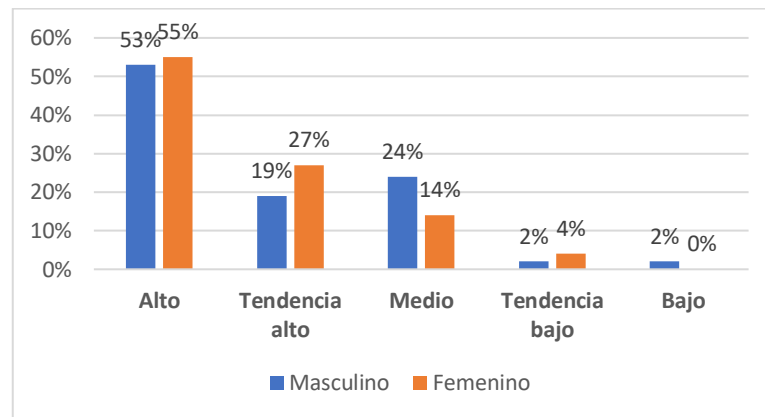


Figura 3. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según género

Se muestran en la tabla 12, encontrándose, dentro del personal de un año a menos hasta aquellos de 5 a menos de 10 años una distribución de frecuencias por nivel semejante, pudiendo identificarse en el nivel alto un 86.4% en personal de un año a menos de servicio, 64.6% en personal de más de 1 a menos de 5 años de servicio y 44.2% en personal de 5 a menos de 10 años de servicio; mientras el nivel tendencia alto muestra un 9.1% de evaluados de un año a menos de servicio, 18.8% en evaluados de más de uno a menos de 5 años y 27.9% en evaluados de 5 a menos de 10 años de servicio. En referencia al nivel medio un 4.5% en personal de un año a menos de servicio, 14.6% en personal de más de 1 a menos de 5 años de servicio y un 20.9% en personal de 5 a menos de 10 años de servicio. Dentro de los dos niveles finales se muestra un 2.1% en evaluados de más de 1 a menos de 5 años y 4.7% de evaluados de 5 a menos de 10 años de servicio, en el nivel tendencia bajo, además únicamente el grupo de 5 a menos de 10 años de servicio presentan un 2.3% en el nivel bajo. Finalmente, el grupo de más de 10 años de servicio



presenta una distribución de frecuencia diferente, agrupando una mayor cantidad de evaluados en el nivel medio, con 43.5%; seguido del nivel tendencia alto, con 30.5%; nivel alto con 17.4% y por último los niveles tendencia abajo y bajo, ambos con 4.3% evaluados. Paralelamente se pudo comprobar que existe diferencia estadísticamente significativa entre grupos, al identificarse un p valor = .000, de esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según tiempo de servicio

Nivel	De un año a menos		De más 1 a menos de 5 años		De 5 a menos de 10 años		Más de 10 años		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Alto	19	86.4	31	64.6	19	44.2	4	17.4	
Tendencia alto	2	9.1	9	18.8	12	27.9	7	30.5	
Medio	1	4.5	7	14.6	9	20.9	10	43.5	
Tendencia bajo	0	0.0	1	2.1	2	4.7	1	4.3	
Bajo	0	0.0	0	0.0	1	2.3	1	4.3	
Total	22	100.0	48	100.0	43	100.0	23	100.0	
ANOVA = 8.873								$p = .000$	

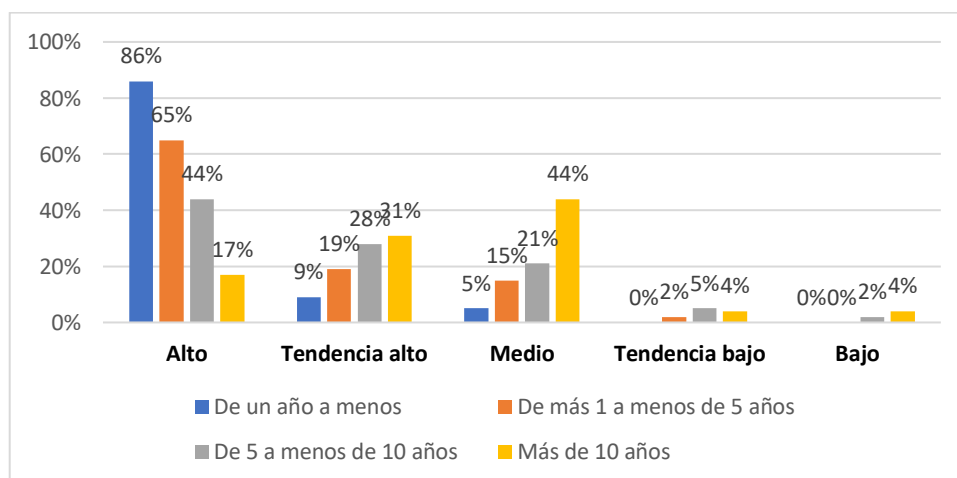


Figura 4. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según tiempo de servicio



Se muestran en la tabla 13, encontrándose, dentro de grupo de suboficiales 3, una mayor agrupación en el nivel alto como 75.7% de evaluados; seguido del nivel tendencia alto con 14.3%; el nivel medio con 7.1% y finalmente los niveles tendencia bajo y bajo ambos con 1.4% de evaluados. Por su parte el grupo de suboficiales 2, presenta una mayor agrupación en el nivel medio con 32.5%, seguidos de los niveles alto y tendencia alto, con 30.8% respectivamente, el nivel tendencia bajo con 3.8% y el nivel bajo con 1.9%. Finalmente, el grupo de suboficiales 1 presenta un 35.4% de evaluados en el nivel medio; seguido del 28.6% en los niveles alto y tendencia alto; un 7.1% en el nivel tendencia abajo, no presentando ningún evaluado en el nivel bajo. Además, se pudo comprobar que existe diferencia estadísticamente significativa entre grupos, al identificarse un p valor = .000, de esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según grado

Nivel	Suboficial 3		Suboficial 2		Suboficial 1	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	53	75.7	16	30.8	4	28.6
Tendencia alto	10	14.3	16	30.8	4	28.6
Medio	5	7.1	17	32.5	5	35.4
Tendencia bajo	1	1.4	2	3.8	1	7.1
Bajo	1	1.4	1	1.9	0	0.0
Total	70	100.0	52	100.0	14	100,0
ANOVA = 13.158					$p = .000$	

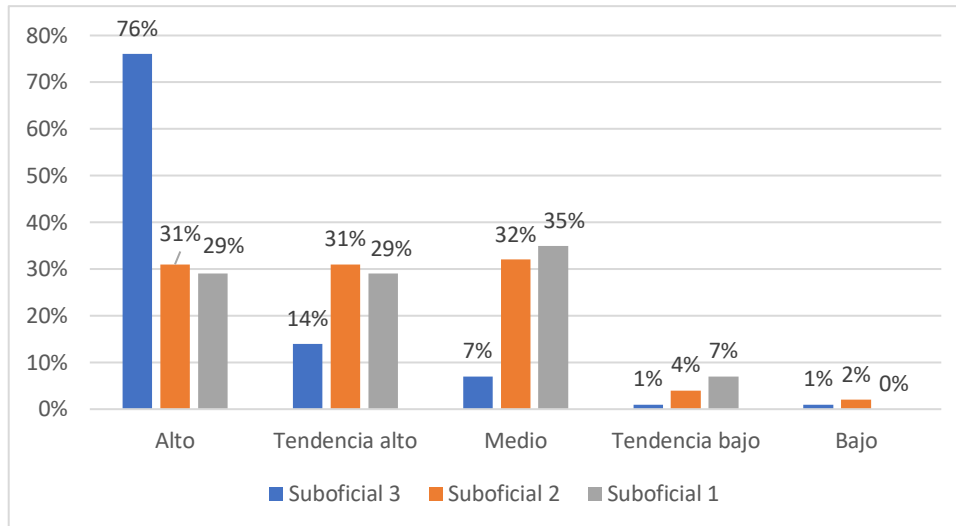


Figura 5. Niveles de resiliencia en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según grado

Se muestran en la tabla 14, encontrándose, dentro del personal masculino, una mayor agrupación de personal en el nivel bajo de estrés, con 37.4%; seguido del nivel estrés, con 33.8%; el nivel intermedio, con 23.8% y finalmente el alto nivel de estrés, con 5.0% de evaluados. En referencia al género femenino se identifica una mayor agrupación de evaluadas en el nivel estrés, con 37.5%; seguido del bajo nivel de estrés, con 33.9%; el nivel intermedio, con 23.2%; y finalmente el alto nivel de estrés, con 5.4% de evaluados. Paralelamente se pudo comprobar que no existe diferencia estadísticamente significativa entre grupos, al identificarse un p valor = .976, de esta manera se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 14. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según género

Nivel	Masculino		Femenino	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto nivel de estrés	4	5.0	3	5.4
Estrés	27	33.8	21	37.5
Nivel intermedio	19	23.8	13	23.2
Bajo nivel de estrés	30	37.4	19	33.9



Total	80	100.0	56	100.0
Chi cuadrado de homogeneidad = .260			$p = .976$	

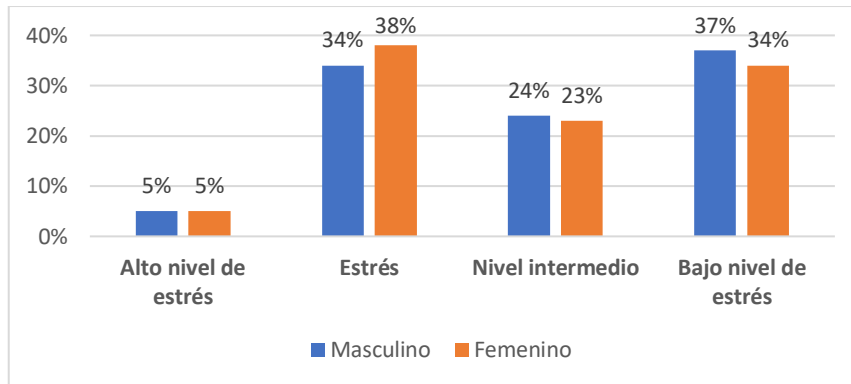


Figura 6. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según género

Se muestran en la tabla 15, encontrándose en el grupo de un año a menos de servicio, una mayor cantidad de evaluados en el bajo nivel de estrés, con 54.5%; seguido del nivel estrés, con 36.4%; el nivel intermedio, con 9.1%; no encontrándose ningún evaluado en el alto nivel de estrés. El grupo de más de 1 a menos de 5 años muestra una mayor cantidad de evaluados en el bajo nivel de estrés, con 47.9%; seguido de los niveles intermedios, con 29.2%; nivel estrés, con 16.7% y finalmente el alto nivel de estrés, con 6.3% de evaluados. El grupo de 5 a menos de 10 años muestra una mayor cantidad de evaluados en el nivel estrés, con 51.2%; seguido del bajo nivel de estrés, con 23.3%; el nivel intermedio, con 20.9% y finalmente el alto nivel de estrés, con 4.7% de evaluados. Finalmente, el grupo de más de 10 años muestra una mayor cantidad de evaluados en el nivel estrés, con 43.5%; seguido del nivel intermedio, con 30.4%; el bajo nivel de estrés, con 17.4% y finalmente el alto nivel de estrés, con 8.7% de evaluados. Además, se pudo comprobar que existe diferencia estadísticamente significativa entre grupos, al identificarse un p valor = .007, de esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



Tabla 15. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según tiempo de servicio

Nivel	De un año a menos		De más 1 a menos de 5 años		De 5 a menos de 10 años		Más de 10 años	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto nivel de estrés	0	0.0	3	6.3	2	4.7	2	8.7
Estrés	8	36.4	8	16.7	22	51.2	10	43.5
Nivel intermedio	2	9.1	14	29.2	9	20.9	7	30.4
Bajo nivel de estrés	12	54.5	23	47.9	10	23.3	4	17.4
Total	22	100.0	48	100.0	43	100.0	23	100.0
ANOVA = 4.196							<i>p</i> = .007	

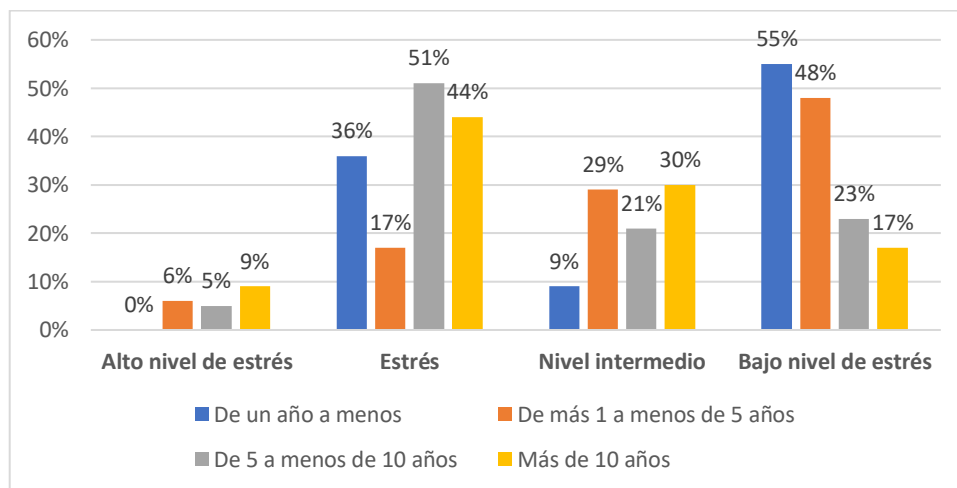


Figura 7. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según tiempo de servicio

Se muestran en la tabla 16, encontrándose, dentro de grupo de suboficiales 3, una mayor agrupación en el bajo nivel de estrés, con 55.7% de evaluados; seguido del nivel intermedio, con 24.3%; el nivel estrés, con 18.6% y finalmente el alto nivel de estrés, con 1.4% de evaluados. Por su parte el grupo de suboficiales 2 muestra una mayor agrupación en el nivel de estrés, con 57.7% de evaluados; seguido de los niveles intermedio, con 17.3%; bajo nivel de estrés, con 15.4% y finalmente el alto nivel de estrés, con 9.6% de



evaluados. Por último, el grupo de suboficiales 1 muestra una mayor agrupación en el nivel intermedio, con 42.9% de evaluados; seguido del nivel estrés, con 35.7%; el bajo nivel de estrés, con 14.3% y finalmente el alto nivel de estrés, con 7.1% de evaluados. Además, se pudo comprobar que existe diferencia estadísticamente significativa entre grupos, al identificarse un p valor = .000, de esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según grado

Nivel	Suboficial 3		Suboficial 2		Suboficial 1	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto nivel de estrés	1	1.4	5	9.6	1	7.1
Estrés	13	18.6	30	57.7	5	35.7
Nivel intermedio	17	24.3	9	17.3	6	42.9
Bajo nivel de estrés	39	55.7	8	15.4	2	14.3
Total	70	100.0	52	100.0	14	100.0
ANOVA = 14.824					$p = .000$	

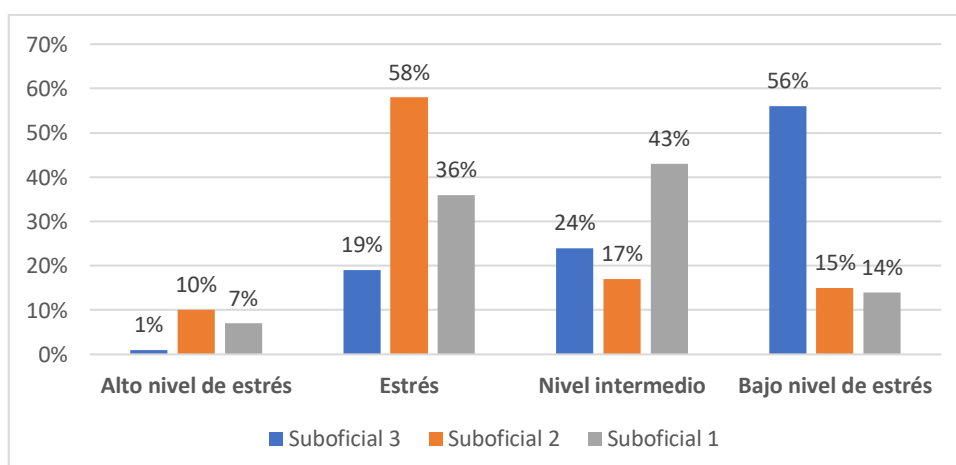


Figura 8. Niveles de estrés laboral en personal de la división de tránsito de la PNP Región Policial Cusco, según grado

4.2 Resultado respecto al objetivo general



Para atender dicho objetivo se empleó el estadístico chi cuadrado, dada la presentación final de los datos en escala ordinal, al transformar los puntajes directos en diagnósticos. Los resultados expresados en tabla 17, muestran un coeficiente de 27.720 y un nivel de significación de 0.006, los mencionados resultados permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, identificándose relación estadísticamente significativa entre resiliencia y estrés laboral en el personal de la división de tránsito de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco. Los resultados a su vez fueron ratificados por el estadístico Tau b de Kendall identificándose un nivel de significación de 0.000, comprobándose la relación entre variables, mostrando su coeficiente una relación inversa y débil en intensidad.

Tabla 17. Relación entre nivel de resiliencia y nivel de estrés laboral

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL		NIVEL DE RESILIENCIA					Total
		Bajo	Tendencia a bajo	Medio	Tendencia a alto	Alto	
Bajo nivel de estrés	Recuento	1	1	3	8	36	49
	% dentro de Resiliencia	50.0	25.0	11.1	26.7	49.3	36.0
Nivel intermedio	Recuento	1	1	4	7	19	32
	% dentro de Resiliencia	50.0	25.0	14.8	23.3	26.0	23.5
Estrés Alto nivel de estrés	Recuento	0	2	19	13	14	48
	% dentro de Resiliencia	0.0	50.0	70.4	43.3	19.2	35.3
Total	Recuento	0	0	1	2	4	7
	% dentro de Resiliencia	0.0	0.0	3.7	6.7	5.5	5.1
Total	Recuento	2	4	27	30	73	136
	% dentro de Resiliencia	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Chi-cuadrado = 27.720						$p = 0.006$	
Tau-b de Kendall = -.292						$p = 0.000$	



Capítulo V

Discusión

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativo

Conforme a lo resultante en los niveles de resiliencia en el personal policial evaluado, se pudo evidenciar que el número mayor de evaluados presenta un alto nivel respecto a la resiliencia, por tal motivo podría explicar la facilidad de los efectivos policiales de afrontar los problemas que se les presenta en su trabajo cotidiano y su vida personal, debido a la instrucción policial.

En la variable de estrés laboral de manera resultante se muestra que los personales policiales evaluados presentan niveles variables de estrés, que en su mayoría tienen un bajo nivel de estrés, esto podría deberse al hecho de que los efectivos policiales podrían contar con diferentes habilidades y estrategias para el manejo del estrés, por tanto, no presentan síntomas de desgano, preocupación, angustia, tensión o ansiedad que podrían afectar en su desempeño laboral.

Al comparar los resultados de los niveles de resiliencia, así como los correspondientes a estrés laboral en relación con el género, se encontró que no existe diferencia estadísticamente significativa, esto quiere decir que respecto a varones y respecto a mujeres muestran una resiliencia de alto nivel; mientras con respecto a la variable estrés, los varones presentan bajos niveles y estrés conjuntamente con las mujeres, con una diferencia de apenas tres puntos porcentuales en ambos niveles. Esto podría deberse a que el trabajo policial se extiende fuera de las horas laborales diarias,



lo cual genera sobrecarga de estrés, debido a que está obligado a no faltar a la institución. Se observa ansiedad en estos trabajadores porque los sujetos deben estar alerta por su vida y cuestionar la del prójimo, esto causa cansancio, tensión y cambios físicos frente a los peligros, pudiendo llegar a causar enfermedades. Caballero (S,f). En conclusión, los varones y las mujeres que presentan altos niveles de resiliencia presenta recursos de afronte para resolver los conflictos, es por esa razón que presenta bajos niveles de estrés.

En relación con la resiliencia y según sus niveles cómo se vincula con el estrés laboral, según el tiempo de servicio se pudo evidenciar la existencia de diferencias estadísticas que son significativas entre grupos de ambas variables, la resiliencia en sus niveles va decayendo con el tiempo de servicio en la institución policial entre nivel alto y medio. Por otro lado, en la variable estrés laboral permanece en bajo nivel y nivel alto. Podría deberse que a mayor tiempo de servicio genera decaimiento en la resiliencia y sus niveles, así como también genera incremento en el estrés y sus niveles, quizá esto se genera más por una cuestión de antigüedad laboral. Zugazaga (2018). En conclusión, cuando los efectivos permanecen mayor tiempo en el servicio presenta resiliencia de bajo nivel y carecen de habilidades y estrategias que logran el afrontamiento de forma apropiada ante las adversidades que tengan como consecuencia estrés de niveles altos.

El nivel de resiliencia y estrés laboral, según al grado, muestra que existe diferencia estadísticamente significativa, esto quiere decir que los niveles de resiliencia varían de acuerdo con el grado, observándose que los niveles van descendiendo del nivel alto al nivel medio. Por el contrario, la variable estrés sube de



un nivel bajo a más alto. En conclusión, los suboficiales con mayor grado que presentan bajos niveles de resiliencia, se ven afectados por la desmotivación, preocupación, ansiedad y tensión que conlleva a no tener un buen desempeño laboral.

Los resultados que se encuentran en la presente tienen el reflejo de una relación significativo existente que orienta de forma negativa entre Resiliencia juntamente con el Estrés Laboral evaluado en la población de estudio para el año 2021 dónde se puede apreciar que el personal que presenta nivel alto respecto a la resiliencia, la mayoría de ellos presenta estrés de nivel bajo, esto dependiendo con el tipo de formación y aprendizaje que el personal policial podría o no ser capaces de gestionar tales exigencias evidenciando así o no los niveles altos o bajos de resiliencia, según se plantea conforme a las teorías del marco teórico respecto a resiliencia como también al estrés.

5.2 Limitaciones del estudio

Si bien los resultados permiten generalización en la población estudiada en su totalidad, estos no son susceptibles de generalización a otras áreas de trabajo dentro de la Policía, disminuyendo su validez externa.

Se tuvo algunos inconvenientes en cuanto a las gestiones de aceptación para las evaluaciones del personal policial, por parte del personal administrativo, debido a que los tramites de petición para la Policial Nacional del Perú, cuentan con normas y procedimientos, los cuales usualmente tardan bastante tiempo para su aprobación, ya que pasan por diferentes instancias para la aprobación y confirmación del procedimiento de evaluación.

De igual manera se presentaron dificultades para coordinar la evaluación de los efectivos policiales en un mismo momento, debido a los horarios de trabajo, ya que



existe turno mañana y tarde. Por otra parte, también se tuvo inconvenientes por las medidas sanitarias de COVID-19 en la restricción de distanciamiento social lo cual no permitía evaluar en un mismo momento a todos los efectivos policiales.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

En comparación con los resultados obtenidos por Gutiérrez (2020) el cuál es el referido en el marco teórico. Quién estudia respecto a el estrés laboral y la resiliencia en los efectivos de la unidad de protección de carreteras Ica. Que concluyen la existencia de la correlación débil positiva respecto a resiliencia asociado al estrés laboral dando como resultado un nivel alto en ambos. Por lo tanto, se observa la similitud en la relación encontrada respecto a las variables de la presente investigación que indican estadísticamente una relación significativa existente. Tal cómo es posible contrastar con la teoría de Wagnild y Young (1993), dónde se evidencia el nivel alto de resiliencia generando consecuencia la tolerancia y poder sobrellevar las exigencias y los problemas como también las dificultades que manifiestan gran valor respecto a las exigencias de adversidades de la vida y también generan adaptación a dichas situaciones, mientras la definición de estrés según la OIT es la respuesta de carácter emocional y físico en el que genera un daño por la inestabilidad causada por una amenaza percibida, por lo tanto al no encontrarse con varias exigencias de trabajo, los trabajadores no presentaran desequilibrio y de esta forma podrán soportar y tolerar más al estrés.

En comparación con los resultados obtenidos por Mora (2018) en la tesis titulada: “Estrés laboral en los efectivos de la unidad de servicios especiales de la PNP - Cusco” y Pulluquitin (2019) en la tesis: “Estrés Laboral y Calidad de Vida en guardias de seguridad con turno rotativo”, se concluyó que en ambas investigaciones que la mayor agrupación del personal presenta niveles bajos de estrés, debido a las bajas demanda y exigencia psicológica que requiere el puesto, dichos resultados concuerdan con la presente



investigación dando a conocer que el personal de la división de tránsito de la PNP Región Cusco, presentan una mayor agrupación en el bajo nivel de estrés, que como se puede contrastar con la teoría de Peiro (1999) en el modelo clásico, un episodio de estrés se inicia respecto a un contexto personal o ambiental donde se involucran las exigencias del ser humano y demandas que uno no puede controlar, de esta manera manifestando esa falta de control y sintiéndose amenazado por lo mismo, indicando que los principales estresores; son los correspondientes al ambiente físico y las exigencias propias del trabajo, los roles desempeñados como también las relaciones de tipo grupal e interpersonales, el desempeño dentro de la carrera, adaptación a las disposiciones nuevas tecnológicamente hablando, clima de la organización y cómo es semejante las relaciones entre las esferas de la vida particular y las relaciones dentro del trabajo. Esto quiere decir que si los principales estresores están presentes en el ámbito laboral se desencadenará los síntomas propios del estrés como es la desmotivación, preocupación, tensión, fatiga, entre otros, que afectan directamente en la salud emocional y/o física.

Según se puede apreciar en comparación con los resultados obtenidos por Bazán & Cerna (2019) y Cabrera (2016) que realizaron las tesis tituladas “Estrés Laboral y Estilos de Afrontamiento en Policías de la Comisaría Central - Ciudad de Cajamarca” y “El Estrés Laboral y el Desempeño Laboral en los integrantes del servicio de los Upc Zona Sur de la Policía Nacional Tungurahua” se obtuvo como resultado que los efectivos policiales presentan un alto nivel de estrés laboral, lo cual difiere con los resultados encontrados en la presente investigación que da a conocer que el personal de la división de tránsito de la PNP Región Cusco, presentan una mayor agrupación, encontrándose en un ,bajo nivel de estrés, dicha diferencia puede deberse a las diferentes exigencias según área u horarios del personal.



En comparación con los resultados obtenidos por Cárdenas, Illa & Pareja (2020) Realizó un estudio de “Estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-QENCCORO - CUSCO”, se concluye que se encuentra en nivel intermedio de estrés laboral, lo cual presenta similitud en dicha investigación dando a conocer que el personal de la división de tránsito de la PNP - Cusco, presentan una mayor agrupación de personal en el bajo nivel de estrés.

En concordancia con los resultados de la investigación los Santos (2016), mediante la investigación titulada “Resiliencia y Riesgos Psicosociales en efectivos policiales de Secesver - Ventanilla – Regpol Callao”, la cual concluyo que los resultados con respecto a la resiliencia obtiene datos predominantes de nivel deficiente indistintamente de las categorías que se analizó, teniendo en cuenta que los efectivos de la División de tránsito a diferencia de lo que indica santos, presenta una agrupación mayor del personal con resiliencia de nivel alto, todo ello debido a la diferencia geográfica y áreas de trabajo de los centros evaluados.

5.4 Implicancias del estudio

Gracias a la investigación presente y debido a los resultados, la División de transito de la Policía Nacional del Perú, debería plantear y brindar capacitaciones o talleres en el transcurso del año a cargo de profesionales competentes en salud mental.

Brindar capacitaciones de tipo informativo con la intención de mantener el nivel alto de resiliencia que permita seguir afrontando diferentes problemas circunstanciales que surjan en el día a día como la crisis social por el COVID19, para así no dar paso a que el estrés aumente, favoreciendo así una mejor relación con la población.



CONCLUSIONES

Primera. – Los niveles respecto a la Resiliencia presentan relación estadísticamente significativa con los niveles respecto al Estrés Laboral en el personal efectivo de la División de tránsito de la PNP, con base en ello, se acepta la hipótesis alterna y queda rechazada la hipótesis nula.

Segunda. - Los niveles de resiliencia en el personal de la división de tránsito de la PNP, evidencian una mayor agrupación de personal en alto nivel.

Tercera. - Los niveles de resiliencia en los efectivos de la división de tránsito - PNP en relación al género, muestran que no existe diferencia estadísticamente significativa, lo cual indica que tanto varones y mujeres predominan el mismo nivel alto de resiliencia.

Cuarta. - Los niveles de resiliencia en los efectivos de la división de tránsito - PNP en relación al tiempo de servicio, muestran que existe diferencia estadísticamente significativa, esto indica que se encuentra entre nivel alto y medio.

Quinta. - Los niveles de resiliencia en los efectivos de la división de tránsito - PNP en relación al grado, muestra que existe diferencia estadísticamente significativa, lo que indica que se aprecia en alto nivel y medio respecto a la resiliencia.

Sexto. – El estrés laboral respecto a sus niveles en los efectivos de la división de tránsito - PNP, presentan mayor agrupación de personal en el nivel bajo.

Séptimo. - El estrés laboral en sus niveles en los efectivos de la división de tránsito PNP en relación al género, muestra que no existe diferencia estadísticamente significativa, lo cual indica que los varones presentan bajos niveles y estrés,



conjuntamente con las mujeres con una diferencia de tres puntos porcentuales en ambos niveles.

Octavo. – El estrés laboral en sus niveles respecto al personal de la división de tránsito

- PNP en relación al tiempo de servicio, se encontró que existe diferencia estadísticamente significativa, lo cual indica que está en un nivel bajo y estrés.

Noveno. - El estrés laboral en sus niveles respecto al personal de la división de tránsito

- PNP en relación al grado, muestra que existe diferencia estadísticamente significativa, lo que indica que se encuentra en un nivel bajo, estrés e intermedio.



SUGERENCIAS

Primera. – Se sugiere a la institución policial continuar con capacitaciones preventivo- promocionales que brinden información y estrategias de afrontamiento para disminuir el estrés laboral y de esta manera seguir manteniendo y fortaleciendo la resiliencia.

Segunda. – Realizar las capacitaciones sobre el manejo de estrés laboral dependiendo de los sectores en los que se encuentra mayores niveles de estrés.

Tercera. – Recomendar a los estudiantes de la UAC la réplica del estudio en otras unidades pertenecientes a la Policía Nacional, evaluando la relación entre la resiliencia y estrés laboral de tal forma que permita una mayor validez externa.

Cuarta. – Sugerir a la institución aperturar la realización de otras investigaciones relacionando a las variables resiliencia y estrés laboral según estado civil, de este modo poder determinar el grado de estrés. Ya que se encontró la necesidad de realizarla en el presente.

Quinto. – Recomendar la evaluación a los efectivos policiales cuando ingresan y son cambiados, por personal capacitado en los cuestionarios antes mencionados.



Referencias Bibliográficas

Humala, O. (2012, diciembre). Normas Legales. El peruano, p. 1. Recuperado el 19 agosto 2021, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-policia-nacional-del-peru-decreto-legislativo-n-1148-876803-9/>

Humala, O. (2015, setiembre). Normas legales. El peruano, p. 1. Recuperado el 19 Agosto 2021, de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-fortalece-la-seguridad-ciudadana-en-decreto-legislativo-n-1216-1291565-6>

Castagnola, C., Cotrina, J & Villegas, D. (2021) *La resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19. Propósitos y Representaciones*, Vol. 9, N° 1, 1044 [online] disponible en <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1044.pdf> [Recuperado el 1 Setiembre, 2021]

Del Carpio, J (2020). Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte. Municipalidad Provincial del Cusco. Recuperado el 19 Agosto 2021, de <https://cusco.gob.pe/gerencias/gerencia-de-transito-vialidad-y-transporte/>

Sagasti, F (2021). Normal legales, Decreto Supremo que prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado por el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, El peruano, p.1. Recuperado el 19 Agosto 2021, de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-prorroga-el-estado-de-emergencia-naciona-decreto-supremo-n-131-2021-pcm-1971585-3>

Ministerio del interior (2019). Policía Nacional del Perú. Gob.pe. Perú recuperado el 19 Agosto 2021, de <https://www.gob.pe/4336-policia-nacional-del-peru-que-hacemos>

Caycho, T., Carbajal, C., Vilca, L., Heredia, J., & Gallegos, M (2020, Setiembre). COVID-19 y salud mental en policías peruanos: Resultados preliminares. Scielo Perú, Vol.37. [online] Disponible en:



http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000300396 [Accediendo el 19 de Agosto 2021].

Comas, L., Suniya, L & Salvatore, M (2011). *Camino a la Resiliencia*. American Psychological Association. Recuperado el 19 Agosto 2021, de <https://www.apa.org/topics/resilience/camino>

Gómez , B. (2010). *Resiliencia individual y familiar*: Barcelona Recuperado de [01. Resiliencia individual y familiar Autor Bea Gómez Moreno.pdf]

Barrio, J.; García, M.; Ruiz, I.; & Arce, A (2006). El estrés como respuesta. INFAD Revista de Psicología, Vol. 1 (Núm. 1), p 41-43.

Sánchez, J. (2010). Estrés Laboral. Hidrogénesis, Vol.8 (Nº2), p 55-56. Accediendo el 19 Agosto 2021 de: <https://www.binasss.sa.cr/opacms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Laurent, Y (2018). *Resiliencia en estudiantes de secundaria de la Institución Educativa San José Marelló* (para optar el grado de Bachiller). Huaraz: Universidad San Pedro.

OIT (2016). *Estrés laboral*. Editorial Laboral: Perú.

Visitación, M (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Rupay, S (2018) *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Instituto Nacional de Salud Pública (2020) *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. México: Gobierno de México.



Alcalde, J (2010). *Estrés Laboral*. Plan Integral de Salud Mental de Andalucía. Consejería de Salud: España.

Daneri, F. (2012). *Psicobiología del Estrés*. Universidad de Buenos Aires: Argentina recuperado de [[03. Psicobiología del Estrés Autor Dra. M. Florencia Daneri.pdf](#)]

Graneros, G. (2018). *Estrés Laboral en personal policial con turnos rotativos y fijos*. Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de [<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC127260.pdf>].

Begoña, E. (2006). *Resiliencia definición características y utilidad del concepto*. Asociación española psicología y psicopatología. España.

Herrera, D. (2017). *Impacto del estrés psicosocial en la salud*. Universidad Veracruzana, México recuperado de [www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/17.html].



APÉNDICE A

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) Sr. (a):

Se está llevando a cabo un estudio sobre la resiliencia y el estrés laboral para los conformantes del personal de la división de tránsito de la PNP, región Cusco. Durante el periodo de duración del estado correspondiente a la emergencia nacional por COVID 19, 2021. Con la finalidad de lograr conocer cuál es la relación existente entre la resiliencia y respecto al estrés laboral en los policías de tránsito, lo mismo que permitirá el logro de la comprensión con mayor amplitud acerca de un tema tan importante como este, por ello colocamos a petición, que usted sea participe mediante sus respuestas a los instrumentos emplazados.

Yo, con N° de DNI, confirmo de manera voluntaria que me encuentro en total uso de mis facultades para tomar decisiones y entender la información que aquí se me presenta. Por ello manifiesto libremente mi conformidad para participar en la investigación.

Fecha:

Firma del participante:



APÉNDICE B

ESCALA DE RESILIENCIA

TIEMPO DE SERVICIO: _____

GENERO: (M) (F)

GRADO: _____

EDAD: _____

Instrucciones:

Marque con un aspa considerando que 1 significa que está muy en desacuerdo, y 7 significa un máximo de acuerdo

Responda ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con estas frases?	Estoy en Desacuerdo			Estoy De Acuerdo			
1. Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5	6	7
3. Dependo más de mí mismo(a) que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
4. Es importante para mí mantenerme interesado(a) en las cosas	1	2	3	4	5	6	7
5. Puedo estar solo(a) si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
6. Me siento orgulloso(a) de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7. Usualmente veo las cosas a largo plazo	1	2	3	4	5	6	7
8. Soy amigo(a) de mí mismo(a).	1	2	3	4	5	6	7
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
10. Soy decidido(a)	1	2	3	4	5	6	7
11. Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	7
12. Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	7
13. Puedo enfrentar las dificultades porque he experimentado anteriormente.	1	2	3	4	5	6	7
14. Tengo autodisciplina.	1	2	3	4	5	6	7
15. Me mantengo interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
16. Por lo general, encuentro algo de qué reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17. El creer en mí mismo(a) me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
18. En una emergencia, soy una persona en quien se puede confiar.	1	2	3	4	5	6	7
19. Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.	1	2	3	4	5	6	7
20. Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.	1	2	3	4	5	6	7
21. Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5	6	7
22. No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
24. Tengo suficiente energía para hacer lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25. Está bien si hay personas que no me quieren.	1	2	3	4	5	6	7



APÉNDICE C

PRUEBA DE ESTRÉS LABORAL OIT

INSTRUCCIONES: En la siguiente hoja encontrará 25 preguntas o enunciados con 7 opciones de marcación:

- 1 - Si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- 2 - Si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- 3 - si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- 4 - si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- 5 - si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- 6 -si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- 7 - si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

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

