

Universidad Ricardo Palma



Facultad de Psicología

Escuela Académico Profesional de Psicología

Factores psicosociales en el trabajo y estilos de afrontamiento al estrés en
efectivos policiales

Tesis

para optar el título profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Bach. Pinto Chávez, Katherine Janeth

Bach. Valverde Espinoza, Fiorella Jeannette

Asesor:

Dr. William Torres Acuña

Lima - Perú, 2019

Dedicatoria

A mi familia, en especial a mi padre Oscar Pinto Herrera, a mi madre Nélida Chávez Alvarado y a mis hermanos: Silvia, Oscar y Héctor, por el apoyo constante e incondicional hacia mi desarrollo personal y profesional a lo largo de mi vida y por ser mi principal motivo de superación.

- Katherine Pinto Chávez

A mis padres Jeannette y Ernesto, por todo su apoyo, motivación y comprensión, por estar siempre en todas mis aventuras, a mi querido hermano Andre por contagiarme su alegría y motivarme con sus palabras. También a mis queridos papitos Aida, Rosa, Cesar y Víctor, por todo su amor y cuidado. Y por último a mi querido primo Cesar por siempre cuidarme y apoyarme

- Fiorella Valverde Espinoza

Agradecimiento

Al Coronel Jorge Luis Catillo Vargas, por su amplia disposición y apoyo para el desarrollo de la presente investigación.

A la ST.1 PNP Giovanna Reyna Bermúdez Alarcón, cuyo respaldo y apoyo en las coordinaciones fueron de suma importancia para la etapa evaluativa del presente proyecto.

A nuestro asesor, el Dr William Torres Acuña, debido a su apoyo y soporte profesional, indispensable para la elaboración de nuestra investigación.

A los efectivos policiales, quienes con su participación, colaboraron con el desarrollo de la investigación.

Introducción

El presente trabajo de investigación está dirigido a identificar los factores psicosociales en el trabajo vinculados a los estilos de afrontamiento planteados por Casuso (1996), por consiguiente se realiza una descripción de cada capítulo a continuación:

El primer capítulo abarca el planteamiento de estudio, cuya formulación se presente con la siguiente interrogante: ¿Existe relación significativa entre los factores psicosociales en el trabajo y los estilos de afrontamiento?, a raíz de ello se plantean los objetivos generales y específicos, con el fin de identificar las particularidades de la relación entre ambas variables de estudio; al finalizar el capítulo se brindan detalles acerca de la importancia y las limitaciones del estudio en cuestión.

El segundo capítulo está referido al marco teórico de ambas variable, en el cual se detalla y profundiza sobre los conceptos y teorías a fin; además se presentan investigaciones nacionales e internacionales relacionadas al estudio propuesto.

En el tercer capítulo se presentan y describen las variables de estudio y con ellas se plantean las hipótesis, que presumen la existencia de relación entre cada factor psicosocial en el trabajo y los tres estilos de afrontamiento.

El capítulo cuatro comprende la metodología de la investigación, proponiendo como población de estudio a los efectivos policiales, contando con una muestra de 208 personas y el diseño descriptivo correlacional, enfocado a hallar el grado de relación entre las variables; además se describen los instrumentos necesarios para la recolección de datos dependiendo de las variables de estudio (factores psicosociales en el trabajo y estilos de afrontamiento) y finalmente las técnicas de procesamiento de datos.

En el quinto capítulo, se presentan los resultados obtenidos a través del análisis de la correlación de cada factor psicosocial en el trabajo y los estilos de afrontamiento. Luego se realiza la discusión de resultados, de acuerdo a la base teórico-científica. Para finalizar, en el sexto capítulo se desarrolla un resumen del estudio detallando el proceso, y planteando las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

ÍNDICE

Tema	Página
AGRADECIMIENTO	III
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	9
1. Planteamiento del estudio	9
1.1. Formulación del problema	10
1.2 .Objetivos	11
1.2.1. General	11
1.2.2. Específicos	11
1.3. Importancia y justificación del estudio	12
1.4. Limitaciones del estudio	13
CAPITULO II	14
2. Marco teórico	14
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema	14
2.2. Bases teórico – científica del estudio	25
2.3. Definición de términos básicos	37
CAPITULO III	39
3. Hipótesis y variables	39
3.1. Supuestos científicos	39
3.2. Hipótesis	41
3.2.1. General	41
3.2.2. Especificas	41

3.3. Variables de estudios	42
CAPITULO IV	43
4. Método	43
4.1. Población y muestra	43
4.2. Tipo y diseño de investigación	44
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	48
CAPITULO V	50
5. Resultados	50
5.1. Presentación de datos	50
5.2. Análisis de datos	60
5.3. Análisis de discusión de resultados	66
CAPITULO VI	71
6. Conclusiones y recomendaciones	71
6.1. Conclusiones generales y específicas	71
6.2. Recomendaciones	73
REFERENCIAS	76
Anexos	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas	Página
Tabla 1. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes por género</i>	50
Tabla 2. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes por edad</i>	51
Tabla 3. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes por área de trabajo</i>	51
Tabla 4. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes por tiempo de servicio en la unidad</i>	52
Tabla 5. <i>Distribución de frecuencias y porcentajes por estado civil.</i>	52
Tabla 6. <i>Estadísticos descriptivos del factor psicosocial condiciones del lugar del trabajo</i>	55
Tabla 7. <i>Estadísticos descriptivos del factor psicosocial carga de trabajo</i>	56
Tabla 8. <i>Estadísticos descriptivos del factor psicosocial contenido y características de la tarea</i>	56
Tabla 9. <i>Estadísticos descriptivos del factor psicosocial exigencias laborales</i>	56
Tabla 10. <i>Estadísticos descriptivos del factor psicosocial papel laboral y desarrollo de la carrera</i>	57
Tabla 11. <i>Estadísticos descriptivos del factor psicosocial interacción social y aspectos organizacionales</i>	57
Tabla 12. <i>Estadísticos descriptivos del factor psicosocial Remuneración del rendimiento.</i>	57

Tabla 13. <i>Estadísticos descriptivos del estilo de afrontamiento centrado en el problema</i>	58
Tabla 14. <i>Estadísticos descriptivos del estilo de afrontamiento centrado en la emoción</i>	58
Tabla 15. <i>Estadísticos descriptivos del estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos</i>	59
Tabla 16. <i>Prueba Kolmogorov-Smirnov por las variables: factores psicosociales y estilos de afrontamiento</i>	60
Tabla 17. <i>Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la escala de multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor psicosocial “condiciones del lugar del trabajo”</i>	61
Tabla 18. <i>Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la escala de multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor psicosocial “carga de trabajo”</i>	62
Tabla 19. <i>Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la escala de multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor psicosocial “contenido y características de la tarea”</i>	62
Tabla 20. <i>Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la escala de multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor psicosocial “exigencias laborales</i>	63
Tabla 21. <i>Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la escala de multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor psicosocial “papel laboral y desarrollo de la carrera”</i>	64

Tabla 22. *Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la* 65
escala de multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor
psicosocial “interacción social y aspectos organizacionales”

Tabla 23. *Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la* 65
escala de multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor
psicosocial “remuneración del rendimiento”

ÍNDICE DE FIGURAS

Tablas	Página
<i>Figura 1.</i> Porcentaje obtenido en los niveles del cuestionario de factores psicosociales en el trabajo	54
<i>Figura 2.</i> Porcentaje obtenido en los niveles de la escala de afrontamiento multidimensional – COPE	55

CAPITULO I

1. Planteamiento del estudio

En la actualidad el estrés es una de las principales preocupaciones en el entorno laboral, el cual es definido en un documento del Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones (2004) de la siguiente manera: “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3).

En relación a la definición mencionada, se deduce que el desajuste de los factores intralaborales podría implicar consecuencias desfavorables para los trabajadores y la organización. Por ejemplo: ausentismo, disminución de la dedicación en el trabajo, rotación de personal, disminución del rendimiento y la productividad, incremento de accidentes y enfermedades, entre otros; además con el fin de controlar dichas demandas los individuos suelen manifestar esfuerzos cognitivos y conductuales que pueden variar.

Por ello, el interés de realizar el presente estudio para analizar la relación entre la percepción sobre las condiciones psicosociales y los estilos de afronte al estrés en los efectivos policiales.

1.1. Formulación del problema

Los efectivos policiales son una población altamente expuesta a diversas situaciones demandantes en su entorno laboral, entre sus funciones está el garantizar, mantener y restablecer el orden social, brindar protección y soporte a las personas y la comunidad, resguardar el cumplimiento de la ley, finalmente de proteger el patrimonio público y privado.

Esta población que a su vez conforma una organización u unidades, además de las exigencias propias de sus funciones están expuestos a las condiciones de la organización, las cuales podrían alterar la estabilidad en cuanto a la salud del trabajador. El colaborador como mecanismo de ajuste ante estas situaciones estresantes manifiesta estilos de afrontamiento. En base a lo mencionado, se plantea el siguiente problema:

¿Existirá relación entre los factores psicosociales en el trabajo y los estilos afrontamiento al estrés en efectivos policiales?

1.2. Objetivo

1.2.1. General

Determinar si existe relación significativa entre los factores psicosociales en el trabajo y los estilos afrontamiento al estrés en efectivos policiales

1.2.2. Específicos

1. Analizar la relación entre las condiciones del lugar de trabajo y los estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.

2. Analizar la relación entre la carga de trabajo y los estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.
3. Analizar la relación entre el contenido y las características de la tarea, y los estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.
4. Analizar la relación entre las exigencias laborales y los estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.
5. Analizar la relación entre el papel laboral y el desarrollo de la carrera, y los estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.
6. Analizar la relación entre la interacción social y aspectos organizacionales, y los estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.
7. Analizar la relación entre la remuneración del rendimiento y los estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.

1.3. Importancia y justificación del estudio

Actualmente, el estrés es considerado como el principal problema que afecta la salud de los trabajadores a nivel mundial. Algunos estudios en relación al estrés en el contexto laboral, ponen en evidencia problemas de salud mental (cansancio, ansiedad, depresión), física (enfermedades cardiovasculares,

digestivos, músculo esquelético, entre otros), comportamentales (consumos de sustancias psicoactivas, alcohol, drogas, tabaco) y sociales (aislamiento, desconfianza).

Las causas pueden deberse tanto a factores extralaborales (contexto familiar, social y económico); o factores intralaborales, tales como características desfavorables propias del trabajo y las implicadas en el contexto en general dentro del entorno laboral; por otro lado depende también de los recursos personales y de afrontamiento hacia este tipo de factores como medida de defensa y ajuste.

Los efectivos policiales son una población con altas exigencias laborales y sociales; al tener por funciones el resguardar y mantener la seguridad ciudadana; se ven expuestos a un sinnúmero de factores, entre ellos los sociales y más aún en una sociedad perteneciente a un país con altos índices de delincuencia y problemas sociales en general.

La presente investigación se realiza con el fin de hallar una relación o vínculo entre factores psicosociales en el trabajo y estilos de afrontamiento de los trabajadores en el entorno laboral que se encuentran inmersos, en este caso especialmente de efectivos policiales, quienes se encuentran expuestos a diario a muchos factores socio ambientales. Por tanto, se busca determinar la magnitud de afección, identificar los factores de riesgo intralaborales con mayor influencia desfavorable y reconocer los recursos de afrontamiento que posee este tipo de población.

El aporte que se pretende brindar es poder ser punto de referencia para futuras investigaciones dirigidas hacia la misma población (efectivos policiales) o a

otras con el mismo o similar nivel de exposición a los factores ya antes mencionados; además busca lograr la mejoría, modificación o cambio de factores vinculados a su entorno laboral en pro de la salud física y mental y reforzar los estilos de afrontamiento adecuados.

1.4. Limitaciones del estudio

Las limitaciones halladas en la presente investigación son:

- Generalización de los resultados, los cuales solo pueden ser aplicados a participantes con características similares a la muestra estudiada.
- Disponibilidad de tiempo de los participantes para la aplicación de los instrumentos.
- Respuestas perseverativas u omisiones.

CAPITULO II

2. Marco Teórico

2.1. Investigaciones relacionadas con el tema

A continuación, se presentan algunas de las investigaciones más resaltantes vinculadas con el tema de estudio. Así, Del Solar (2018), en su investigación sobre el bienestar y afrontamiento en internas de un penal de Lima Metropolitana, tiene como objetivo analizar la relación entre bienestar y las estrategias de afrontamiento entre las internas que se encuentran cumpliendo condena en un penal en Lima. Se contó con 165 internas de un penal de Lima, que tenían un rango de edad de 23 y 58 años y se utilizó el diseño cuantitativo aplicado en un único momento. El área de bienestar se evaluó con la adaptación española de la prueba bienestar psicológico EBP, el área de afrontamiento fue evaluado con la adaptación peruana de multidimensional del afrontamiento COPE. Los resultados determinaron que se encuentra una asociación positiva entre bienestar y el uso de estrategias más activas, y una relación negativa entre el bienestar y estrategias más pasivas, además se hayo diferencias en el uso de algunas estrategias entre internas que cometieron delitos en específico, entre aquellas que se encuentran procesadas o sentenciadas, y quienes tienen a su familia cercana en Lima o en otras regiones

Córdova y Sulca (2018), en su investigación sobre estilos de afrontamiento y felicidad en estudiantes de la facultad de Psicología de una universidad particular de Lima, tuvieron como finalidad el conocer la relación entre los estilos de afrontamiento y la felicidad, esta investigación empleó una muestra estudiantil de 103 estudiantes de primer a décimo ciclo, teniendo como edades promedio entre 17 a 30 años. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de estilos de afrontamiento COPE adaptado en el Perú y la escala de felicidad de Lima. Los hallazgos encontrados muestran una correlación entre los estilos de afrontamiento activos, planificación, desentendimiento mental y desentendimiento conductual.

Navarro, López, Heliz y Real (2018) realizaron un estudio con la finalidad de analizar la relación entre estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en colaboradores que brindan servicios a menores con riesgo al rechazo social de cinco comunidades de España. Emplearon un grupo de pruebas conformado por el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT), el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales (DECORE), el inventario de respuestas de afrontamiento - adultos (CRI-A) y un cuestionario sociodemográfico y laborales realizado por los autores del estudio. La muestra estaba formada por 113 colaboradores que se encuentran laborando en cinco comunidades (Asturias, Valencia, Galicia, Madrid y Murcia) de España; 64.5% de ellos fueron mujeres y el 35.5%, varones. Nos brinda como resultado que los principales factores de riesgo del ambiente social y las estrategias son percibidas como paliativas de los síntomas que acompañan al estado de estar quemado.

Leiva (2017) en su investigación sobre el autoestima y estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud de la policía nacional del Perú, red norte y red oeste en Lima 2016, se buscó como objetivo el determinar si existe relación entre el autoestima y los estilos de afrontamiento del estrés, puesto que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud para los colaboradores. La investigación evaluó a 187 miembros del personal de salud a los cuales se tomó el cuestionario de autoestima de Coopersmith - adultos y el cuestionario de estilo de afrontamiento al estrés COPE. El tipo de diseño que empleo fue no experimental, descriptivo y correlacional de corte transversal. En los resultados obtenidos se encontró relación significativa entre el autoestima y los estilos de afrontamiento enfocados en el problema, en la emoción y otros estilos de afrontamiento. Con los resultados dados se recomendó mejorar el ambiente laboral y potenciar el autoestima del personal de salud para así poder tener estilos de afrontamiento saludables.

Chumpitasi (2017) investigó acerca de la forma de control y tolerancia al estrés según las estrategias de afrontamiento, enfocado a personas que laboran en condiciones muy demandantes, como son los conductores de taxi; en este caso su muestra estuvo conformada por 29 conductores de taxi; creyó propicio utilizar el sistema comprensivo del psicodiagnóstico de Rorschach para evaluar el control y tolerancia al estrés, también utilizó la versión abreviada del cuestionario de estimación de afrontamiento (COPE-28). Los resultados encontrados demuestran una falta de correlación entre el control, la tolerancia al estrés y los estilos de afrontamiento. Además se encontró un marcado uso de estrategias activas en comparación a las pasivas. Todo ello sugirió un bajo

control y tolerancia al estrés, insuficientes recursos cognitivos y afectivos; además de dificultades en cuanto a la interacción social entre los conductores. Espíritu (2017) realizó una investigación acerca de la relación entre factores de riesgo psicosocial y el rendimiento laboral en agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A. en la provincia de Huancayo-Junín. La herramienta empleada para medir el riesgo psicosocial fue SUSES – ISTAS 21 y el cuestionario para la evaluación del rendimiento laboral del 2016 al 2017, a cargo y proporcionadas por el supervisor directo de cada vigilante. La muestra seleccionada estuvo conformada por 20 agentes de seguridad. Los resultados indicaron que los agentes estaban expuestos a los factores de riesgo psicosocial y su rendimiento se veía afectado de acuerdo a la exposición de los riesgos en la organización; finalmente, se concluyó que, hay una relación directa y considerable entre los factores psicosocial y el rendimiento laboral.

Cruz y Chávez (2017) con el fin de determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la salud mental del personal sanitario del policlínico de la policía nacional en Huaraz, realizaron una investigación de tipo descriptiva correlacional, cuya muestra fue de 75 trabajadores. Emplearon como instrumento el cuestionario ISTAS21 (CoPsoQ) para evaluar riesgos psicosociales en el trabajo; asimismo se utilizó el cuestionario de salud mental positiva de Lluch. Los resultados obtenidos muestran que solo algunos factores de riesgo psicosocial afectan la salud mental estos son: apoyo social y calidad de liderazgo y estima entre ambas variables; los factores restantes como exigencias psicológicas, influencia, trabajo activo y posibilidades de

desarrollo, inseguridad y doble presencia, no interfieren en el desarrollo del personal sanitario. Llegando a la conclusión que el personal sanitario del Policlínico de la Policía Nacional del Perú en Huaraz no se ve afectado por los factores de riesgo psicosociales.

Palomino (2017) realizó una investigación con el propósito de determinar cómo afrontan el estrés laboral los efectivos policiales del área de tránsito pertenecientes a la base Norte II de Lima. La muestra estuvo conformada por 65 efectivos policiales de tránsito, para la evaluación se empleó el cuestionario de estilos de afrontamiento abreviada de Carver. Los resultados de la investigación indicaron que el 44.8% presentan un tipo de afrontamiento orientado a la emoción, el 35.6% se caracteriza por el afrontamiento orientado al problema y el 19.6%, se ubica en el afrontamiento evitativo.

Sánchez y Sánchez (2016) realizaron un estudio sobre la asociación entre comportamiento de los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estrés y los factores protectores de los empleados de las tiendas perteneciente a una empresa retail en Medellín, Colombia. La muestra estuvo compuesta por 150 empleados de las tiendas de la zona, se empleó la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral; para la evaluación de la personalidad, a través de la escala de resistencia realizada por Torres e Idier (2011), finalmente para evaluar el nivel de afrontamiento se utilizó la versión del cuestionario estrategias de afrontamiento de Moos, versión de Roman. Los resultados obtenidos indican alta y considerable exposición a condiciones de riesgo. Los mecanismos de respuesta al estrés son muy altos, el cual carece de aporte para intervenir en la exposición y la ausencia de estrategias de

afrontamiento y características de personalidad resistente, que posibilite le disminuir la respuesta al estrés.

Linares y Poma (2016) realizaron una investigación con el propósito de formar una correlación entre los estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en efectivos policiales de Lima. Para el estudio se contó con 150 participantes a los cuales se les aplicó el cuestionario de modos de afrontamiento del estrés y el Inventario de Burnout de Maslach; como resultado se observó una relación inversa, altamente significativa y una relación baja entre la realización personal y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema, y que existe una relación significativa entre la despersonalización y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema; además no se hallaron relaciones entre el burnout y los estilos de afrontamiento enfocado a la emoción.

Castro (2016) realizó una investigación teniendo como propósito encontrar una relación entre riesgos psicosociales y los niveles de estrés en enfermeras del centro quirúrgico y unidad de cuidados intensivos de una clínica privada. La muestra estuvo conformada por 46 enfermeras que laboraban en las áreas determinada. Para evaluar el riesgo laboral se utilizó el cuestionario PSQ CAT21 CoPsoQ; además se empleó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados demostraron que la exposición a riesgos psicosociales fue: 96% presentaron un nivel medio en la exposición psicosocial y el 4% un nivel más desfavorable de exposición psicosocial. Los niveles de estrés encontrados fueron de 37% bajo, 54% intermedio y 9% alto.

Los resultados encontrados demuestran que no hay relación significativa entre riesgos psicosociales y los niveles de estrés.

Gálvez, Gómez, Guzmán y Ortiz (2015) realizaron una investigación con el propósito de identificar los factores de riesgo psicosociales intralaborales asociados con el síndrome de burnout en docentes de colegios públicos y privados de cinco países de Hispanoamérica (Colombia, Perú, Argentina, Brasil y México) en los últimos 10 años. El análisis se hizo en base de resultados generados por la aplicación de pruebas tales como: inventario de burnout de Maslach y Jackson y cuestionarios de riesgo psicosocial intralaboral. Los resultados indican que el factor de riesgo y variable del síndrome de burnout con mayor predominancia fueron claridad del rol (14,5%), y agotamiento emocional.

Arias, Justo y Muñoz (2014) realizaron un estudio acerca de las manifestaciones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en psicólogos de la ciudad de Arequipa, tuvieron una muestra de 110 psicólogos con un rango de edades de 24 a 75 años. Se hizo uso de dos instrumentos, el inventario de burnout de Maslach y el cuestionario de conductas de afrontamiento en situaciones de estrés. Los resultados indicaron que el 17.27% de los psicólogos presentan altos niveles de burnout, y a su vez este síndrome presenta relación significativa con el estilo de afrontamiento evitativo; asimismo la despersonalización se relacionó con los estilos pasivo y evitativo, mientras que la baja realización personal se vinculó positivamente con el estilo pasivo.

Amado, Rico y Rodríguez (2014) realizaron una investigación con el fin de describir la relación entre las estrategias de afrontamiento y la percepción del peligro psicosocial intralaboral del personal que conforma el área operativa de una empresa industrial de plásticos en Bogotá. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de nivel operativo, para la recolección de datos se utilizaron instrumentos de evaluación, tales como: cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A y forma B) y la escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M) y ficha de datos generales. De acuerdo a los hallazgos, los riesgos psicosociales que concentraron mayor porcentaje en niveles altos fueron relaciones interpersonales y liderazgo.

García, Pérez y Albacete (2013) realizaron una investigación con el fin de valorar diferencias entre los riesgos psicosociales y la percepción de estrés laboral en un grupo de policías procedentes de diferentes ayuntamientos de la comunidad autónoma de Madrid, dependiendo del género y antigüedad. La muestra estuvo conformada por 394 policías varones y 45 mujeres, los instrumentos utilizados fueron: el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales DECORE y las escalas de apreciación del estrés (escala S y EAE). Los resultados indican que no hay diferencias significativas por género, riesgo ni estrés laboral; por otra parte, no se evidencia diferencias significativas en riesgo de estrés psicosocial, pero si en percepción de estrés laboral según antigüedad, asimismo el grupo que más percepción de estrés presenta es el de 6 a 15 años comparado al de 15 años de antigüedad.

Galeano (2012) efectuó una investigación con el propósito de identificar disimilitud entre los factores que producen estrés, los mecanismos de afrontamiento y los rasgos de personalidad entre trabajadores universitarios y no universitarios de la ciudad de Buenos Aires. La muestra estuvo conformada por 259. Los instrumentos de medición administrados fueron: el inventario de estrés ocupacional (OSI), cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS21 (CoPsoQ) versión Argentina y el big five inventory (versión adaptada por Casullo y Castro). Se hallaron como resultados diferencias considerables correspondientes a estrés ocupacional, mayor empleo de recursos de afronte y niveles altos de extraversión; asimismo los trabajadores con mayor extraversión -en comparación a los trabajadores con mayor neuroticismo- presentaron más recursos de afrontamiento para mitigar el estrés.

Pineda (2012) planteó su investigación con el objetivo de identificar la asociación entre los niveles de estrés parental y los estilos de afrontamiento, la muestra estuvo conformada por 58 padres, cuyos hijos acuden a uno de los 5 módulos de un instituto especializado para el desarrollo infantil, ubicados en distintos distritos de Lima Metropolitana (la Molina, Lima Central, Comas, San Juan de Miraflores y Villa el Salvador). Las evaluaciones que se tomaron fueron: el cuestionario de índice de estrés parental (PSI- SF) y cuestionario de estrategias de afrontamiento (COPE). Los resultados obtenidos demuestran diferencias considerables en los niveles de estrés parental como en los estilos de afrontamiento según el modulo al que asisten, también se encontró que

quienes acuden a San Juan de Miraflores reportan menor nivel de estrés y disponen en mayor medida del estilo de afrontamiento orientado a la emoción. Di-Colloredo, Aparicio y Moreno (2006), en su investigación sobre la descripción de los estilos de afrontamiento ante la situación de desplazamiento -vivienda por los asistentes a la unidad de atención integral en la ciudad de Bogotá- en base al género, utilizó la prueba de estilos de afrontamiento realizado por Lazarus y Folkman. La muestra fue compuesta por 102 hombres y 120 mujeres, esto se eligió a través del muestreo aleatorio simple de una población de 222, se tomaron como variables el estado civil, la procedencia y la edad. Se encontraron diferencias significativas entre los estilos de afrontamiento de acuerdo al género, observando que en las mujeres poseían un mejor control emocional y desarrollo personal, mientras que en los hombres se observa negación y represión de actividades pudiendo generar estados depresivos.

Chaparro y Guerrero (2001) realizaron en Bogotá, una investigación de tipo descriptivo transversal con el objeto de describir las condiciones de trabajo y salud de los conductores de transporte público. La muestra estuvo conformada por 194 conductores y se les realizaron entrevistas, exámenes médico y especializados, además se tomaron pruebas biológicas (pre y post-exposición laboral). Los resultados indicaron que era una población muy expuesta a diferentes condiciones ambientales perjudiciales; por lo cual reportaron diversos síntomas; asimismo el 33,3% de los conductores obtuvieron altos niveles de estrés; por tanto se concluyó que las condiciones en el trabajo pueden contribuir al desarrollo de efectos negativos para la salud.

Guevara, Hernández y Flores (2001), en su investigación sobre estilos de afrontamiento al estrés en pacientes farmacodependientes, evaluaron a una población de 88 pacientes dependientes a sustancias psicoactivas (alcohol, pasta básica de cocaína, clorhidrato de cocaína y marihuana), quienes se encuentran en diferentes comunidades terapéuticas de Lima Metropolitana. El instrumento empleado para esta investigación fue el cuestionario de COPE en la adaptación peruana realizada por Casuso. Como resultado, los estilos de afrontamiento con mayor prevalencia fueron: planificación, afrontamiento activo, postergación del afrontamiento y acudir a la religión, asimismo los de menor prevalencia fueron: desentendimiento conductual, negación, supresión de actividades y el desentendimiento mental. Por otro lado no se encontraron correlaciones significativas entre el tiempo de consumo y los estilos de afrontamiento, lo que los llevo a afirmar que no existe diferencia entre el tiempo de consumo y los estilos de afrontamiento, la planificación, afrontamiento activo, postergación y acudir a la religión.

2.2. Bases teórico - científicas del estudio

a. Salud laboral

El hombre, con el transcurso del tiempo y el desarrollo de la civilización, ha dependido en gran medida del trabajo y este ha influido de forma significativa en su salud y bienestar.

El concepto de salud laboral ha ido desarrollándose a lo largo de los años, antiguamente las enfermedades eran descritas por signos y síntomas de trabajadores en base a las actividades que realizaban en su entorno laboral creándose posteriormente listados y tratados de enfermedades de los

trabajadores. La evolución del concepto de salud ocupacional, se ha generado por ampliar el panorama salud- enfermedad en el entorno laboral. Según un documento de la Organización Mundial de la Salud (2010), define al entorno de trabajo como:

Aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo (p. 6)

De acuerdo a esta definición el vínculo adecuado entre trabajo y salud en la vida del ser humano tiene como fin el mantener un alto grado de bienestar general de los trabajadores, promocionar la salud y prevenir enfermedades o accidentes y generar un ambiente óptimo de trabajo de acuerdo a sus capacidades. Por otro lado las áreas de trabajo pueden influenciar tanto positiva como negativamente en la salud, aumentando el nivel de bienestar o perjuicio sobre la misma, ello en referencia los daños a la salud de los empleados que se concretan en enfermedades del trabajo (enfermedades profesionales o enfermedades vinculadas al trabajo) y accidentes laborales leves o graves debido a la inadecuada o deficiente gestión, diseño y/o estructura de la organización.

En síntesis, se evidencia una relación estrecha entre trabajo y salud; el proceso de trabajo genera demandas físicas, emocionales y cognitivas que los trabajadores deben hacer frente en la organización, ante ello podrían asumir riesgos del contexto laboral articulados con las condiciones de trabajo

y a su vez la carga de trabajo; consecuente a ello podría generar aspectos desfavorables para la salud del trabajador, adquiriendo mayor relevancia según intensidad y duración.

b. Factores y Riesgos Psicosociales

El reconocimiento de la importancia y el estudio de aspectos organizacionales y psicosociales se han ido desarrollando, en los últimos tiempos de forma más amplia, diversa y compleja. Dentro del entorno laboral existen un incalculable número de factores y riesgos a los cuales está expuesto cada trabajador de acuerdo a la función y área en la que se desempeñan en una organización, las cuales han sido clasificadas como: físicos, químicos, biológicos, ergonómicos; psicosociales; centraremos nuestra atención en este último tipo con fines del estudio propuesto.

En primer lugar, se debe distinguir las diferencias entre aspectos psicosociales tales como: factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales; aunque sus términos son similares existe una notable diferencia conceptual, para distinguirlos es oportuno describirlos a continuación:

b.1. Factores Psicosociales

Es un término que alude a las condiciones psicosociales del trabajo dentro de una estructura organizacional tales como: cultura corporativa, el clima laboral, tipo de liderazgo o el diseño de puestos, entre otros; asimismo dichos factores pueden ser positivos o negativos, tal como lo sugiere Moreno y Baez (2010). Dicha definición demuestra la importancia que se le

otorga a los aspectos intrínsecos de la organización, la percepción del trabajador en base a ellos y las posibles consecuencias que determinarían su función perjudicial o beneficiosa para el bienestar de los colaboradores.

b.1.1. Principales factores psicosociales

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008), proponen una serie de indicadores organizacionales y laborales, los cuales se mencionan a continuación:

b.1.1.1. Factores organizacionales

- Políticas de la organización: Implica aspectos de gestión tales como recursos humanos, salud y seguridad, y responsabilidad social; además de la relación trabajo-familia.
- Cultura organizacional: conjunto estructurado de hábitos, creencias, actitudes y valores que rigen el comportamiento de los miembros de una organización; en ella están implícitas las relaciones socio-laborales, la comunicación y la justicia organizacional.
- Relaciones industriales: vínculo bilateral entre los trabajadores y la organización, haciendo referencia al clima laboral, el derecho colectivo de representación sindical y convenios.

b.1.1.2. Factores laborales

Son características y condiciones que rigen la dinámica intralaboral, tales como:

- Condiciones de empleo: referente a los términos de empleabilidad como tipo de contrato, sueldo, funciones del puesto.

- Diseño organizacional: implica la dinámica laboral en base a la rotación y organización de los grupos de trabajo.
- Calidad de trabajo: experiencia individual y colectiva en relación al trabajo que involucra demandas laborales y habilidades personales.

b.2. Factores de riesgo psicosocial

Las condiciones y características inherentes del contexto laboral (factores organizacionales y psicosociales) generan respuestas de inadaptación, tensión o estrés son llamados factores de riesgo psicosocial. Los aspectos del ambiente laboral con predisposición o alta probabilidad de afectar el bienestar de los trabajadores a nivel físico, mental y social.

b.2.1. Principales Factores de Riesgo Psicosocial

Griffiths, Leka y Cox (2004) proponen un listado de algunos peligros relacionados con el estrés en el marco de las organizaciones divididas en dos grupos: características del trabajo y contexto laboral, las cuales se mencionaran a continuación:

b.2.1.1. Características del trabajo:

Características del puesto:

- Volumen y ritmo: cantidad desproporcionada de tareas, además de ser repetitivas, irrelevantes y aversivas.
- Horario: trabajo prolongado o con plazos limitados.
- Participación y control: escasa intervención y control sobre las decisiones de la dinámica laboral (forma, ritmo, horarios y entorno de trabajo).

b.2.1.2. Contexto laboral

- Perspectivas profesionales, estatus y salario: es la impresión sobre la valoración de su trabajo en la organización, pudiendo manifestarse como inseguridad laboral, insuficiente promoción, evaluaciones de rendimiento injustas, entre otras.
- Papel en la entidad: incertidumbre sobre las funciones requeridas en la organización, las cuales pueden ser contrapuestas, asimismo la asignación de personal a cargo y ocuparse de problemas que carecen de su competencia.
- Relaciones interpersonales: inadecuada relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, generando el aislamiento y situaciones de violencia, acoso y hostigamiento.
- Cultura institucional: poca claridad informativa sobre la estructura y objetivos de la entidad evidenciándose en la comunicación y liderazgo ineficaz.
- Relación familia-trabajo: contraposición entre las exigencias de la vida familiar y laboral.

b.3. Riesgos psicosociales

Moreno y Baez (2010) definen al riesgo psicosocial como la situación consecuente de la organización del trabajo, y que a su vez tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador. A diferencia de los factores psicosociales no son condiciones o características organizacionales sino hechos, situaciones o estados, como lo mencionan.

Ante el inadecuado funcionamiento de la organización vinculado a dificultades sociolaborales del trabajador habría una alta probabilidad de

afectar el bienestar y la salud del trabajador, con un efecto diferencial de acuerdo a sus recursos personales de cada trabajador.

En la actualidad, las nuevas formas de trabajo y los cambios en el ámbito laboral están generados nuevos retos y riesgos, frente a nuevos descubrimientos científicos o percepciones sociales, por ejemplo la adherencia del uso de la tecnología como medio socio laboral, trabajos con nanomateriales, los empleos verde, entre otros. Ante estos cambios, procesos y la exposición del personal a los mismos se ha hecho necesaria su identificación, evaluación y control promoviendo prácticas adecuadas que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores.

b.3.1. Principales Riesgos Psicosociales

Moreno y Baez (2010) en su revisión sobre Factores y Riesgos Psicosociales, elaboraron un listado sobre los principales riesgos Psicosociales, en el mencionan el estrés, la violencia y el acoso como las más relevante en el ambiente de trabajo y otros a los que a su vez reconoce consecuencias relevantes en la salud y calidad de vida de los trabajadores. Por lo tanto como principales Riesgos Psicosociales, son:

b.3.1.1. Estrés laboral

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial con alta evidencia de afección a la salud y bienestar del trabajador a nivel mundial. Al estar expuesto a estímulos y contexto cargado de tensión y al tratar de hacer frente a ellos sin éxito produce un considerable agotamiento y baja de rendimiento en la organización; que a su vez dificulta respuestas adecuadas del organismo. Dicho de otro modo, el estrés laboral es el

desequilibrio entre los recursos personales de los colaboradores y las exigencias del ambiente laboral.

Estas circunstancias se pueden generar, a parte de las altas demandas laborales, por el poco apoyo percibido del grupo de trabajo, superiores inmediatos o personal directivo o gerencial; además del poco control, autonomía e independencia, lo cual indicaría el verse limitado a realizar sus funciones de las formas establecidas por la organización.

b.3.1.2. Burnout

La definición más extendida, generalizada y utilizada sobre Burnout proviene de Maslach, Jackson y Leiter (1996) quienes lo consideran como el síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y poca realización personal, siendo más acentuado en trabajadores cuyas funciones impliquen un trato directo con otras personas.

El síndrome de estar quemado o estrés crónico ha ganado protagonismo en los últimos años, hay una creciente presencia de los indicadores en las organizaciones, a nivel mundial, sobre todo si las condiciones y características del trabajo las facilitan. El trabajo rutinario, mecanizado y percibido sin sentido o propósito por el trabajador, además del inadecuado respaldo y poca preocupación por su bienestar por parte de la empresa son factores que predisponen este síndrome.

b.3.1.3. Violencia

La violencia ha sido muy estudiada en el entorno laboral, entre su más destacada definición, mencionamos a la propuesta por la Organización Internacional del Trabajo (2002) son incidentes en los que el personal

sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con sus trabajo y pone en riesgo su salud y seguridad.

Es notorio el consenso conceptual sobre violencia laboral, mediante la revisión de la literatura; se agrega que puede darse de forma ascendente, descendente o entre trabajadores de mismo rango en la organización; y se ha distinguido formas tales como: violencia física, violencia psicológica, violencia sexual.

b.3.1.4. Acoso laboral

Hirigoyen (1998) define al acoso moral en el trabajo como una conducta abusiva y arbitraria, mediante actitudes, palabras y gestos que puedan atentar contra la persona, su dignidad e integridad psíquica y física, y que a su vez puedan poner en riesgo su empleo, o afecte considerablemente el clima laboral.

Esta problemática laboral, al igual que la violencia se puede dar de forma horizontal (entre trabajadores con el mismo puesto o cargo laboral), vertical descendente (de cargos superiores a cargos inferiores) y vertical ascendente (de cargos inferiores a cargos superiores); además debe ser sistemático, prolongado y no un hecho aislado o situacional, son algunos de los criterios para determinar que se esté presentando en la organización y puede manifestarse generando aislamiento social, ataques a la dignidad e integridad, violencia física, agresiones verbales, agresiones psicológicas, entre otras.

c. Afrontamiento

Buendía y Mira (1993) hace referencia al afrontamiento como un factor no limitante para el desarrollo de la persona, por lo contrario toma la situación estresante como un aprendizaje para que la persona sobresalga y pueda manejar las dificultades y contratiempos.

Lazarus y Folkman (1986) definieron el afrontamiento como un esfuerzo cognitivo y conductual que cambia constantemente, y aparece para que la persona pueda manejar las demandas externa y/o internas que sobrepase a los recursos de la persona.

d. Estrés

Hoyo (2004), en su publicación sobre el estrés laboral menciona el concepto de estrés como una respuesta fisiológica, psicológica y comportamental que intenta adaptarse y ajustarse a factores internos y externos.

El Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones (2004) en la publicación que hace sobre la organización del trabajo y el estrés, menciona que el estrés se da ante exigencias y presiones internas o externas a la persona, generando que se pongan a prueba la capacidad de afronte.

Melgoja (2006) mencionó que el estrés proviene de la adaptación inglesa de la palabra stress, la cual surge en el inglés medieval como distress, y a la vez proviene del francés antiguo destresse que significa estar bajo estrechez u opresión. En la actualidad se menciona el término señalando el estado emocional tenso que impide la realización de diferentes actividades, teniendo dos componentes básicos: agentes estresantes o estresores y la respuesta al estrés.

d.1. Tipos de estrés

En un documento de la Asociación Americana de Psicología, se refieren tres tipos de estrés, los cuales se mencionan a continuación.

Estrés agudo: Este es el más común, surge por las exigencias del pasado reciente y la anticipación del futuro cercano, este es emocionante y encantador en pequeñas dosis. Este puede presentarse en la vida de cualquier individuo, pues es muy tratable y manejable y así no genera daños importantes en el organismo.

Estrés agudo episódico: Se debe al asumir muchas responsabilidades y la falta de organización de la persona. Genera un estado de agitación, mal carácter, irritabilidad, ansiedad y estar tensa.

Estrés crónico: Este tipo de estrés es muy agotador y desgastante para la persona, ya que destruye al cuerpo, la mente y la vida. Este aparece cuando la persona nunca ve una salida a una salida a una situación deprimente, exigencias y presiones durante periodos inestables.

d.2. Factores de estrés

Existen diversos factores tanto internos como externos que generan un estado de estrés, mencionaremos alguno ya que la clasificación de todos sería muy compleja, pues estos están ligados a la persona y su nivel de tolerancia y adaptación.

Factores externos (iluminación, ruido, temperatura ambiental, jornada laboral, entre otros).

Factores Internos (monotonía, carga laboral, falta de organización, falta de toma de decisiones, entre otros).

e. Afrontamiento

Buendía y Mira (1993) hacen referencia al afrontamiento como un factor no limitante para el desarrollo de la persona, por lo contrario, toma la situación estresante como un aprendizaje para que la persona sobresalga y pueda manejar las dificultades y contratiempos.

Lazarus y Folkman (1986) definen el afrontamiento como un esfuerzo cognitivo - conductual que cambia frecuentemente, y aparece para que la persona pueda manejar las demandas externa y/o internas que sobrepase a los recursos de la persona.

e.1. Estilos de afrontamiento

Para Lazarus y Folkman (1986) se plantean dos formas de afrontamiento una es dirigida a las emociones y la otra dirigidas al problema.

e.1.1. Estilo de afrontamiento que se centra en la emoción

Lazarus y Folkman (1986) mencionan que existen dos grupos que definen sobre este tema. Un grupo mayoritario plantea que los procesos cognitivos buscan reducir el grado de alteración emocional e incluyen otro tipo de estrategias como evitación, minimización distanciamiento entre otros, con el fin de obtener o ver el lado positivo a la situación. Por otro lado, un grupo pequeño menciona que se busca aumentar la alteración emocional ya que algunas personas requieren sentirse verdaderamente mal antes de sentirse mejor y sentir consuelo.

e.1.2. Estilo de afrontamiento que se centra en el problema

Abarca a las estrategias de resolución de problemas que refieren al interior de la persona. Lazarus y Folkman (1986) mencionan a Kahn y

colaboradores, los cuales hacen referencia a dos grupos dirigidos al problema: la primera hace referencia al entorno y el segundo refiere al problema. El primero está dirigido a modificar el ambiente, las dificultades, entre otros, y el segundo está encargado de los cambios motivacionales o cognitivos como la investigación de distintos canales de gratificación, el desarrollo de nuevos modelos de conducta, entre otros.

e.2. Escalas de afrontamiento

Guevara, Hernández y Flores (2001) mencionan la adaptación que realiza Casuso sobre la escala multidimensional del afrontamiento COPE, donde realiza una reorganización del original, obteniendo trece escalas y tres estilos de afrontamiento que se menciona:

- Estilo de afrontamiento centrado en el problema: afrontamiento activo, planificación, supresión de actividades competentes, postergación del afrontamiento, evadir el afrontamiento y búsqueda del apoyo social.
- Estilo de afrontamiento centrado en la emoción: búsqueda del apoyo social, aceptación, negación y acudir a la religión.
- Otros estilos de afrontamiento: enfocar y liberar emociones, desentendimiento conductual y desentendimiento mental.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Factores psicosociales en el trabajo

La calidad propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo características deficientes pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo. Por

mencionar: sobrecarga de trabajo, alto ritmo de trabajo, horarios rotativos, funciones del puesto mal definidas, entre otras.

2.3.2. Estilos de afrontamiento al estrés

Parte como respuesta a un factor estresor (externo o interno); es una reacción cognitiva y conductual que la persona emplea para salir o justificar el ambiente en el que encuentra y de esta manera adaptarse a la situación.

CAPITULO III

3. Hipótesis y variables

3.1. Supuestos científicos

Stellman (1998) menciona el modelo de demandas-control de Karasek y Theorell quienes refieren al estrés laboral en función de las demandas organizacionales y emocionales del trabajo, así como el nivel de control y el grado de autonomía que tiene el trabajador sobre las mismas. La demanda, hace referencia a las exigencias mentales relacionadas con la cantidad o volumen, duración e intensidad del trabajo, entre otros; la autonomía consiste en la capacidad de decisión para ejecutar tareas utilizando las competencias y criterios propios.

Posteriormente, se consideró dentro del modelo, el apoyo social como una tercera dimensión; que implica establecer relación afectiva entre compañeros realizando trabajo en equipo incentivando la solidaridad, comunicación y cooperación.

En relación al modelo se pueden identificar cuatro situaciones que varían según nivel de demanda y control; por ejemplo, si un trabajador percibe altas demandas y bajo control en su trabajo lo más probable es que sea considerado un trabajo de alta tensión; por otro lado si el trabajador percibe pocas

exigencias y tiene mayor control sobre su puesto será considerado un trabajo pasivo sin gran riesgo de sufrir estrés.

Por otro lado, el modelo transaccional que propone Lazarus (1986), se basa en el afronte a la situaciones estresantes y se toma en cuenta como un intermediario.

Es así, tal como Paula (2007) destaca, se pueden distinguir tres tipos de evaluación cognitiva que intervienen entre el estímulo y la respuesta, las cuales se mencionan a continuación:

- Evaluación primaria, se centra en como el individuo percibe la situación que se le presenta, en ella se distinguen tres clases de evaluación: irrelevante, benigno – positiva y estresante. Cuando la situación en el ambiente no afecta al desarrollo de la persona, se dice que es irrelevante y la persona no presenta interés o compromiso por las consecuencias, ni pierde ni gana nada en esta situación. La evaluación benigno – positiva, tiene lugar si la situación se valora como positiva, esta se distingue por generar emociones placenteras como alegría, amor, entre otras; sin embargo, las evaluaciones totalmente benigno - positivas, sin que exista un cierto grado de temor son extrañas. En otro aspecto en la evaluación estresante, se incluyen en las que hay daño o perdida, la persona ha sufrido una lesión, daño en su autoestima o enfermedad que la incapacite.
- Evaluación secundaria, se caracteriza por la forma en la que se supera cada situación estresante y los resultados dependen de que se hace, de que se pueda hacer algo y lo que está en juego. Esta evaluación determina la intensidad en que la persona se enfrente a un agente estresor.

- Reevaluación, es analizar una situación por segunda vez, tomando en cuenta los cambios dados en la evaluación inicial, dando como resultado la información obtenida en un inicio o esta puede modificar.

3.2. Hipótesis

3.2.1. Hipótesis General

H₁: Existe relación significativa entre los factores psicosociales en el trabajo y los estilos de Afrontamiento al estrés en efectivos policiales.

3.2.2. Específicos

H₁: Existe relación significativa entre las condiciones del lugar de trabajo y cada uno de los puntajes correspondientes a las escalas de estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en efectivos policiales.

H₂: Existe relación significativa entre la carga de trabajo y cada uno de los puntajes correspondientes a las escalas de estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.

H₃: Existe relación significativa entre el contenido y las características de la tarea, y cada uno de los puntajes correspondientes a las escalas de estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.

H₄: Existe relación significativa entre las exigencias laborales y cada uno de los puntajes correspondientes a las escalas de estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.

H₅: Existe relación significativa entre el papel laboral y el desarrollo de la carrera, y cada uno de los puntajes correspondientes a las escalas de estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.

H₆: Existe relación significativa entre la interacción social y aspectos organizacionales, y cada uno de los puntajes correspondientes a las escalas de estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.

H₇: Existe relación significativa la remuneración del rendimiento y cada uno de los puntajes correspondientes a las escalas de estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en las emociones y centrado en otros aspectos en los efectivos policiales.

3.3. Variables de estudio

Variable 1: Factores psicosociales en el trabajo

Variable 2: Estilos de afrontamiento al estrés

Criterio de inclusión: Participantes con la condición de efectivos policiales.

CAPITULO IV

4. Método

4.1. Población y muestra

La población está constituida por 1200 efectivos policiales ubicados en los distritos de Los Olivos, Independencia, Puente Piedra, Comas, Ancón y Carabaylo.

La muestra estuvo compuesta por 208 efectivos, y esto se debe a la disposición administrativa del personal directivo, el cual facilito la evaluación teniendo en cuenta los horarios disponibles del personal suboficial en actividad de las diferentes comisarias.

El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico - intencional, siendo una técnica en la cual se recoge en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados y quien escoge la muestra, de manera subjetiva, desea que represente la mayor cantidad de la población de acuerdo a su criterio, tal como señalan Sánchez y Reyes (2015).

Tomando en consideración que la población es finita, se hizo uso de la siguiente fórmula para determinar la cantidad de participantes.

$$n = N * Z^2 * p * q / e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q$$

Dónde:

N = Tamaño de la población.

Z = Nivel de confianza (1.96).

P = Proporción aproximada del fenómeno de estudio en la población de referencia (0.5).

q = Proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (0.5).

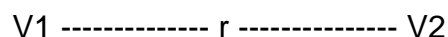
n = Tamaño de la muestra.

e = Limite aceptable del error muestral (0.05).

En base a los datos referidos al tamaño de la población, el nivel de confianza de un (95%), con un margen de error de 6.7%, la muestra estuvo conformada por 208 participantes.

4.2. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica pues se intenta completar una porción del saber humano (Sánchez y Reyes, 2015). El diseño, es descriptivo correlacional, pues las hipótesis plantean la interacción de las dos variables en estudio y el diagrama es:



Donde:

V1: Variable: Factores psicosociales en el trabajo

r : Coeficiente de correlación rho de Spearman

V2: Variable Estilos de afrontamiento

4.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos

El presente estudio se realizó gracias a la recolección de datos obtenidos por medio de la aplicación de tres instrumentos: ficha de datos generales, el segundo es el cuestionario de factores psicosociales en el trabajo y finalmente la escala de estilos de afrontamiento de COPE. Estos dos últimos instrumentos se describen a continuación:

4.3.1. Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo

Ficha técnica:

Nombre original	Factores Psicosociales en el trabajo Académico.
Autor	Dra. Blanca Noemí Silva Gutiérrez (Pando, Varillas, Aranda y Elizalde, 2016)
Año de publicación	México: 2004.
Nombre de adaptación	Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo.
Autores	Manuel Pando, Walter Varillas, Carolina Aranda y Fernanda Elizalde.
Año de publicación	Perú 2016.
Tipos de aplicación	Individual o colectiva.
Población	Trabajadores.

Objetivo	Identificar los factores psicossocial en el trabajo.
Validez	Validez por análisis factorial exploratorio por medio de Kaiser – Meyer- Olkin (KMO) con valor de 0.9.
Confiabilidad	Indicador de fiabilidad por consistencia interna del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.9.
Numero de ítems	46 ítems.
Duración	20 minutos aprox.
Materiales	Cuestionario de factores psicossociales en el trabajo (Anexo).

Es una herramienta psicométrica diseñada para estimar condiciones del trabajo, la organización y el entono del mismo; cuyas características podrían llegar a generar efectos perjudiciales para la salud del personal.

Este cuestionario está compuesto por siete factores, los cuales son: condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales y remuneración del rendimiento.

Los 46 ítems que integran el cuestionario, tienen una escala de tipo Likert, presentada por 5 alternativas de respuesta, entre ellas están: 0 (nunca), 1 (casi nunca), 2 (algunas veces), 3 (casi siempre) y 4 (siempre).

4.3.2. Estilos de Afrontamiento al estrés COPE

Ficha técnica

Nombre original	Brief COPE.
Autores	Carver, Scheier y Weintraub. (Morán, Landero y González, 2009).
Año de publicación	1989.
Nombre de la adaptación	Escala de afrontamiento multidimensional (COPE).
Autora	Liliana Casuso (Casuso, 1996)
Año de publicación	Perú 1996.
Tipo de aplicación	Individual o colectiva.
Población	De 16 años a más.
Objetivo	Evaluar los estilos de afrontamiento al estrés.
Validez	Por constructo.
Confiabilidad	A través del análisis ítem – test, se obtuvo puntajes superiores a 0.29 y la consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.876.
Numero de ítems	52 ítems ubicado en 13 escalas y estas se encuentra agrupadas en 3 estilos.
Duración	15 a 20 minutos.
Materiales	La escala multidimensional del afrontamiento, plantilla de corrección y manual de aplicación.

Como instrumento de medición del afrontamiento se utilizó la escala multidimensional del afrontamiento COPE creado por Carver, Scheier, y Weintraub, en 1989, y la adaptación para Lima, Perú, fue realizada por Casuso en 1996. Este instrumento plantea tres estilos, que son: centrado en el problema, centrado en la emoción y centrado en otros aspectos; generando así 13 escalas y en total 52 ítems. La puntuación es a través de una escala Likert, en la cual va de 1 (nunca hago esto), 2 (a veces hago esto), 3 (a menudo hago esto) y 4 (siempre hago esto). El tiempo de aplicación es de 15 a 20 minutos aproximadamente. La población a la que va dirigida es de adolescentes y adultos.

La validación y la confiabilidad: Casuso (1996) realiza un análisis factorial exploratorio a los ítems de la escala original, con el fin de analizar la estructura, la ubicación de los ítems y a su vez revisa la confiabilidad de cada una de los estilos mediante el coeficiente de alfa de Cronbach.

En la investigación hecha por Matos (2003) menciona que para obtener la validez de constructo se proviene de la confiabilidad, lo cual se determinó del análisis ítem – test, obteniendo un puntaje superior a 0.29 (estadísticamente significativo) y la consistencia interna se evaluó con coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo 0.876 lo cual indicó que el instrumento es confiable.

4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

La recolección de datos del estudio se realizó de la siguiente manera:

Se solicitó autorización al personal directivo para realizar el presente estudio dirigido a los efectivos policiales; una vez aceptada se hizo la coordinación pertinente y se estableció fechas de evaluación.

Se brindó información a los efectivos policiales, sobre la voluntariedad y confidencialidad de su participación; luego se hizo la entrega del documento de consentimiento informado para obtener la aceptación de participación.

Se procedió a la aplicación de las técnicas e instrumentos: ficha de datos generales, el cuestionario para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo y la escala multidimensional del afrontamiento; se registraron los acontecimientos durante la misma. El tiempo de evaluación estuvo comprendido entre 40 a 60 minutos aproximadamente, esta actividad se desarrolló en diferentes fechas debido a la rotación de turnos y el número de trabajadores participantes.

Posteriormente, se realizó la corrección de las pruebas aplicadas y la base de datos para, finalmente obtener los gráficos estadísticos con el fin de analizar e interpretar los resultados obtenidos.

Las hipótesis fueron analizadas con la prueba S-K que permitió determinar el uso de la prueba no paramétrica rho de Spearman, al nivel de significatividad de .05, todo ello fue llevado a cabo mediante el programa estadístico SPSS.

CAPITULO V

5. Resultados

5.1. Presentación de datos

Se presenta los resultados en referencia a la información sociodemográfica obtenida al aplicar la ficha de datos generales a los 208 participantes.

En la tabla 1, se observa la frecuencia y porcentaje referido al género, donde se distingue una mayoría masculina (79.8%) y minoría femenina (20.2%).

Tabla 1.
Distribución de frecuencias y porcentajes por género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	166	79.8
Femenino	42	20.2
Total	208	100

En la tabla 2, se muestra las frecuencias y porcentajes de cada grupo etario; de 18 a 26 años con una cantidad de 56 participantes, lo cual representa un porcentaje de 26.9% del total, de 27 a 34 años con 50 participantes, esto es, el 24.0%, de 35 a 50 años con frecuencia de 55 y un porcentaje de 26.4% y por ultimo de 51 años a más con 47 participantes, los cuales representan el 22.6%.

Tabla 2.

Distribución de frecuencias y porcentajes por edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 26 años	56	26.9
27 a 34 años	50	24.0
35 a 50 años	55	26.4
51 años a más	47	22.6

En la tabla 3, se muestra los datos de distribución de frecuencia y porcentaje con respecto al área de trabajo, donde para el área administrativo la frecuencia fue de 68, el cual representa 32.7% del total, mientras que para el área operativo la cantidad de efectivos policiales evaluados fue 140 con un 67.3%.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes por área de trabajo

Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	69	33.2
Operativo	139	66.8
Total	208	100

En la tabla 4, se muestra la distribución de frecuencia y porcentaje en relación al tiempo que laboran los evaluados, en primer lugar los que cumplieron hasta máximo 8 meses de laborando son 54, siendo el 26.0% del total de la muestra, los que laboran entre 9 a 24 meses son 60 evaluados representando el 28.8%, los que se ubican entre 25 a 58 meses laborando son 42 evaluados con un valor porcentual de 20.2%, finalmente los 52 evaluados han cumplido más de 59 meses cuya representación porcentual es de 25.0% del total.

Tabla 4.
Distribución de frecuencias y porcentajes por tiempo de servicio en la unida

Tiempo de servicio (meses)	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 8 meses	54	26.0
9 a 24 meses	60	28.8
25 a 58 meses	42	20.2
más de 59	52	25.0
Total	208	100

En la tabla 5, presenta la distribución de las frecuencias y porcentajes con respecto al estado civil del personal evaluado, la cantidad de solteros es de 79 representando el 38.0% del total, casados es de 100 por tanto su valor porcentual es de 48.1%, 22 conviviente cuya puntuación porcentual es de 10.6%, divorciados son 6 representando el 2.9% y, finalmente 1 viudo obteniendo un valor porcentual de .5% del total.

Tabla 5.
Distribución de frecuencias y porcentajes por estado civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	79	38.0
Casado	100	48.1
Conviviente	22	10.6
Divorciado	6	2.9
Viudo	1	.5
Total	208	100

A continuación se muestran la figura descriptiva del cuestionario de factores psicosociales, en los factores correspondientes: condiciones de trabajo, carga de trabajo, contenidos y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspecto organizacionales y remuneración del rendimiento, también se observara la figura correspondiente a la escala del afrontamiento multidimensional – COPE,

en los estilos: centrado en el problema, centrado en la emoción y centrado en otros aspectos, donde se muestran los porcentajes obtenidos según los rangos de cada una de las pruebas.

En la figura 1 se tiene los porcentajes obtenidos en cada uno de los siete factores que tiene el cuestionario de factores de riesgo psicosociales en el trabajo, el cual el factor remuneración del rendimiento se obtuvo un 13.9% en el nivel alto, 32.7% nivel medio y un 53.4% en el nivel bajo; en el factor interacción social y aspectos organizacionales un 2.4% se ubica en el nivel alto, un 24.0% nivel medio y 73.6% nivel bajo; en el factor papel laboral y desarrollo de la carrera un 5.8% se encuentra en el nivel alto, 33.2% en nivel medio y un 61.1% nivel bajo; en el factor exigencia laboral un 44.7% se encuentra en el nivel alto, un 40.9% en el nivel medio y un 14.4% en el nivel bajo; en el factor contenido y características de la tarea un 4.3% se ubica en el nivel alto, un 44.22% en el nivel medio y un 51.4% en el nivel bajo; en el factor carga de trabajo un 8.7% se encuentra en el nivel alto, un 53.8% en el nivel medio y un 37.5% en el nivel bajo y por último en el factor condicione del lugar de trabajo un 6.7% se encuentra en el nivel alto, un 36.5% en el nivel medio y un 56.7% en el nivel bajo.

Factores psicosociales en el trabajo

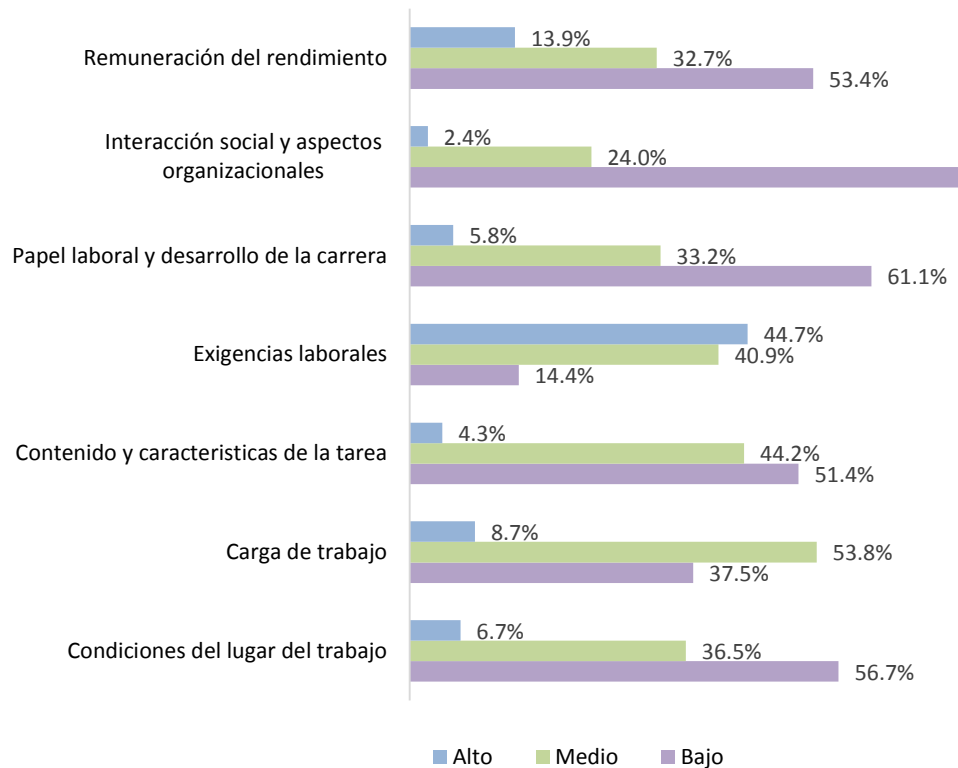


Figura 1. Porcentaje obtenido de los niveles del cuestionario de factores psicosociales en el trabajo

En la figura 2 se tiene los porcentajes obtenidos en la escala de afrontamiento multidimensional – COPE, detallando en cada uno de los tres estilos de afrontamiento, donde el estilo de afrontamiento centrado en el problema tiene un 5.8% ubicado en el nivel bajo, un 30.8% en el nivel inferior al promedio, un 38.0% en el nivel superior al promedio y un 25.5% en el nivel alto; en el estilo de afrontamiento centrado en la emoción un 8.7% se ubica en el nivel bajo, un 47.1% en el nivel inferior al promedio, 39.4% en el nivel superior al promedio y un 4.8% en el nivel alto y por último en el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos un 56.3% se encuentra en el nivel bajo, un 41.3% en el nivel

inferior al promedio, un 1.9% en el nivel superior al promedio y un 0.5% en el nivel alto.

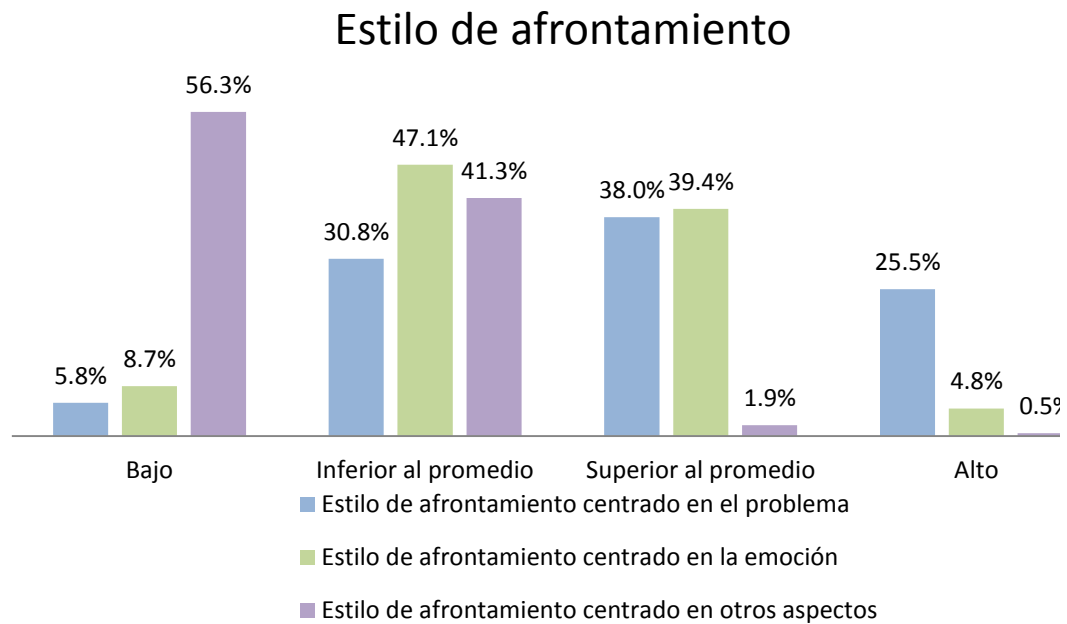


Figura 2. Porcentaje obtenido de los niveles de la escala de afrontamiento multidimensional - COPE

Asimismo, se muestran los datos descriptivos en función a las variables de factores psicosociales en el trabajo y estilos de afrontamiento. Así, en la tabla 6 se presenta los datos correspondientes a condiciones del lugar de trabajo donde la mediana es 10.00, la media 11.43, la desviación estándar 7.207 y la varianza 51.947.

Tabla 6.
Estadísticos descriptivos del factor psicosocial condiciones del lugar del trabajo

	N	Mediana	Media	Desviación Estándar	Varianza
Condiciones del lugar del trabajo	208	10.00	11.43	7.207	51.947

En la tabla 7, se presenta los datos correspondientes a carga de trabajo donde la mediana es 7.00, la media 6.50, desviación estándar 3.731 y la varianza 13.923.

Tabla 7.

Estadísticos descriptivos del factor psicosocial carga de trabajo

	N	Mediana	Media	Desviación Estándar	Varianza
Carga de trabajo	208	7.00	6.50	3.731	13.923

En la tabla 8, se muestra los datos correspondientes a contenido y características de la tarea donde la mediana es 8.00, la media 8.51, desviación estándar 4.814 y la varianza 23.179.

Tabla 8.

Estadísticos descriptivos del factor psicosocial contenido y características de la tarea

	N	Mediana	Media	Desviación Estándar	Varianza
Contenido y características de la tarea	208	8.00	8.51	4.814	23.179

En la tabla 9, se identifica los datos correspondientes a exigencias laborales donde la mediana es 20.00, la media 19.32, desviación estándar 6.352 y la varianza 40.345.

Tabla 9.

Estadísticos descriptivos del factor psicosocial exigencias laborales

	N	Mediana	Media	Desviación Estándar	Varianza
Exigencias laborales	208	20.00	19.32	6.352	40.345

En la tabla 10, se observa los datos correspondientes a papel laboral y desarrollo de la carrera donde la mediana es 6.00, la media 6.35, desviación estándar 5.133 y la varianza 26.343.

Tabla 10.

Estadísticos descriptivos del factor psicosocial papel laboral y desarrollo de la carrera

	N	Mediana	Media	Desviación Estándar	Varianza
Papel laboral y desarrollo de la carrera	208	6.00	6.35	5.133	26.343

En la tabla 11, se presenta los datos correspondientes a interacción social y aspectos organizacionales donde la mediana es 6.00, la media 7.69, desviación estándar 6.528 y la varianza 42.610.

Tabla 11.

Estadísticos descriptivos del factor psicosocial interacción social y aspectos organizacionales

	N	Mediana	Media	Desviación Estándar	Varianza
Interacción social y aspectos organizacionales	208	6.00	7.69	6.528	42.610

En la tabla 12, se muestra los datos correspondientes a remuneración del rendimiento donde la mediana es 3.00, la media 3.38, desviación estándar 3.382 y la varianza 11.435.

Tabla 12.

Estadísticos descriptivos del factor psicosocial remuneración del rendimiento

	N	Mediana	Media	Desviación Estándar	Varianza
Remuneración del rendimiento	208	3.00	3.38	3.382	11.435

En la tabla 13, se observa los datos correspondientes a estilo de afrontamiento centrado en el problema donde la mediana es 63.00, la media 61.01, desviación estándar 13.704 y la varianza 187.792.

Tabla 13.

Estadísticos descriptivos del estilo de afrontamiento centrado en el problema

	N	Mediana	Media	Desviación Estándar	Varianza
Estilo de afrontamiento centrado en el problema	208	63.00	61.01	13.704	187.792

En la tabla 14, se distinguen los datos correspondientes a estilo de afrontamiento centrado en la emoción donde la mediana es 44.00, la media 44.13, desviación estándar 9.037 y la varianza 81.663.

Tabla 14.

Estadísticos descriptivos del estilo de afrontamiento centrado en la emoción

	N	Mediana	Media	Desviación Estándar	Varianza
Estilo de afrontamiento centrado en la emoción	208	44.00	44.13	9.037	81.663

En la tabla 15, se presenta los datos correspondientes a estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos donde la mediana es 19.00, la media 19.72, desviación estándar 5.182 y la varianza 26.849.

Tabla 15.

Estadísticos descriptivos del estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos

	N	Mediana	Media	Desviación Estándar	Varianza
Estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos	208	19.00	19.72	5.182	26.849

En la tabla 16 se muestra los resultados de la prueba Kolmogorov- Smirnov, con la cual se distingue la normalidad de las variables de estudio; al obtener una puntuación mayor a .05 se trata de una variable normal, mientras que al ser menor a .05 se trata de una variable con comportamiento diferente a lo normal. Por ende, se observa que la significancia en la mayoría de variables es diferente a lo normal, excepto la variable estilos de afrontamiento centrado en la emoción cuya probabilidad es de .200, la cual indicaría una distribución normal de datos.

Tabla 16

Prueba Kolmogorov-Smirnov por las variables: factores psicosociales y estilos de afrontamiento

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones del lugar del trabajo	.094	208	.001
Carga de trabajo	.113	208	.001
Contenido y características de la tarea	.090	208	.001
Exigencias laborales	.067	208	.023
Papel laboral y desarrollo de la carrera	.108	208	.001
Interacción social y aspectos organizacionales	.166	208	.001
Remuneración del rendimiento	.197	208	.001
Estilo de afrontamiento centrado en el problema	.082	208	.002
Estilo de afrontamiento centrado en la emoción	.050	208	.200
Estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos	.095	208	.001

5.2. Análisis de datos

Se presentan las puntuaciones de asociación entre las variables: factores psicosociales en el trabajo y estilos de afrontamiento.

En la tabla 17, de acuerdo a la interacción del factor condiciones del lugar del trabajo y el estilo de afrontamiento centrado en el problema, el índice de correlación es igual a .097 con un índice de tamaño del efecto ($r^2 = .0094$) pequeño, mientras que para el estilo de afrontamiento centrado en la emoción

la relación es de .043 con un índice de tamaño del efecto ($r^2 = .0018$) pequeño; indicando que no existe relación significativa, por tanto se rechazan ambas afirmaciones, sin embargo, en lo referido a relación con respecto al estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos la correlación es de .240 con un índice de tamaño del efecto ($r^2 = .0576$) pequeño.

Tabla 17.

Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la escala multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor psicosocial “condiciones del lugar del trabajo”

Factor Psicosocial en el trabajo		Estilo de Afrontamiento centrado en el problema	Estilo de Afrontamiento centrado en la emoción	Estilo de Afrontamiento centrado en otros aspectos
Condiciones del lugar del trabajo	rho	.097	.043	.240*
	r^2	.0094	.0018	.0576

* $p < 0.05$

En la tabla 18, respecto al factor carga de trabajo vinculado al estilo de afrontamiento centrado en el problema, la correlación es de .053 con un índice de tamaño del efecto ($r^2 = .0028$) pequeño; con el estilos de afrontamiento centrado en la emoción obtuvo una correlación de -.014 con un índice de tamaño del efecto ($r^2 = .0002$) pequeño, lo cual indica que no existe relación significativa en ambas afirmaciones; por otro lado, para el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos, la correlación es de .156 con un índice de tamaño del efecto ($r^2 = .0243$) pequeño, lo cual demuestra una relación significativa.

Tabla 18.

Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la escala multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor psicosocial “carga de trabajo”

Factor Psicosocial en el trabajo		Estilo de Afrontamiento centrado en el problema	Estilo de Afrontamiento centrado en la emoción	Estilo de Afrontamiento centrado en otros aspectos
Carga de trabajo	rho	.053	-.014	.156*
	r ²	.0028	.0002	.0243

*p<0.05

En la tabla 19, de acuerdo al factor contenido y características de la tarea, asociado al estilo de afrontamiento centrado en el problema la correlación es de .161 con un índice de tamaño del efecto ($r^2 = .0259$) pequeño; para el estilo de afrontamiento centrado en la emoción la correlación es de .174 con un índice de tamaño del efecto ($r^2 = .0303$) pequeño, asimismo para el factor estilo centrado en otros aspectos la correlación es .273 con un índice de tamaño del efecto ($r^2 = .0745$) pequeño; tales resultados señalan que existe relación significativa en todas las afirmaciones planteadas en la tercera hipótesis, razón por la cual se acepta.

Tabla 19.

Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la escala multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor psicosocial “contenido y características de la tarea”

Factor Psicosocial en el trabajo		Estilo de Afrontamiento centrado en el problema	Estilo de Afrontamiento centrado en la emoción	Estilo de Afrontamiento centrado en otros aspectos
Contenido y características de la tarea	rho	.161*	.174*	.273*
	r ²	.0259	.0303	.0745

*p<0.05

En la tabla 20, con respecto al factor exigencias laborales, vinculado al estilo de afrontamiento centrado en el problema se obtuvo una correlación de .434 con un tamaño del efecto ($r^2 = .1883$) moderado, en el caso del estilo de afrontamiento centrado en la emoción la correlación es de .339 con un tamaño del efecto ($r^2 = .1149$) moderado, tales resultados señalan relaciones significativas, permitiendo aceptar ambas afirmaciones; para el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos, por el contrario, no se halló relación significativa al obtener una correlación de .010 con un tamaño del efecto ($r^2 = .0001$) pequeño, con lo cual se rechaza la afirmación.

Tabla 20.

Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la escala multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor psicosocial “exigencias laborales”

Factor Psicosocial en el trabajo		Estilo de Afrontamiento centrado en el problema	Estilo de Afrontamiento centrado en la emoción	Estilo de Afrontamiento centrado en otros aspectos
Exigencias laborales	rho	.434*	.339*	.010
	r^2	.1883	.1149	.0001

* $p < 0.05$

En la tabla 21, de acuerdo al factor papel laboral y desarrollo de la carrera asociado al estilo de afrontamiento centrado en el problema se obtuvo una correlación de .019 con un tamaño del efecto ($r^2 = .0004$) pequeño, mientras que para el estilo de afrontamiento centrado en la emoción la correlación es de .051 con un tamaño del efecto ($r^2 = .0026$) pequeño, en dichas afirmaciones no se encontró relación significativa; sin embargo para el estilo de

afrontamiento centrado en otros aspectos la correlación es .273 con un tamaño del efecto ($r^2 = .0745$) pequeño, hallándose una relación significativa.

Tabla 21.

Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la escala multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor psicosocial “papel laboral y desarrollo de la carrera”

Factor Psicosocial en el trabajo		Estilo de Afrontamiento centrado en el problema	Estilo de Afrontamiento centrado en la emoción	Estilo de Afrontamiento centrado en otros aspectos
Papel laboral y desarrollo de la carrera	rho	.019	.051	.273*
	r^2	.0004	.0026	.0745

* $p < 0.05$

En la tabla 22, acerca del factor interacción social y aspectos organizacionales vinculado al estilo de afrontamiento centrado en el problema la correlación es de .032 con un tamaño del efecto ($r^2 = .0010$) pequeño, para el estilo de afrontamiento centrado en la emoción la correlación es .012 con un tamaño del efecto ($r^2 = .0001$) pequeño, tales resultados indican que no existe relación significativa en ambas afirmaciones; sin embargo con el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos, cuya correlación es .241 con un tamaño del efecto ($r^2 = .0580$) pequeño, se evidencia una relación significativa.

Tabla 22.

Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la escala multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor psicosocial “interacción social y aspectos organizacionales”

Factor Psicosocial en el trabajo		Estilo de Afrontamiento centrado en el problema	Estilo de Afrontamiento centrado en la emoción	Estilo de Afrontamiento centrado en otros aspectos
Interacción social y aspectos organizacionales	rho	.032	.012	.241*
	r ²	.0010	.0001	.0580

*p<0.05

En la tabla 23, respecto al factor remuneración del rendimiento, vinculado al estilo de afrontamiento centrado en el problema la correlación es de .089 con un tamaño del efecto ($r^2 = .0079$) pequeño, asimismo el factor y el estilo de afrontamiento centrado en la emoción obtiene una correlación de .087 con un tamaño del efecto ($r^2 = .0075$) pequeño; en ambos casos no se halla relación significativa. Por otro lado, para el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos, cuya correlación es de .174 con un tamaño del efecto ($r^2 = .0303$) pequeño, se identifica una relación significativa que implica la aprobación de la afirmación.

Tabla 23.

Prueba rho de Spearman referido a los puntajes de la escala multidimensional de afrontamiento – COPE, en el factor psicosocial “remuneración del rendimiento”.

Factor Psicosocial en el trabajo		Estilo de Afrontamiento centrado en el problema	Estilo de Afrontamiento centrado en la emoción	Estilo de Afrontamiento centrado en otros aspectos
Remuneración del rendimiento	rho	,089	,087	,174*
	r ²	.0079	.0075	.0303

*p<0.05

5.3. Análisis de discusión de resultados

Según las investigaciones consultadas las condiciones implícitas en el ambiente laboral de las organizaciones influyen en el bienestar del personal, pudiendo ser favorables o desfavorables; una de las ocupaciones con más factores estresantes según Castro et al. (2012) es la labor de hacer cumplir las leyes.

En relación a la presente investigación y con respecto a los factores psicosociales en el trabajo (Figura 1), el factor exigencias laborales destaca al ser el de mayor porcentaje en el nivel alto y en el nivel medio el factor predominante es carga de trabajo, evidenciando una percepción con tendencia desfavorable de las demandas en el trabajo tales como: la complejidad de las funciones, el volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlas, las jornadas prolongadas; por otra parte, el factor interacción social y aspectos organizacionales obtuvo mayor porcentaje en el nivel bajo, lo cual indica una percepción adecuada y satisfactoria sobre las relaciones interpersonales, el apoyo social y el sentimiento de pertenecer al grupo en el trabajo, tal y como argumenta Raigoso (2016) en referencia a lo propuesto por Woody, la solidaridad, la lealtad y la valentía son componentes esenciales de la personalidad y de la cultura policial dado que este trabajo es básicamente de alto riesgo.

En la figura 2, el estilos de afrontamiento centrado en el problema predomina en el nivel superior al promedio con un 38.0 %, donde en gran medida, ante situaciones demandantes o críticas, tienden a emplear una actitud activa y

planificada, dirigida a solucionar el problema, se llega a la misma conclusión planteada por Rodríguez y Scharagrodsky (2008) donde mencionan que el actuar del policía es limitado y de rápida resolución, se espera la eficacia y que este sea de bajo riesgo. Caso contrario al estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos, el cual obtuvo mayor predominancia del nivel bajo con un 56.3%, frente a esto menciona lo expuesto por Leiva (2017) quien menciona que este estilo de afrontamiento es el de menor predominancia por las escalas que lo componen. Asimismo el estilo de afrontamiento centrado en la emoción obtuvo una puntuación predominante en el nivel inferior al promedio con un 47.1%; en concordancia con lo expresado por Raigoso (2016), quien menciona que los agentes policiales se encuentran expuestos a delincuentes, situación de rehenes, crímenes y accidentes, por este motivo son preparados en su formación profesional para actuar de manera eficaz y puntual.

Con respecto a la hipótesis general, que establece una relación entre los factores psicosociales en el trabajo y los estilos de afrontamiento al estrés en efectivos policiales se determina que no existe relación significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis.

En referencia a la primera hipótesis específica, la cual plantea la relación entre el factor psicosocial condiciones del lugar de trabajo y cada estilo de afrontamiento, se halló que no existe relación significativa entre el factor en mención y los estilos de afrontamiento: centrado en el problema y centrado en la emoción; mientras que entre dicho factor y el estilo de afrontamiento centrado en otros aspecto existe relación significativa, pudiendo deberse que al trabajar de manera insatisfactoria genere en ellos un sentimiento de

frustración considerable; sin embargo como mecanismo de ajuste suele afrontar dichas situaciones desde la evitación, el conformismo y las reacciones agresivas, (Quiroz, Vallejo y Rodríguez, 2017). Ante tales resultados la hipótesis se rechaza.

Al analizar los resultados presentados en la tabla 18 vinculado a la segunda hipótesis específica que plantea la relación entre el factor carga de trabajo y cada estilo de afrontamiento, se encontró relación significativa entre dicho factor y el estilo de afrontamiento centrado en el otros aspectos, al igual que lo hallado por Barrios, Moya y Suescún (2016), en su investigación se identificó las demandas del trabajo como principal fuente de estrés, sobresaliendo las exigencias de tipo emocional, además se halló una tendencia en el uso de estrategias de afrontamiento de tipo evitativas y pasivas que podrían resultar poco efectivas como moduladoras al estrés. Por otro lado ese mismo factor relacionado con el estilo centrado en el problema y en la emoción no se halló ninguna relación; frente a lo encontrado la hipótesis se rechaza.

En la tercera hipótesis específica, que señala la relación entre el factor contenido y características de la tarea y los tres estilos de afrontamiento se encontró relación significativa, ante ello se acepta la hipótesis, como se observa en la tabla 19; según Di- Colloredo, Aparicio y Moreno (2007), el afrontamiento dirigido a la emoción tiene más posibilidad de presentarse cuando hay una percepción de un entorno inalterable con condiciones amenazantes o desafiantes; ello implica el empleo de estrategias de acuerdo a la situación y a la capacidad para solucionar dichas situaciones que, en este caso, están vinculadas a aspectos laborales tales como: trabajos repetitivos,

problemas con el comportamiento de compañeros, cambios constantes, deficiente delimitación de funciones, tener personal a cargo.

Por otro lado, en la cuarta hipótesis específica que plantea la relación entre el factor psicosocial exigencias laborales y cada estilo de afrontamiento, se encontró relación significativa entre el factor en mención y dos estilos de afrontamiento: centrado en el problema y centrado en la emoción, tal como sostienen Quiroz, Vallejo y Rodríguez (2017), frente a situaciones adversas en el trabajo se busca alternativas y estrategias cognitivas, analíticas y racionales que ayuden a optimizar el tiempo y el cumplimiento de los deberes, expresando abiertamente las ideas y emociones y siendo capaces de recurrir al apoyo social; contrario a lo que ocurre con el estilo centrado en otros aspectos, en cuya interacción no se halla relación significativa, infiriendo el poco empleo de esta estrategia, ante situaciones críticas por parte los efectivos policiales al ser un estilo evitativo, desadaptativo e inadecuado que, en ocasiones podría funcionar como mecanismo protector pero que difícilmente conduce a la rápida solución del problema, aspecto o capacidad indispensable para el desempeño de sus funciones. Se rechaza la hipótesis debido a los resultados obtenidos (Ver tabla 20).

En cuanto a la quinta hipótesis específica, que formula la relación entre el factor psicosocial papel laboral y desarrollo de la carrera y cada estilo de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en la emoción y centrado en otros aspectos, se encontró en la tabla 21 que existe relación significativa entre dicho factor y el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos, Leiva (2017) determina que la persona evade y niega la situación estresante

utilizando conductas atípicas, para así distraer sus pensamientos; dicho factor y los estilos de afrontamiento centrado en el problema y centrado en la emoción no presentan relación significativa. Tales resultados indican que la hipótesis se rechaza.

De acuerdo a la sexta hipótesis específica, que plantea la relación entre el factor psicosocial interacción social y aspectos organizacionales y los estilos de afrontamiento, se analiza la tabla 22, la cual indica que solo existe relación significativa con el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos; este estilo busca el entorno adecuado donde la persona pueda liberar sus emociones. Rodríguez y Scharagrodsky (2008) asumen que la preferencia en el uso de estrategias de afrontamiento se debe más bien a factores situacionales. Al no encontrar correlación significativa entre el factor mencionado y los estilos de afrontamiento centrado en el problema y en la emoción, se determina que la hipótesis se rechaza.

En la séptima hipótesis específica, se señala la relación entre el factor psicosocial remuneración del rendimiento y los tres estilos de afrontamiento, como se puede observar en la tabla 23 se identifica que solo existe relación significativa entre el factor en mención y el estilos de afrontamiento centrado en otros aspectos, contrario a ello los estilos de afrontamiento centrado en el problema y centrado en la emoción no se evidencia relación significativa, por lo tanto se rechaza dichas hipótesis planteada.

CAPITULO VI

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones generales y específicas.

En relación con los resultados obtenidos en la presente investigación, se pueden señalar las siguientes conclusiones:

Conclusión general

- Se rechaza la hipótesis general, que menciona la relación significativa entre los factores psicosociales y los estilos de afrontamiento al estrés en los efectivos policiales.

Conclusiones específicas

Se determina que solo la tercera hipótesis específica, la cual menciona la relación entre el factor Contenido y características de la tarea, y los tres estilos de afrontamiento, se acepta; sin embargo se evidencia relación significativa entre algunos factores psicosociales y estilos de afrontamiento, los cuales se detallan a continuación:

- Existe relación significativa entre el factor condiciones del lugar del trabajo y el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos.

- Existe relación significativa entre el factor carga de trabajo y el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos.
- Existe relación significativa entre el factor contenido y características de la tarea y los tres estilos de afrontamiento: centrado en el problema, centrado en la emoción y centrado en otros aspectos.
- Existe relación significativa entre el factor exigencias laborales y los estilos de afrontamiento: centrado en el problema y centrado en la emoción.
- Existe relación significativa entre el factor papel laboral y desarrollo de la carrera y el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos.
- Existe relación significativa entre el factor interacción social y aspectos organizacionales y el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos.
- Existe relación significativa entre el factor remuneración del rendimiento y el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos.
- No existe relación significativa entre los factores: condiciones del lugar del trabajo, carga de trabajo, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales y, remuneración del rendimiento y los estilos de afrontamiento: centrado en el problema y centrado en la emoción. Además, no se halló relación significativa entre el factor exigencias laborales y el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar una validez de contenido y adaptación del cuestionario COPE hacia la población que se pretende evaluar, ya que hay

terminología orientada a la población en general, además de ser una herramienta con varios años de antigüedad.

- Adaptar la prueba cuestionario de factores psicosociales hacia la población perteneciente al ámbito policial.
- Fomentar la creación de órganos de prevención de riesgos laborales y de asistencia psicológica especializados en el sector policial.
- Realizar estudios dirigidos a analizar otras variables vinculadas con la población de estudio de la presente investigación.

Resumen.

Los factores psicosociales en el trabajo son condiciones que predisponen el bienestar y salud de los trabajadores, asimismo los estilos de afrontamiento de las cuales hacen uso para sobrellevar estas condiciones podría afectar o reducir el estrés laboral. El presente estudio pretende conocer la relación de factores psicosociales laborales y los estilos de afrontamiento en efectivos policiales. Se realizó un estudio descriptivo correlacional, los participantes fueron 208 suboficiales, de los cuales se recabo datos sociodemográficos y se les aplico los instrumentos: Cuestionario psicosocial en el trabajo y Escala multidimensional de afrontamiento. Los resultados obtenidos indican que existe relación significativa entre los factores psicosociales y algunos estilos de afrontamiento, sobre todo entre el factor exigencias laborales y los estilos de afrontamiento centrado en el problema y centrado en la emoción, concluyendo que, mientras las exigencias laborales se perciban con tendencia desfavorables, los efectivos policiales emplean recursos de afronte dirigidos a resolver el problema con el fin de mitigar efectos negativos, del mismo modo, aunque en menor medida emplean estilos que sirve como defensa emocional ante potenciales situaciones críticas.

Términos clave: Factores psicosociales, estilos de afrontamiento, estrés, efectivos policiales.

Abstract.

Psychosocial factors at work are conditions that predispose the well-being and health of workers, the coping strategies of those who use them to cope with these conditions could affect or reduce work stress. The present study tries to know the relation of labor psychosocial factors and the confrontational styles in police officers. A correlational descriptive study was carried out, the participants were 208 police officers, of which sociodemographic data was collected and applied to them the instruments: Psychosocial questionnaire at work and Multidimensional coping scale. The results indicated that there are significant relationships between psychosocial factors and some coping styles, especially between the labor demands factor and the problem-centered and emotion-focused coping styles, concluding that, while labor demands are perceived with unfavorable trend, police officers use coping resources aimed at solving the problem in order to mitigate the negative effects, in the same way, although to a lesser extent they employ strategies that serve as emotional defense against critical risks

Key words: Psychosocial factors, coping styles, stress, police officers.

7. Referencias

- Amado, G., Rico, J., y Rodríguez, J. (2014). *Relación entre las estrategias de afrontamiento y la percepción del peligro psicosocial intralaboral de los trabajadores del departamento operativo de una empresa de industrias de plástico*. (Tesis de Especialización en Salud Ocupacional). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Consultado en <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15550/AmadoMorenoGilberto2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- American Psychological Association (2019). *Los distintos tipos de estrés*. Washington: Autor.
- Arias, W., Justo, O. y Muñoz, E. (2014). Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en psicólogos de la ciudad de Arequipa, Perú. *Revista Psicológica*, 4(4), 25-42. Consultado en <file:///D:/Descargas/Sindromedeburnoutyafrontamientoenpsicologos.pdf>
- Barrios, C., Moya, A. y Suescún, D. (2016). *Relación entre riesgo psicosocial intralaboral, estrés y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una institución prestadora de servicios de salud mental*. (Tesis de Especialización en Salud Ocupacional). Pontificia Universidad Javeriana, Bogota, Colombia. Consultado en <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/21819/BarriosRodriguezCarolina2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Buendía, J. y Mira, J. (1993). *Eventos vitales, afrontamiento y desarrollo un estudio sobre el estrés infantil*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Cassaretto, M. y Pérez, C. (2016). Afrontamiento al estrés: adaptación del cuestionario Cope en universitarios de Lima. Lima: *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 42(2), 95-109. Consultado en <https://www.aidep.org/sites/default/files/articles/R42/Art9.pdf>
- Castro, Y., Orjuela, M., Lozano, C., Avendaño, B. y Vargas, N. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. Bogotá: *Revista Diversitas*, 8(1), 53-71. Consultado en <https://www.redalyc.org/pdf/679/67923973004.pdf>
- Castro, C. (2016). *Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del centro quirúrgico y UCI de una clínica privada*. (Tesis de Maestría en Enfermería). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. Consultado en http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1040/castro_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casuso, L. (1996). *Adaptación de la prueba COPE sobre estilos de afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima* (Tesis para optar el Título de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Chaparro, P. y Guerrero, J. (2001). Condiciones de Trabajo y Salud en Conductores de una Empresa de Transporte Público Urbano. Bogotá: *Revista de Salud Pública*, 3(2), 171-187. Consultado en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642001000200005&lng=en&tlng=es

Chumpitasi, J. (2017). *Control y tolerancia al estrés y afrontamiento en conductores de taxi limeños*. (Tesis de Licenciatura en Psicología con mención en Psicología Clínica). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Consultado en http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8925/chumpitasi_B%c3%a9rtoli_Control_tolerancia_estr%c3%a9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Córdova, J. y Sulca, L. (2018). *Estilos de afrontamiento y felicidad en estudiantes de la facultad de psicología de una universidad particular de Lima*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Consultado en <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1424/TESIS%20FINAL%20SULCA-CORDOVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cruz, M. y Chávez, J. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal sanitario del policlínico de la policía nacional del Perú en Huaraz*. (Tesis de Licenciatura en Enfermería). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú. Consultado en

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2673/T033_41726715_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Del Solar, Y. (2018). *Bienestar y afrontamiento en internas de un penal de Lima Metropolitana*. (Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología con Mención en Psicología Clínica). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Consultado en http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12768/DEL_SOLAR_CARDENAS_BIENESTAR_Y_AFRONTAMIENTO_EN_INTERNAS_DE_UN_PENAL_DE_LIMA_METROPOLITANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Di-Collredo, C., Aparicio, D. y Moreno J. (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psychologia: Avances en la Disciplina* 1(2), 125-156 consultado en <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>

Espíritu, F. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A., provincia de Huancayo – Junín*. (Tesis de Maestría en Gestión integral: calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Consultado en <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4620/Espiritu%20Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Galeano, J. (2012). *Riesgo psicosocial, estrategias de afrontamiento y personalidad en universitarios y población general*. IV Congreso internacional de investigación y práctica profesional en psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Universidad de Buenos Aires. Argentina. Consultado en <https://www.aacademica.org/000-072/393.pdf>

Gálvez, N., Villanueva, O., Guzmán, L. y Ortiz, L. (2015). *Identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales relacionados con el síndrome de burnout en docentes de colegios públicos y privados de Colombia e Hispanoamérica en los últimos 10 años*. (Tesis de Especialización en Medicina Ocupacional). Universidad Corporación para estudios en la salud. Medellín, Colombia. Consultado en http://wap.smshungama.in/bitstream/10946/1959/2/Identificacion_factores_riesgo_psicosociales.pdf

García, Y., Pérez, M. y Albacete, A. (2013). Diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendiendo al género y la antigüedad. *Apuntes de Psicología*, 31(3), 291-298. Consultado en file:///F:/_TESIS/INVESTIGACIONES%20RPS%20Y%20ESTILOS%20AFR/DIFERENCIAS%20EN%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20Y%20ESTRES%20LABORAL%20EN%20POLICIA%20LOCAL%20ESPA%C3%91A.pdf

Gastañaga, M. (2012). Salud Ocupacional: Historia y Retos del Futuro. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 177-78.

Consultado en

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200001

Guevara, G., Hernández, H. y Flores, T. (2001). Estilos de afrontamiento al estrés en pacientes drogadependientes. *Revista de Investigación en Psicología*,

4(1) 54-65. Consultado en

<file:///F:/ESTILOS%20DE%20AFRONTAMIENTO/esilos%20%20de%20afrontamieno%20al%20estres%20en%20pacientes%20drogodependientes.pdf>

Griffiths, A., Leka, S. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Consultado en

https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf

Hirigoyen, M. (1998). *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*.

Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica. Consultado en

https://diariofemenino.com.ar/documentos/el_acoso_moral._el_maltrato_psicologico_en_la_vida_cotidiana.pdf

Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Consultado en <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (2010). *El efecto sobre la Salud de los Riesgos Psicosociales en el trabajo*. Madrid: Autor. Consultado en <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518>

Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones (2004). La Organización del trabajo y el estrés. Reino Unido. *Serie protección de la salud de los trabajadores* 3, 1-33. Consultado en <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lazarus, R. y Folkman S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Leiva, C. (2017). *Autoestima y estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú, red norte y red oeste*. (Tesis para obtener el grado académico de Magister en Ciencias de la Familia con Mención en Terapia de Familia). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Consultado en

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/679/Carla_Tesis_Maestr%c3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Linares, A. y Poma, Z. (2016). *Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Consultado en https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/430/Angie_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista* (12° ed.). España: Lex Nova.

Martin, R. M. (2016). *Factores psicosociales de riesgo en el entorno académico*. (Tesis inédita de Doctor en Psicología). Universidad Complutense de Madrid, España. Consultado en <https://eprints.ucm.es/35832/1/T36866.pdf>

Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3° ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press. Consultado en https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual

Matos, P. (2003). *Estilos de afrontamiento y niveles de ansiedad en mujeres infértiles*. (Tesis inédita de Licenciatura en psicología). Universidad Ricardo Palma, Lima. Perú.

Melgoja, J. (2006). *¡Sin estrés!* (1° ed.). Madrid: Safeliz. Consultado en https://books.google.com.pe/books?id=eFQraki_7boC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Morán, C., Landero, R. y González M. (2009). COPE-28: Un análisis psicométrico de la versión en español de Brief COPE. Bogotá: *Universitas Psychologica*, 9(2), 543-552. Consultado en <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/up/v9n2/v9n2a20.pdf>

Moreno, B. y Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Consultado en <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Muñoz, A. y Arellanez, J. (2015). Estrés Psicosocial, Estrategias de Afrontamiento y consumo de drogas en adolescentes. Veracruz: *Revista de Psicología y Ciencias del comportamiento de la U.A.C.J.S.*, 6(2), 1-20, consultado en file:///F:/_TESIS/INVESTIGACIONES%20RPS%20Y%20ESTILOS%20AFR/ESTRES%20PS%20ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO%20Y%20CONSUMO%20DE%20DROGAS%20VERACRUZ.pdf

Navarro, I., López, B., Heliz, L. y Real, M. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. España: *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 78, 68-96, consultado en <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/inavarro.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2002). *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra, Suiza. Consultado en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_160911.pdf

Organización Mundial de la Salud (2010). *Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción*. Ginebra, Suiza. Consultado en https://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf

Palomino, D. (2017). *Estrategias de afrontamiento del estrés laboral empleada por policías de tránsito que trabaja en el sector II Pro-Lima Norte, 2016* (Tesis para obtener el Título Profesional de Enfermería). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Consultado en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5991/Palomino_HDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pando, M., Varillas, W., Aranda, C. y Elizalde, F. (2016). Análisis factorial exploratorio del 'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú. Lima: Revista de investigación UNMSM. Anales de la facultad de

medicina 77(4), 365-371. Consultado en <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/12649>

Paula, I. (2007). *¡No puedo más! Intervención cognitivo conductual ante sintomatología depresiva en docentes*. España: Wolters Kluwer. Consultado en file:///D:/Descargas/144-444-1-PB.pdf

Pérez, C., Morales, H. y Wetzell, M. (2002). Estilos de afrontamiento y estatus performance en un grupo de pacientes oncológicos hospitalizados. *Revista de Psicología de la PUCP*. 20(1). Consultado en file:///F:/ESTILOS%20DE%20AFRONTAMIENTO/Dialnet-EstilosDeAfrontamientoYestatusPerformanceEnUnGrupo-4630231.pdf

Pineda, D. (2012). *Estrés parental y estilos de afrontamiento en padres de niños con trastornos del espectro autista*. (Tesis para optar por el título de licenciada en psicología con mención en psicología clínica). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Consultado en file:///D:/Descargas/PINEDA_GONZALES_DENISSE_ESTRES.pdf

Quiroz, E., Vallejo, J., y Rodríguez, W. (2017). Resultados del trabajo y estrategias de afrontamiento en docentes desde la nueva gestión pública colombiana. Colombia: *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 13(2), 177-195. Consultado en <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134154501010.pdf>

Raigoso, J. (2016). *Factores de riesgo psicosocial en oficiales de la policía.*

Colombia: Universidad Piloto de Colombia, *Revista de Educación y Desarrollo*, 36, consultado en http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/36/36_Raigoso.pdf

Reynoso, L. y Seligson, I. (2002). *Psicología y Salud.* México: Universidad

Nacional Autónoma de México. Consultado en [https://books.google.com.pe/books?id=xzAZH2_OHu4C&pg=PA3&lpg=PA3&dq=Reynoso,+Y+Seligson,+I.+\(2002\).+Psicolog%C3%ADa+y+Salud.+M%C3%A9xico&source=bl&ots=MimMOi9pMK&sig=ACfU3U2VmY_ku_W_zn8M6ihh67PvIBzHuQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjG-cnG4MLmAhXOILkGHTj6A0IQ6AEwB3oECAgQAQ#v=onepage&q=Reynoso%2C%20Y%20Seligson%2C%20I.%20\(2002\).%20Psicolog%C3%ADa%20y%20Salud.%20M%C3%A9xico&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xzAZH2_OHu4C&pg=PA3&lpg=PA3&dq=Reynoso,+Y+Seligson,+I.+(2002).+Psicolog%C3%ADa+y+Salud.+M%C3%A9xico&source=bl&ots=MimMOi9pMK&sig=ACfU3U2VmY_ku_W_zn8M6ihh67PvIBzHuQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjG-cnG4MLmAhXOILkGHTj6A0IQ6AEwB3oECAgQAQ#v=onepage&q=Reynoso%2C%20Y%20Seligson%2C%20I.%20(2002).%20Psicolog%C3%ADa%20y%20Salud.%20M%C3%A9xico&f=false)

Rodríguez, S. y Scharagrodsky, C. (2008). *Afrontamiento al estrés en policías.*

XV jornadas de investigación y cuarto encuentro de investigadores en Psicología del Mercosur. Argentina: Universidad de Buenos Aires. Consultado en <https://www.academica.org/000-032/194.pdf>

Roozeboom, M., Houtman, I. y Van Den Bossche, S. (s/f). Monitoring

Psychosocial Risks at work. *Capítulo 2.* Consultado en file:///F:/_TESIS/chapter_2.pdf

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth.

Sánchez, L. y Sánchez, S. (2016). *Asociación entre el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estrés y los factores protectores de los empleados de las tiendas de una empresa colombiana de retail*. (Tesis de Maestría en Desarrollo Humano Organizacional). Universidad Escuela de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico EAFIT. Medellín, Colombia. Consultado en https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11571/LuzAdriana_S%C3%A1nchezMar%C3%ADn_SandraMarina_S%C3%A1nchezMarin_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Stellman, J. (4° ed). (1998). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. España: Organización Internacional del trabajo. Consultado en <https://www.insst.es/documents/94886/161958/Sumario+del+Volumen+I/18ea3013-6f64-4997-88a1-0aadd719faac>

Anexo

Consentimiento Informado

Yo, acepto la participación libre y voluntaria en la investigación realizada por las Bachilleres de la Universidad Ricardo palma, Pinto Chávez Katherine Janeth, Valverde Espinoza, Fiorella Jeannette.

La finalidad de este estudio es identificar los factores psicosociales en el trabajo y estilos de afrontamiento al estrés percibidos por el personal.

Para recolectar la información se aplicará los siguientes instrumentos: ficha de datos generales, cuestionario de factores de psicosociales en el trabajo y escala de afrontamiento multidimensional - COPE

La información obtenida de estos cuestionarios será estrictamente confidencial, se protegerá la privacidad de los participantes y los datos se manejaran de manera grupal, guardando el anonimato.

Una vez entendido lo anterior, autorizó mi participación en la investigación.

Lima, octubre de 2019.

Acepto: